

ORACLE CLOUD

# Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies

DECEMBER 2016

VERSION 2.2



ORACLE®

## 目次

1	Oracle Cloud Security Policy	1
1.1	オラクルの情報セキュリティ・プラクティス – 一般	1
1.2	外部接続のためのユーザーの暗号化	1
1.3	物理的セキュリティ・セーフガード	2
1.4	Oracle Software Security Assurance	2
1.5	お客様のセキュリティ関連義務	2
2	Oracle Cloud Service Continuity Policy	3
2.1	オラクル・クラウド・サービスの高可用性戦略	3
2.2	オラクル・クラウド・サービスのバックアップ戦略	3
3	Oracle Cloud Service Level Objective Policy	3
3.1	営業時間	3
3.2	サービスの可用性	3
3.2.1	可用性の測定	4
3.2.2	可用性の報告	4
3.3	計画外停止時間の定義	4
3.4	監視	4
3.4.1	監視されるコンポーネント	5
3.4.2	お客様による監視及びテスト用ツール	5
4	Oracle Cloud Change Management Policy	5
4.1	オラクル・クラウドの変更管理とメンテナンス	5
4.1.1	緊急メンテナンス	5
4.1.2	大規模なメンテナンスによる変更	6

4.1.3	データセンターの移行	6
4.2	ソフトウェアのバージョン管理	6
4.2.1	ソフトウェアのアップグレードと更新	6
4.2.2	End of Life	6
5	Oracle Cloud Support Policy	6
5.1	オラクル・クラウド・サポート条件	6
5.1.1	サポート料金	6
5.1.2	サポート期間	7
5.1.3	テクニカル・コンタクト	7
5.1.4	オラクル・クラウド・サポート	7
5.2	オラクル・クラウド・カスタマ・サポート・システム	7
5.2.1	クラウド・カスタマ・サポート・ポータル	7
5.2.2	ライブ電話サポート	7
5.3	重要度の定義	8
5.4	サービス・リクエストの重要度レベルの変更	8
5.4.1	初期の重要度レベル	8
5.4.2	サービス・リクエスト・レベルの引き下げ	8
5.4.3	サービス・リクエスト・レベルの引き上げ	8
5.4.4	重要度の定義の遵守	9
5.5	サービス・リクエストのエスカレーション	9
6	Oracle Cloud Suspension and Termination Policy	9
6.1	クラウド・サービスの終了	9
6.2	パイロット環境の終了	9
6.3	違反を原因とする停止	9

## 概要

本 Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies（以下「Delivery Policies」）は、お客様が注文されたオラクル・クラウド・サービスについて説明しています。本 Delivery Policies は、その他のオラクル・クラウドのポリシー文書を参照する場合があります。本 Delivery Policies 内、又はその他ポリシー文書内で参照される「お客様」とは、注文書で定義される「お客様」を指すものとみなします。用語の定義は、本書内で別途定義されていない限り、オラクルの契約書、注文書、又はポリシーにおいて、各文書に帰属する意味を有するものとします。

お客様の注文書、Cloud Service Pillar documentation 又は Service Descriptions などのサービス仕様書は、特定のオラクル・クラウド・サービスに関連する追加の詳細又は例外を含む場合があります。オラクル・クラウド・サービスの Cloud Service Pillar documentation、Service Descriptions 及び Program Documentation は <http://www.oracle.com/contracts> で閲覧できます。

オラクル・クラウド・サービスは、オラクルの契約書、注文書及びサービス仕様書の条件に基づいて提供されます。オラクルによるサービス提供は、お客様及びお客様のユーザーが、これらの契約及び一体となるポリシーで規定されている義務と責任を遵守することを条件としています。本 Delivery Policies 及び本書において参照される文書は、オラクルの裁量により変更される場合があります。ただし、オラクルによるポリシーの変更は、お客様の注文のサービス期間中に提供されるクラウド・サービスのパフォーマンス、セキュリティ、又は可用性のレベルを実質的に低下させるものではありません。

オラクル・クラウド・サービスは、Oracle Remote Cloud Services を除き、オラクルが維持するデータセンター又は第三者のインフラストラクチャ・サービス事業者に配備されます。Oracle Remote Cloud Services は、お客様の、又はお客様が維持する第三者のデータセンターに配備されるパブリック・クラウド・サービスです。お客様は、これらサービスを単体で購入、又はその他のオラクル・クラウド・サービスの基礎プラットフォームとして配備することができます。Oracle Remote Cloud Services の場合、オラクルは、オラクルが当該サービスを運用するために必要なゲートウェイ機器を含む特定のハードウェア・コンポーネントをお客様のデータセンターに提供します。お客様は、ゲートウェイを含むオラクルのハードウェアを配備するために十分な空間、電源、冷却設備を提供し、オラクル・クラウド・オペレーション部門がサービスにアクセスするための十分なネットワーク接続性を確保する責任を負います。オラクルは、ゲートウェイ機器を含む、オラクルのハードウェア・コンポーネントの保守に単独で責任を負います。

本 Delivery Policies は、Oracle BigMachines Express、Oracle ETAWorkforce、又はお客様の注文書もしくは該当する Service Descriptions においてオラクルが指定する、かかるその他のオラクル・クラウド・サービスの提供には適用されません。

## 1 Oracle Cloud Security Policy

### 1.1 オラクルの情報セキュリティ・プラクティス - 一般

オラクルは、サービス内でオラクルがホストするお客様のデータの機密性、完全性、及び可用性を保護するために設計された、オラクル・クラウド・サービスのセキュリティ・コントロールとプラクティスを採用しています。オラクルは、継続的にこれらのセキュリティ・コントロールとプラクティスの強化、改善に努めています。オラクル・クラウド・サービスは、ISO/IEC 27002 に基づく情報セキュリティ管理策の実践規範に整合したポリシーのもとに運用されており、そこから包括的な一連の管理策を選択しています。オラクルのクラウド情報セキュリティ・プラクティスは、Oracle Cloud Services と、お客様による当該サービスの利用に適用可能なセキュリティ領域を確立し、規定します。オラクルの担当者（従業員、契約社員、及び派遣社員を含む）は、オラクルの情報セキュリティ・プラクティス、及び担当者の雇用又は担当者がオラクルに提供するサービスを規定するあらゆる追加のポリシーに従います。個々の構成要素に焦点を当てるより、オラクル・クラウドでは情報セキュリティに対し全体的なアプローチを行っており、ネットワーク、オペレーティング・システム、データベース、及びソフトウェアのセキュリティ・プラクティスと手続きが、強力な内部統制、ガバナンス及び監督によって相互に補完する、多層防御セキュリティ戦略を実装しています。

### 1.2 外部接続のためのユーザーの暗号化

お客様のオラクル・クラウド・サービスへのアクセスは、オラクルが提供する安全な通信プロトコルを経由します。アクセスが、TLS が有効な接続を介している場合、その接続には少なくとも 128 ビットの暗号化又はそれより強いものがネゴシエーションされています。暗号キーを生成するために使用されるプライベート・キーは、少なくとも 2048 ビットです。TLS は、オラクルにより展開された全ての Web ベースの TLS 認証を取得したアプリケーションに実装又は設定可能にされています。オラクルのプログラム用に認定された、より高い暗号の強度と互換性のある、セキュリティを向上させた、入手可能な最新のブラウザを利用

して、Web 対応プログラムに接続することを推奨します。クラウド・サービスの各バージョンに対する認証されたブラウザの一覧は、お客様がアクセスできるポータル経由、又は対応する Service Description の中で入手可能です。一部事例において、お客様がクラウド・サービスとの統合を希望する第三者のサイトには、暗号化された接続を受け付けない場合があります。第三者のサイトとの HTTP 接続がオラクルにより許可されたクラウド・サービスに対しては、オラクルは、HTTPS 接続に加えて、当該 HTTP 接続を有効にします。

### 1.3 物理的セキュリティ・セーフガード

オラクルは、オフィスロケーションと本番クラウド・インフラストラクチャの両方に対し、安全なコンピューティング設備を提供します。オフィスロケーションとオラクルが管理するコロケーション/データセンター間の共通管理は現在、例えば次のとおりです。

»物理的なアクセスには許可を必要とし、監視されています。

»全ての従業員と訪問者は、施設内にいる間、目視可能な公式の身分証明書を着用しなければなりません。

»訪問者は、訪問者登録への署名が必要で、施設内では付添及び/又は監視される必要があります。

»キー/アクセスカードの所持及び施設へのアクセス機能はモニターされます。オラクルを退職するスタッフは、キー/カードを返却しなければなりません。

追加の物理的なセキュリティ保護手段が、オラクルがコントロールするクラウドのデータセンターに設置されており、現在含まれる保護手段は、例えば、

»敷地内は CCTV によって監視されています。

»入口は、車両による不正侵入を防止するように設計された、物理的な障壁によって保護されています。

»入口は、24 時間 365 日体制で警備員によって有人警備されており、警備員は目視による身分証明書確認を行い、ビジターの付添管理を行います。

本項は、Oracle Remote Cloud Services には適用されません。お客様は、オラクルがサービスにアクセスするために必要なリモート・ゲートウェイ・ハードウェアを含む、サービス関連のハードウェアのホスティングと運用のために、セキュアなコンピューティング設備を提供しなければなりません。

### 1.4 Oracle Software Security Assurance

Oracle Software Security Assurance (OSSA) は、オラクル・クラウド・サービスを含む、それらの製品及びサービスに、設計図にセキュリティを構築、建設、テスト、及び維持をする、オラクルの方法論です。OSSA プログラムは <http://www.oracle.com/us/support/assurance/overview/index.html> に記載されています。

### 1.5 お客様のセキュリティ関連義務

お客様は以下について責任を負います。

»お客様のリスクベース評価やビジネス要件に応じて、セキュリティ及び運用方針、基準、手続の、お客様独自の包括的なシステムを実装すること。

»エンドユーザー・デバイスが、サービスにアクセスするための Web ブラウザ要件とネットワーク帯域幅の最小要件を満たすことを保証すること。

»サービスにデータをインポート又はアップロードする前に、データやファイルのアンチウイルス及びマルウェアチェックが実施できるように、クライアント・デバイスのセキュリティ・コントロールを管理すること。

»お客様のポリシーとセキュリティのベストプラクティスに従って、Customer-managed のアカウントを維持すること。

»さらに、お客様には、Oracle Remote Cloud Servicesに対して十分なセキュリティ（例：侵入検知システム、アクセス・コントロール、及びファイアウォール）を提供し、お客様のネットワークからオラクル・クラウド・サービスに対する不正アクセスを防止する責任があります。

## 2 Oracle Cloud Service Continuity Policy

### 2.1 オラクル・クラウド・サービスの高可用性戦略

オラクルは、サービスに影響を与えるインシデントが発生した場合でもサービス可用性及び持続性を維持するために設計されたレジリエントなコンピューティング・インフラストラクチャ上に、オラクル・クラウド・サービスを配備します。オラクル・クラウド・サービスをホストするためにオラクルが維持しているデータセンターには、バックアップ発電の設置された冗長性電源及びコンポーネントがあり、オラクルは、ネットワーク・インフラストラクチャ、プログラムサーバ、データベース・サーバ、及び/又はストレージを含む1つ以上の層に冗長性を組み込むことができます。

### 2.2 オラクル・クラウド・サービスのバックアップ戦略

オラクルは、インシデント時にデータ損失を最小限にするためにオラクルのみが利用することを目的として、オラクル・クラウド・サービス内の生成データのバックアップを定期的に行っています。バックアップは、オラクル・クラウド・サービスを提供しているプライマリ・サイトに保管され、冗長性を目的として別の場所に保管されます。バックアップは、通常、バックアップが作成された日から最低限 60 日後まで、オンライン又はオフラインで保持されています。オラクルは通常、お客様の代わりに、お客様のデータの更新、挿入、削除、又は復元を行うことはありません。ただし、例外的に、そして書面による承認と追加の料金を条件として、オラクルがお客様自身の行動の結果として喪失したお客様のデータの復元を支援する場合があります。

## 3 Oracle Cloud Service Level Objective Policy

### 3.1 営業時間

クラウド・サービスは、メンテナンス期間、テクニカル・アップグレード中、並びに契約書、注文書及び本Oracle Cloud Service Level Objective Policyで定められている場合を除き、1日24時間、週7日、1年365日利用できるように設計されています。

### 3.2 サービスの可用性

オラクルがお客様の本番サービスを有効化することに始まり、オラクルは、適用されるクラウド・サービスのためにCloud Service Pillar documentationに記載された条件（又は、当該ドキュメントでクラウド・サービスのためにオラクルが記載しているその他のターゲット・システム可用性レベル）に従って99.5%のターゲット・サービス可用性レベルを満たすよう業務を遂行します。

上記は、クラウド・サービスのプログラム・ドキュメントに記載されている、お客様のネットワーク・インフラストラクチャ及びお客様のユーザー・ワークステーションからサービスへのアクセス、利用のために必要なオラクルが推薦する最低限の技術的な構成要件を満たしていることが条件となります。

#### 3.2.1 可用性の測定

お客様の注文におけるサービス期間の暦上の各月末後に、オラクルは、月間測定期間の合計分数とあらゆる計画外停止時間との差分を、測定期間の合計分数で割り、その結果に100をかけてパーセント値を求めることで、直前の月のシステム可用性レベル又はシステム稼働時間を測定します。

#### 3.2.2 可用性の報告

オラクルは、お客様にカスタム通知ポータルを提供します。このポータルでは、注文書に基づいて購入されたクラウド・サービスのシステム可用性レベルの測定値を提供しています。カスタム通知ポータルでその測定値を確認することができないクラウド・サービスの場合、オ

ラクルは、お客様がオラクルに送った測定値を依頼したサービス・リクエストを受理した時点で、システム可用性レベルの測定値をお知らせします。

### 3.3 計画外停止時間の定義

「計画外停止時間」は、サービスが利用できない期の時間をいいますが、サービス又はサービス・コンポーネントが以下の原因で利用できない時間は含まれません。

- »お客様が指示、提供又は実施したスクリプト、データ、アプリケーション、機器、インフラストラクチャ、ソフトウェア、パフォーマンス・テスト又は監視エージェントの結果としての障害やパフォーマンスの低下又は誤作動
- »予定され通知されていたメンテナンスによる停止、又はサービスを一時的にオフラインにする必要のあるメンテナンス、構成のアクティベーション、バックアップ又はその他の目的のために、お客様の依頼又は指示によりオラクルが行い、又はお客様が行った停止
- »運用管理ツール、報告サービス、ユーティリティ、オラクルの単独でのコントロールの及ばない第三者のソフトウェア・コンポーネント又はコアとなるトランザクション・プロセスをサポートしているその他のサービスを含む、管理、補助又は運用管理サービスが利用できない状況
- »オラクルの単独の管理下でない、お客様の機器、第三者の機器又はソフトウェア・コンポーネントから発生する停止
- »Oracle Remote Cloud Services が、お客様のデータセンターのダウンタイムやその他の事情による利用不可（メンテナンスを含む）の場合
- » Oracle Remote Cloud Services が、お客様の注文に基づき規定された、お客様のデータセンターにおけるオラクルのクラウド運用職員の勤務時間外に発生した停止時間又は利用不可（メンテナンスを含む）の場合
- »サービスの通常の運用、オペレーティング・インフラストラクチャ、サービスを提供している施設、アクセス、お客様のコンテナの完全性に対する重大な脅威（例：ハッカー又はマルウェアによる攻撃）であるとオラクルが合理的に信じる状況で、サービスの中断又はシャットダウンを行ったことに起因するイベント
- »お客様のユーザー又は代理人によって実行されたシステム運用管理、コマンド、又はファイル転送によって引き起こされる停止
- »DOS 攻撃、自然災害、政府、政治上若しくはその他の規制措置又は裁判所の命令による変更、ストライキ若しくは労働争議、市民的不服従の行為、戦争行為、事業者への反対行為（運送事業者及びオラクルのその他の請負事業者を含む）、又はオラクルのコントロールが及ばないその他の不可抗力を起因とする停止
- »お客様の過失又はお客様の契約上の義務の不履行を含む、お客様の行為に起因するサービスへのアクセス不可な状態又は停止
- »クラウド・サービスに対して、お客様が責任を果たすことを含む、原因の特定及び/又は解決のためにお客様の関与を必要とするインシデントへのお客様の応答がなかった、又は著しく遅れた場合
- »お客様の行為又はオラクルのコントロールの及ばない事情による、電気、接続性、ネットワーク又は通信機器や回線の障害又は変動による停止

対応する各Pillar documentationで、該当するサービスへのお客様の接続性を妨害するような問題が発生している間は、いかなる時点においてもオラクル・クラウド・サービスは、「利用不可」となります。

### 3.4 監視

オラクルは、オラクル・クラウドの本番サービス環境の可用性とパフォーマンス、及びインフラストラクチャ並びにネットワーク・コンポーネントの運用を監視するためにさまざまなソフトウェア・ツールを利用します。オラクルは、第三者のアプリケーションなどお客様が本サービスにおいて使用するオラクル製品ではないマネージド・コンポーネントによって発生した逸脱については監視、又は対応しません。

### 3.4.1 監視されるコンポーネント

オラクルは、オラクルのクラウド・サービスをサポートするハードウェアを監視し、監視対象のネットワーク・コンポーネント、CPU、メモリ、ストレージ、データベース、及びその他のコンポーネント、に対してその時点でアラートを生成します。オラクルのオペレーション・スタッフは、オラクルが定義したモニタリング閾値から環境が逸脱したことに起因する自動警告と警報に注目し、標準的な作業手順に従って潜在的な問題を調査して解決します。

### 3.4.2 お客様による監視及びテスト用ツール

サービス・パフォーマンス、セキュリティ及び可用性に悪影響を与える可能性があるため、お客様は、本サービスのいかなるプログラム若しくは機能、又は本サービス内のサービス・コンポーネントについても、(a) お客様自身のテスト・ツール（あらゆるオラクル・クラウド・サービスに対する自動化されたユーザー・インターフェース及び Web サービス・コールを含みます）を使用したり、あるいは直接的、間接的にセキュリティを評価する目的で、ネットワーク又は脆弱性のスキャンもしくは侵入テストを実施したりしてはならず、あるいは (b) お客様自身のモニタリング・ツール（あらゆるオラクル・クラウド・サービスに対する自動化されたユーザー・インターフェース及び Web サービス・コールを含みます）を直接的、間接的に可用性又はパフォーマンスを評価する目的でして使用してはなりません。

お客様は、オラクルの書面による許可なしに、いかなるオラクル・ユーザー・インターフェースを介して、又は Web サービスの呼び出しを介しても、利用可能なデータを収集するためのデータ・スクレイピング・ツールやテクノロジーを使用する、もしくは使用させてはならないものとします。オラクルは、お客様が提案するデータ・スクレイピング・ツールを本番環境で使用する前に、オラクルが検証及びテストを実行することを求める権利を有し、その後も年次でテスト及び検証することをお客様に求めることができるものとします。オラクルは、追加料金を条件に、テストや検証作業を実施するために書面によるサービス記述書の締結を求めることができます。

お客様は、お客様の注文書で許可されたワークロードを超えるワークロードの変更を行ってはなりません。

オラクルは、本条項の制限に違反するいかなるツールやテクノロジーも、お客様に対して一切の責任を負うことなく削除又はアクセスを無効化する権利を有します。

## 4 Oracle Cloud Change Management Policy

### 4.1 オラクル・クラウドの変更管理とメンテナンス

オラクル・クラウド・オペレーション部門は、オラクル・クラウドの運用上の安定性、可用性、セキュリティ、パフォーマンス、及び即時性を維持するために、クラウドのハードウェア・インフラストラクチャ、オペレーティング・ソフトウェア、製品ソフトウェア、及びサービスの一部としてオラクルにより提供された補助アプリケーション・ソフトウェアに対する変更を実施します。オラクルは、本番サービスでの適用に先立ち、変更に関するレビュー、テスト、及び承認を行うための正式な変更管理手順に従います。

変更管理手順を通してなされる変更には、システム及びサービスのメンテナンス作業、アップグレードと更新、並びにお客様指定の変更が含まれます。オラクル・クラウドの変更管理手順は、変更実施中のサービス停止を最小限に抑えるように策定されています。

オラクルは、メンテナンス期間中にサービスの利用停止が必要となりうる変更には、特別なメンテナンス期間を確保します。オラクルは、アクセス量の少ない時間帯と地域特有の要件を考慮し、予定されたメンテナンス期間中に変更管理手順が確実に実行されるよう取組みます。

オラクルは、標準メンテナンス期間の予定変更については事前に通知します。実行可能なお客様指定の変更及びアップグレードに関しては、オラクルはお客様とメンテナンス期間の調整をします。

サービスの中断の発生が見込まれる変更に対して、オラクルは予想される影響を事前に通知するよう努めます。予定されたメンテナンスのためのメンテナンス時間は、システム可用性レベル（「Oracle Cloud Service Level Objective Policy」を参照）の月次評価期間における計画外ダウンタイムの分数には算入されません。オラクルは、これらの確保されたメンテナンス期間を最小限にし、かつサービス中断を発生させるメンテナンス作業時間を最小限にするよう、商業上合理的な努力をします。

#### 4.1.1 緊急メンテナンス



Oracleは、本番サービスのセキュリティ、パフォーマンス、可用性、又は安定性を保護するために、緊急メンテナンスを行うことを要する場合があります。緊急メンテナンスには、必要に応じてプログラムのパッチ及び/又はコアシステムのメンテナンスを含む場合があります。Oracleは、緊急メンテナンスを最小限に抑え、サービスの中断を必要とする緊急メンテナンスに関しては、Oracleの裁量で合理的な範囲で、24時間前に通知するように努めます。

#### 4.1.2 大規模なメンテナンスによる変更

クラウド・サービスの継続的な安定性、可用性、セキュリティ、及びパフォーマンスを保証するために、Oracleは、Oracleのハードウェア・インフラストラクチャ、オペレーティング・ソフトウェア、アプリケーション・ソフトウェア及びOracleの管理下にある補助アプリケーション・ソフトウェアに対して、通常は暦上1年に最大2回まで大規模な変更を行う権利を有します。このような大規模な各変更イベントは予定されたメンテナンスとみなされ、これによりクラウド・サービスが、利用不可となる場合があります。当該各イベントは、予定されたメンテナンス期間と同時に進行されることを目標にしています。Oracleは、60日前までに大規模な変更イベントの事前通知を行うよう努めます。

#### 4.1.3 データセンターの移行

Oracleは、Oracleにより必要と判断された場合、又は災害復旧の場合、Oracleの維持するデータセンターに配備されているお客様のサービスを、同一のデータセンター地域内の異なる本番データセンターに移行する場合があります。災害復旧以外の目的のためのデータセンターの移行については、Oracleは少なくとも30日前にお客様に通知します。

### 4.2 ソフトウェアのバージョン管理

#### 4.2.1 ソフトウェアのアップグレードと更新

Oracleは、全てのクラウド・サービスのお客様に、当該サービスに対してOracleが一般的に利用可能としている（generally available、GA）最新のソフトウェア・バージョンで、サービスのソフトウェア・バージョンを維持することを求めます。ソフトウェアの更新又はアップグレードは、各GAリリースのリリース後に行われ、そのサービスに対するバージョンの最新性を維持するために必要なものです。Cloud Service Continuity Policy、Cloud Service Levels Objective Policy、及び Cloud Support Policyを含む、本Delivery Policiesに基づくOracleの義務は、お客様がGAバージョンの最新性を維持することに依存します。Oracleには、古いバージョンを実行した結果生じるサービスのパフォーマンス、機能性、可用性又はセキュリティの問題に対する責任はありません。

#### 4.2.2 End of Life

Oracleは、以下に記述するEnd of Life Policyを越える古いバージョンをサポートすることはありません。Oracleは、サービスの指定されたGAバージョンのみをホストし、サポートします。サービスのその他のバージョンは全て、「End of Life」（EOL）であると見なされます。Oracleは、EOLバージョンのサービスを提供しません。お客様は、特定のバージョンのEOLに先立ち、最新バージョンへのサービスのアップグレードを完了することが必要となります。お客様は、サービスのバージョンのEOLに先立つアップグレードを完了しなかった場合には、Oracleにより自動的にアップグレードが実施される場合があること、又はサービスが停止される場合があることを了承します。サービスのバージョンがEOLとなり、Oracleがアップグレードされたバージョンを利用可能としない状況においては、Oracleは後継のクラウド・サービスを指定し、お客様がそれに移行することを要請する場合があります。

## 5 Oracle Cloud Support Policy

本項のOracle Cloud Support Policyに記載されているサポートは、Oracle・クラウド・サービスのみにも適用され、お客様の注文に基づき当該サービスの一部としてOracleにより提供されます。かかるサービスに関する追加のサポート・サービス提供については、Oracleが提供可能な場合でお客様が追加料金にて注文する場合に、Oracleは利用可能とします。

### 5.1 Oracle・クラウド・サポート条件

#### 5.1.1 サポート料金

お客様の注文に基づいて、お客様によりオラクル・クラウド・サービスに対して支払われる料金には、オラクル・クラウド・サポート条件に記載されているサポートが含まれています。お客様が購入する追加オラクル・サポート・サービスには、追加料金が適用されます。

### 5.1.2 サポート期間

オラクル・クラウド・サポートは、サービスの開始日より利用可能となり、サービスの満了日又は終了日をもって終了します（以下「サポート期間」といいます）。オラクルは、かかるサポート期間終了後は、本Oracle Cloud Support Policyに記載されているサポートを提供する義務を負いません。

### 5.1.3 テクニカル・コンタクト

お客様のテクニカル・コンタクトは、オラクル・クラウド・サポート・サービスに関するお客様とオラクルの間の唯一の連絡窓口となります。当該テクニカル・コンタクトの担当者は、少なくともオラクル・クラウドに関する初期の基本的なトレーニングと、必要に応じて特定の役割又は導入フェーズ、特別なサービス・製品の使用、及び移行に適した補足トレーニングを受けていなければなりません。システム上の問題の解決や、オラクルがサービス・リクエストの内容を調査及び解決することを支援するため、お客様のテクニカル・コンタクトの担当者はサービスに精通していなければなりません。サービス・リクエストを提出する際、お客様のテクニカル・コンタクトの担当者は、オラクルが問題を診断し、切り分けをするのを支援するために、発生した問題の基本を把握し、また問題の再現が可能である必要があります。サポート・サービスが中断することがないように、お客様のテクニカル・コンタクトの担当者が変更になった場合は直ちにオラクルに連絡する必要があります。

### 5.1.4 オラクル・クラウド・サポート

オラクル・クラウドに対するサポート・サービスは以下により構成されます。

- » オラクル・クラウド・サービスの問題又は不具合の診断
- » 関連するプログラム・ドキュメントに記載されるとおり、オラクル・クラウド・サービスが全ての主要な点において機能するように、オラクル・クラウド・サービスで報告された検証可能なエラーを解決するための合理的な範囲の商業的努力
- » Oracle Cloud Change Management Policy に記載される変更管理の作業中のサポート
- » 1日24時間、週7日間対応の技術的なサービス・リクエストに対する支援
- » 1日24時間、週7日間アクセス可能な、オラクルにより指定されたクラウド・カスタマー・サポート・ポータル（My Oracle Support）及びサービス・リクエストを登録するためのライブ電話サポート
- » コミュニティ・フォーラムへのアクセス
- » オラクルの通常営業時間内（月曜～金曜9:00A.M.～6:00P.M.、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマー・サービス

## 5.2 オラクル・クラウド・カスタマ・サポート・システム

### 5.2.1 クラウド・カスタマ・サポート・ポータル

オラクルは、クラウド・サービスに対して指定されたクラウド・カスタマ・サポート・ポータルを通じて、お客様が購入したクラウド・サービスのカスタマ・サポートを提供します。当該クラウド・カスタマ・サポート・ポータルへのアクセスは、指定のサポートWebサイトに掲載されている利用規約に従う必要があり、その内容は変更される場合があります。規約の写しは、要望に応じて提供可能です。クラウド・カスタマ・サポート・ポータルには、お客様が指定したクラウド・サービスのテクニカル・コンタクト及びその他の承認されたクラウド・サービスのユーザーのみがアクセスできます。適宜、オラクル・クラウド・カスタマ・サポート・ポータルは、お客様の指定されたテクニカル・コンタクトにサポートの詳細を提示して、オラクル・クラウド・サポートの利用を可能にします。お客様のクラウド・サービスに関連するサービスの通知や警告は、全てこのポータルに掲載されます。

### 5.2.2 ライブ電話サポート

お客様のテクニカル・コンタクトの担当は、オラクルのサポートWebサイト (<http://www.oracle.com/support/contact.html>) で参照できる電話番号及び連絡先を介して、ライブ電話サポートを利用することができます。

### 5.3 重要度の定義

オラクル・クラウド・サービスに関するサービス・リクエストは、上記のオラクル・クラウド・カスタマ・サポート・ポータルを通じて、お客様のテクニカル・コンタクトの担当が提出するものとします。お客様からのサービス・リクエストに関する重要度は、お客様及びオラクルにより選択され、以下に規定する重要度の定義に基づくものとします。

#### 重要度1

オラクル・クラウド・サービスのお客様の本番環境がサービス停止している状態、又はお客様が業務を合理的に継続できないといった深刻な影響を受けている状態。サービスが完全に停止した状態。影響を受ける業務運用がビジネス上ミッション・クリティカルであり、緊急を要する状態。重要度1のサービス・リクエストが次の特徴を1つ以上含む場合に該当します。

- » データが損傷している
- » クリティカル・ドキュメントに記載されている重要な機能が利用できない
- » サービスが長期間動作停止し、リソース又は応答に容認できない又は際限ない遅延が発生する
- » サービスが異常終了する。何度か再起動を試みた後も異常終了する状態が継続する

オラクルは、重要度1のサービス・リクエストについては15分以内に応答するよう合理的な努力をします。オラクルは、重要度1のサービス・リクエストが解決するまで、妥当な回避方法が整うまで、又は有効な向上がなされる間は、1日24時間週7日間対応で取り組みます。お客様は、データ収集、テスト、及び修正プログラムの適用の支援をするために、オラクルに対して1日24時間週7日間対応のテクニカル・コンタクトを整備する必要があります。お客様は、確実に重要度1である事態に際してオラクルから必要なリソース配分が得られるよう、オラクルに対して重要度分類を慎重に提示する必要があります。

#### 重要度2

サービスに深刻な障害が生じている状態。容認できる回避方法がなく、オラクル・クラウド・サービスの重要な機能が利用できないが、限定された方法での業務運用は継続可能である。

#### 重要度3

サービスに軽微な支障がある状態。影響は不便な程度であるが、機能を修復するための回避方法が必要な場合がある。

#### 重要度4

お客様が、オラクル・クラウド・サービスに関する情報、機能拡張又は文書による説明を要するが、当該サービスの運用に影響がない状態。障害は生じていない状態。

### 5.4 サービス・リクエストの重要度レベルの変更

#### 5.4.1 初期の重要度レベル

オラクルは、サービス・リクエストを受け付けた時点で、上記の重要度の定義に基づき当該サービス・リクエストの初期の重要度レベルを記録します。サービス・リクエストを受け付けた場合、オラクルは、まず、当該サービス・リクエストを発生させた不具合を解決することに焦点を当てます。サービス・リクエストの重要度レベルは、以下のとおり調整される場合があります。

#### 5.4.2 サービス・リクエスト・レベルの引き下げ

サービス・リクエストの処理中に、不具合の重要度が、オラクル・クラウド・サービスの本番稼働 (production operation) に対する現在の影響度に基づき現在割り当てられている重要度よりも低くなった場合、重要度は、現在の影響度を最も適切に反映する重要度へ引き下げられます。

#### 5.4.3 サービス・リクエスト・レベルの引き上げ

サービス・リクエストの処理中に、オラクル・クラウド・サービスの本番稼働に対する現在の影響度に基づき現在割り当てられている重要度よりも高い重要度を不具合に割り当てて必要が生じた場合、重要度は、現在の影響度を最も適切に反映する重要度へ引き上げられます。

#### 5.4.4 重要度の定義の遵守

お客様は、重要度の設定及び調整が、オラクル・クラウド・サービスの本番稼働に対する現在の影響度に基づいて正確であることを保証するものとします。お客様は、お客様による重要度の設定の誤用又は誤設定に起因してパフォーマンス基準が満たされなかったことについては、オラクルに責任がないことに同意します。

#### 5.5 サービス・リクエストのエスカレーション

エスカレーションされるサービス・リクエストについて、オラクルのサポート・アナリストは、エスカレーションの管理を担当するオラクル・サービス・リクエスト・エスカレーション・マネージャーと連携します。オラクル・サービス・リクエスト・エスカレーション・マネージャーは、お客様と協力して、アクション・プランを策定し、適切なオラクルのリソースを割り当てます。サービス・リクエストを発生させた不具合が未解決のままになっている場合、お客様は、サービス・リクエスト内容をレビューし、オラクル・サービス・リクエスト・エスカレーション・マネージャーに連絡し、必要に応じてそれをオラクル内の次のレベルにエスカレーションするよう要請することができます。エスカレーションされたサービス・リクエストの解決を容易にするために、お客様は、当該サービス・リクエストがエスカレーションされたオラクル内のレベルと同レベルの担当者を、お客様の組織内に配置する必要があります。

## 6 Oracle Cloud Suspension and Termination Policy

### 6.1 クラウド・サービスの終了

お客様が注文のサービスの終了又はサービス期間が終了した後、又はお客様からの要求時に、サービス環境の全体又は一部を削除すること妨げる法的な義務が存在しない限り、オラクルは、通常の方法では確実にアクセスができない、又は読み取り不可にするように設計された方法で、お客様のコンテンツを含め本番サービス及び本番サービス中に存在していたデータを、削除又はその他の方法でアクセス不能にします。サービスの終了又はサービス期間が終了した後、少なくとも 60 日間、オラクルはお客様がデータを回復する目的のために、セキュアなプロトコルを介してお客様の本番データ又はサービスシステムにアクセス可能な状態を保ちます。お客様は、この間にサービスシステムを本番業務のために使用することはできません。60 日経過後、オラクルはお客様のためにデータを保持する義務を負いません。

お客様がお客様のコンテンツにアクセス又はお客様のコンテンツをコピーするためにオラクルの支援を必要とする場合には、お客様はクラウド・カスタム・サポート・ポータル(My Oracle Support)からサービス・リクエストを作成する必要があります。オラクルによるデータ回復及び関連した支援は、お客様のコンテンツを保管しないサービスには適用されません。それらのサービスが、データの保管についてストレージ・クラウド・サービス又はデータベース・クラウド・サービスのような別のクラウド・サービスに依存する場合、データ回復を可能にするため、お客様は、これら別のクラウド・サービスが、終了するサービスの最後まで有効な期間があることを保証する責任があります。

Oracle Remote Cloud Serviceについては、お客様は、適切な使用による合理的な消耗を前提とし、ゲートウェイを含む、オラクルが提供したあらゆるサービス関連のハードウェア・コンポーネントを、正常に使える状態で、かつサービスの開始時と同じ状態で、オラクルが回復できるようにする必要があります。

### 6.2 パイロット環境の終了

オラクル・クラウド・サービスの本番パイロットには、Oracle Cloud Suspension and Termination Policyが適用されます。本番パイロットは、全てのオラクル・クラウド・サービスに適用できるとは限りません。

### 6.3 違反を原因とする停止

サービスに関連する利用条件又はAcceptable Use Policyに対する違反をオラクルが発見した場合、又は違反についての連絡を受けた場合、オラクルは調査機関に依頼します。この調査機関は問題が解決するまで、ユーザー・アカウントの停止、管理者アカウントの停止、又はサービスへのアクセスの停止等を含む措置を講じることがありますが、それらには限定されません。



**Oracle Corporation, World Headquarters**





500 Oracle Parkway  
Redwood Shores, CA 94065, USA

**Worldwide Inquiries**

Phone: +1.650.506.7000  
Fax: +1.650.506.7200

---

CONNECT WITH US

-  [blogs.oracle.com/oracle](https://blogs.oracle.com/oracle)
-  [facebook.com/oracle](https://facebook.com/oracle)
-  [twitter.com/oracle](https://twitter.com/oracle)
-  [oracle.com](https://oracle.com)

**Integrated Cloud** Applications & Platform Services

Copyright © 2016, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

