ORACLE

Oracle NetSuite Hosting & Support Delivery Policies

発効日：2026 年 11 月 13 日

目次

概要　4

定義　5

I.　オラクル NetSuite クラウド・サービスのデータ・セキュリティー・ポリシー　7

A. オラクル NetSuite セキュリティー・ポリシー　7
B. オラクル NetSuite セキュリティー組織　7
C. データのストレージと処理　7
D. データ送信　7
E. インシデント対応　8
F. 変更管理　8
G. サーバー・オペレーティング・システム　8
H. アクセス・コントロールと特権管理　8
I. ユーザー・アカウント：パスワード、アクセスおよび通知　9
J. オラクルの責任とポリシー管理　9
K. パスワード設定　9
L. ネットワーク接続のセキュリティー要件　9
M. 監査と認証　9
N. データ・センター環境と物理的セキュリティー　10
O. 災害復旧　10
P. リスク・アセスメント　11
Q. 個人情報の取り扱い　11
R. 機密データ　11
S. サービスの使用　11
T. 終了時のデータの回収および削除。　12
U. 第 I 条の例外および除外　12

II.　オラクル NetSuite サポート・サービス　13

A. 一般　13
B. サポート・サービスの範囲　13
C. 終了　13
D. インシデント・レポートおよび応答時間　13
E. 第 II 条の例外および除外　16

III.　オラクル NetSuite サービス・レベル・コミットメント　17

A. サービス可用性　17
B. 予定された保守と予定外の保守　17
C. サービス・クレジットのリクエスト　17
D. 更新　18
E. 通知　18
F. 第 III 条の例外および除外:　18

IV.　オラクル NetSuite レスポンス・サービス要件　19

A. 一般　19

B. レスポンス・サービスの要件および説明 19
C. 終了 19
D. その他 20
E. 第 IV 条の例外および除外: 20
V. 人工知能条件 21
A. Oracle Artificial Intelligence Terms 21
B. Open AI LLM – 追加使用条件 21
C. xAI LLM – 追加使用条件 21
VI. 変更報告書 23

概要

このOracle NetSuite Hosting and Support Delivery Policies（以下**「本ホスティング・ポリシー」**といいます）は、原契約（以下に定義します）で定義されるクラウド・サービスについて説明するものです。本ホスティング・ポリシーは、お客様の原契約または見積/注文書に記載されている場合にのみ適用されます。本ホスティング・ポリシーは、本ホスティング・ポリシーに対するあらゆる例外を詳述するOracle NetSuite Exceptions to the Hosting & Support Delivery Policies（以下「例外ポリシー」といいます）と併せて確認する必要があります。例外ポリシーは、https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/でご確認いただけます。

本ホスティング・ポリシーでは、その他のオラクルのクラウド・ポリシー文書を参照する場合があります。本ホスティング・ポリシーまたはその他のポリシー文書で参照される「お客様」とは、お客様の見積/注文書（以下**「注文」**といいます）または原契約で定義される「お客様」をいいます。本ホスティング・ポリシーの目的において、（1）「原契約」とは、お客様のクラウド・サービスの使用を規定し、本ポリシーを参照する、お客様の注文で参照される該当する契約を意味します。さらに、以下もまた本ホスティング・ポリシーに適用されます。

- 本ホスティング・ポリシーにおける以下の用語の参照は、Subscription Services Agreement for NetSuite Connectors に規定されているものと同じ意味を持つものとします。すなわち、（a）「お客様」には「サブスクライバー」が含まれるものとし、（b）「お客様データ」には「サブスクライバー・データ」が含まれるものとし、（c）「期間」には「当初期間」および「更新期間」が含まれるものとします。
- 本ホスティング・ポリシーにおける「サービス期間」とは、お客様の注文で指定された、お客様が購入したクラウド・サービスの期間（たとえば 12 か月など）を意味するものとします。

用語の定義は、本ホスティング・ポリシーで別途定義されていない限り、原契約（原契約に組み込まれた文書を含みます）またはお客様の注文（該当する場合）において与えられた意味を有するものとします。

お客様の注文または原契約には、特定のクラウド・サービスに関する追加の詳細または例外が含まれる場合があります。クラウド・サービスは、適用される原契約およびお客様の注文の条件に基づいて提供されます。オラクルによるクラウド・サービスの提供は、お客様およびお客様の対象ユーザーが、これらの文書およびそれに取り込まれた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。本ホスティング・ポリシーおよびここで参照される文書は、オラクルの裁量で変更されることがあります。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、機能性、セキュリティー、および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。

本ホスティング・ポリシーは、第三者アプリケーション（原契約で定義）、NetSuite US Payroll Serviceを含みますがこれに限定されない（原契約以外の）別条件に従うオラクルが販売するすべてのサービス、またはお客様の注文（該当するアイテムの説明またはService Descriptionsを含みます）で別途指定されたものには適用されません。本ホスティング・ポリシーに対するその他の例外については、例外ポリシーに記載されています。

定義

「Advanced Customer Support」とは、サブスクリプション方式でオラクルが提供するマネージド・サービスをいいます。Advanced Customer Support は、お客様によるクラウド・サービスの使用またはクラウド・サービスの特定のコンポーネントの使用に際し、お客様を支援するためにオラクルが提供するものです。

「代替解決策」とは、インシデントに対する解決策または修正であり、クラウド・サービスを実質的にユーザー・ガイドに従い機能させるためのものをいいます。

「正規担当者」とは、指定されたお客様の従業員または認定代理人で、（i）本書に概説されるお客様の義務を履行するために、クラウド・サービスに関する十分な技術的専門知識、トレーニングおよび/または経験を有し、（ii）本ホスティング・ポリシーの第 II 条に記載のオラクル NetSuite サポート・サービスに関するオラクルとのすべての通信（ケースの提出およびインシデント報告を含みます）に責任を有し、（iii）お客様に代わってクラウド・サービスのサポート・サービスを要求および受領する権限をお客様から付与されている者を意味します。

「基本サポート」とは、本書に記載されているオラクルの基本的なサポート・サービスであって、クラウド・サービスの最新のサブスクリプションに含まれているものをいいます。さらに、基本サポートでは、重要度 1 の問題への対応が年中無休に拡大されています。

「営業日」とは、オラクルの休業日を除く月曜日から金曜日までの通常営業時間をいいます。

「電子的コミュニケーション」とは、クラウド・サービスを介して全体的または部分的に電子的に受信および/または送信されるサイン、信号、テキスト、画像、音声、データ、または情報（性質の如何を問いません）の一切の移転をいいます。

「機能改善要求」とは、クラウド・サービスの仕様を超える機能追加または性能改善であって、サポート・サービスの一部として含まれていないものに関する、お客様からの要求を意味します。

「ファースト・レベル・サポート」とは、お客様の客先、エンドユーザーまたは関連会社からのコールに関係するか、またはユーザー・エラー、ネットワーク・エラー、プロビジョニング・エラーまたはインターネットの遅延または不具合の一般的な解決に関係する一切のサポートをいいます。

「ヘルプ・ドキュメント」とは、オンライン形式の英語版のヘルプ・センター・ドキュメントであって、クラウド・サービスの機能を説明したもの（随時更新されることがあります）をいいます。ヘルプ・ドキュメントには、オラクル外の第三者ソースを取得先または派生元とする資料、コンテンツまたは情報（形式の如何を問いません）であって対象サービスを通じ、対象サービス内でまたは対象サービスのお客様による使用に伴ってお客様によりアクセスできるもののいずれも、含まれません。

「インシデント」とは、クラウド・サービスについての単一のサポート上の質問、またはユーザー・ガイドに記載された機能および/または仕様に実質的に適合しない不具合に関するものであって、かつ正規担当者により報告されたものをいいます。

「通常営業時間」とは、原契約に掲げられたお客様の本社所在地のタイム・ゾーンにおける営業日の午前 8 時から午後 6 時までをいいます。

「プレミアム・サポート」とは、オラクルによるサポート・サービスの強化レベル版をいいます。本書に記載の基本サポート・サービスに加えて、お客様がプレミアム・サポートを受ける権利を有する場合には、重要度 1 および重要度 2 の問題に対する通常営業時間は年中無休対応に拡大され、引き上げられた応答時間目標とさらなる正規担当者が提供されます。

「プライマリーDC」とは、お客様データが保存されるプライマリー・データ・センターを意味します。

「個人情報」とは、データ保護関連適用法令における「パーソナル・データ」、「個人を識別できる情報（PII）」またはこれらに相当する用語と同一の意味を有するものとします。

「セーフガード」とは、物理的および技術的なセーフガードを意味します。

「セキュリティー・インシデント」とは、暗号化されていない情報が存在するお客様データが、オラクルによって権限のない個人または団体に実際に不正に開示された、または不正な開示があったと合理的な確信があったことを意味するものとします。

「SuiteAnswers」とは、年中無休でアクセス可能なオンライン・サポート・ポータルです。

「サポート・サービス」とは、本書に記載された条件に基づき、かつ原契約にさらなる定めがある場合にはそれにも基づいて、オラクルが提供するクラウド・サービスについての基本サポートおよびオプションのプレミアム・サポート・サービスをいいます。ただし、ファースト・レベル・サポートおよび機能改善要求は含まれません。お客様のサポート・サービスのレベルは、当該お客様が調達済みのサポート・サービスのレベルに応じて決定されます。サポート・サービスは、英語で提供されますが、可能である場合は、オラクルの単独の裁量により他言語にて提供されることがあります。

I. オラクル NETSUITE クラウド・サービスのデータ・セキュリティー・ポリシー

該当する注文で調達されたクラウド・サービスの場合、オラクルは、お客様データの保護、機密性および完全性維持のために設計された商業上合理的な管理面でのセーフガードを維持するものとします。かかるすべてのセーフガードは、保護されるお客様データの重要性に見合ったものとしますが、いかなる場合も、同様の重要性を有するオラクルの情報またはデータを保護するためにオラクルが使用する保護措置よりも、または適用される法律が義務付ける保護措置よりも、保護の水準が下回らないものとします。

本書に記載のセーフガードは、お客様の注文のサービス期間中、適用されます。しかし、本ホスティング・ポリシーに記載のセーフガードは包括的なものではなく、該当する注文のサービス期間中に、適用される第三者のセキュリティー監査、コンプライアンス基準および/または認証が時間の経過とともに発展または変化するにつれ、かかるセーフガードは変更される可能性があります。ただし、セーフガードに対する当該変更が、該当する注文のサービス期間中にクラウド・サービスの全体的なセキュリティーを著しく低下させないことを条件とします。

サービス期間中、オラクルはお客様データに関するすべての義務（本書に記載の商業上合理的なセーフガードを維持するオラクルの義務を含みますがこれに限定されません）を遵守するものとします。

A. オラクル NetSuite セキュリティー・ポリシー

オラクルは、クラウド・サービスをサポートする自己のセキュリティー担当者向けのトレーニング・パッケージの一部としてセキュリティー・トレーニングおよびプライバシー・トレーニングを義務付けることを内容とする、オラクルのセキュリティー組織向けのセキュリティー・ポリシーを定めており、今後もこれを維持します。

B. オラクル NetSuite セキュリティー組織

オラクルは、オラクルのセキュリティー・インフラストラクチャーの継続的なモニタリング、オラクル製品およびサービスのレビュー、ならびにセキュリティー・インシデントへの対応について責任を負う専属のセキュリティー組織を有しており、今後もこれを維持します。

C. データのストレージと処理

お客様データの保存に使用されるストレージ媒体またはストレージ機能がある機器（モバイル・メディアを含みます）は、以下のような業界標準のプラクティスに従って保護され、堅牢化されます。

i. オラクルは、当該メディアのライフ・サイクル（使用開始、運用、保守、修理、変更、交換および使用停止/処分）を管理するために、合理的な資産管理ポリシーを維持します。

ii. 使用停止されたメディアであってお客様データを含むものは、NIST 800-88 に従い、中程度の機密レベル（または類似のデータ破棄基準）に基づき破棄されます。

iii. お客様データは、オラクルのデータおよびその他のオラクルのお客様データから論理的にセグメント化されます。

iv. クレジット・カードのデータ情報および社会保障番号のために指定されたクラウド・サービスのデータベース・フィールドは暗号化され、オラクルは、テスト環境、開発環境または非本番環境において、当該お客様データを処理しません。

D. データ送信

お客様によるクラウド・サービスへのアクセスは、オラクルが指定する安全な通信プロトコルを介して行われます。お客様は、お客様の電子的コミュニケーションの技術的処理および送信が、クラウド・サービスの使用にとって本質的に必要である旨を理解しているものとします。お客様は、クラウ

ド・サービスを活用するため、DSL 接続、ケーブル接続、その他の高速なインターネット接続のほか、最新の「ブラウザー」ソフトウェアを確保する責任を負うものとします。お客様は、対象サービスの提供において必要な場合、オラクルが電子的コミュニケーションおよび/またはお客様データを傍受および保存することに、明示的に同意するものとします。また、お客様は、お客様の電子的コミュニケーションに、インターネットおよび多様なネットワーク（オラクルがその一部のみを所有および/または運用する場合があります）を介した送信が伴う旨を了承し理解しているものとします。さらに、お客様は、インターネット、ネットワーク通信施設、電話その他の電子的方法を介した通信に際し、許可を受けていない者が電子的コミュニケーションにアクセスする可能性がある旨を、了承し理解しているものとします。原契約のセキュリティー条項または機密保持条項におけるオラクルの該当の義務を制限することなく、オラクルは、オラクルが所有者および/または運用者ではないネットワーク（インターネットおよびお客様のローカル・ネットワークも含みますが、これらに限定されません）を介したいかなるデータの送信中であれ、遅延、消失、変容、傍受または保存の対象となった電子的コミュニケーションおよび/またはお客様データのいずれに対しても、責任を負いません。

オラクルは、クラウド・サービスのユーザー・ガイドに文書化されているとおり、業界標準に適合する強力な暗号化およびセキュリティー・プロトコルを使用します。

E. インシデント対応

オラクルは既知のインシデントについて様々な通信チャネルをモニターし、オラクルのセキュリティー・チームがかかる既知のインシデントに迅速に対応します。セキュリティー・インシデントが発生した場合、オラクルは（i）セキュリティー侵害に関する法律が当該セキュリティー・インシデントに適用される範囲において、適用される法律または規制要件に基づくオラクルの義務に従ってお客様に通知し、（ii）該当するときは、是正措置を実施した後に侵入テストを行い、テスト結果の概要をお客様に提供し、当該テスト結果はオラクルの機密情報とみなします。

個人情報に関わるインシデントは、オラクルの Data Processing Agreement に定められた規定に従い、管理されるものとします。

F. 変更管理

オラクルは、情報セキュリティーに影響を与える組織、業務プロセス、情報処理設備およびシステムへの変更が確実に管理されるようにするため、変更管理ポリシーを維持しています。

オラクルは、クラウド・サービスを End of Life（以下「EOL」といいます）として指定すること決定し、そのクラウド・サービスの廃止日（以下「廃止日」といいます）を告知する場合があります。合理的に可能な限り、オラクルは、告知された廃止日の 12 か月以上前にその EOL 指定の通知を行います（以下「EOL 期間」といいます）。EOL 期間中、クラウド・サービスは引き続き、セキュリティー・パッチ、バグ修正およびコンプライアンス更新を含む必要なテクニカル・サポートならびに更新を受け取ります。廃止日時点で、クラウド・サービスは一般提供されなくなり、無効化されます。お客様は、廃止日より前にお客様データを取得する責任を負うものとします。オラクルがクラウド・サービスの EOL を告知する場合、オラクルは、後継クラウド・サービスを指定し、お客様に廃止日より前に当該クラウド・サービスに移行することを要請することがあります。

注：本ポリシーは、2027 年 11 月 13 日まで効力を生じません。

G. サーバー・オペレーティング・システム

オラクルのサーバーは、クラウド・サービス用にカスタマイズされた堅牢なオペレーティング・システム実装を使用します。オラクルは、リスクベースで優先順位をつけたパッチ管理ポリシーを維持します。

H. アクセス・コントロールと特権管理

オラクルは、権限のあるオラクル担当者のみがクリティカル・データにアクセスできるようにするため、最小権限と職務分掌に基づいて物理的および論理的アクセスを制限するシステムおよびプロセスを採用しています。

I. ユーザー・アカウント：パスワード、アクセスおよび通知

お客様は、該当するクラウド・サービス・ユーザー・ガイドに文書化されているとおり、クラウド・サービス内でのユーザー・ロールの作成、削除および停止を管理することができます。クラウド・サービスでは、お客様は管理機能を実行することができます。

お客様は、自身の対象ユーザーに対してアクセスを許可し、一意のパスワードおよびユーザー名を割り当てるものとします。お客様は、対象ユーザーのパスワードおよびユーザー名の機密保持および使用について、責任を負うものとします。また、お客様は、取引情報、アカウント登録、アカウント保有者情報、財務情報、お客様データ、その他一切の情報（種類の如何を問いません）を含む、電子メールに記載の、またはクラウド・サービスを通じて、もしくはお客様のアカウントの下で電子的に入力される、あらゆる電子的コミュニケーションについて責任を負うものとします。オラクルは、お客様のパスワード、ユーザー名および/またはアカウント番号の下で受信した電子的コミュニケーションのいずれについても、お客様がその送信元であるものとみなします。お客様は、クラウド・サービスについての不正なアクセスまたは使用を防止するための商業上合理的な努力を払うものとし、クラウド・サービスについての不正なアクセスまたは使用、ならびに対象ユーザーのパスワードもしくはユーザー名および/またはクラウド・サービス・アカウント番号の紛失、盗難または不正使用のいずれについても、速やかにオラクルに通知するものとします。

J. オラクルの責任とポリシー管理

オラクルは、お客様データが原契約の条件に従ってのみ処理されるようにするための措置を導入します。

K. パスワード設定

該当するクラウド・サービス・ユーザー・ガイドに文書化されているとおり、特定のクラウド・サービスでは、クラウド・サービスの構成可能なポリシー設定を通じて、およびクラウド・サービスのシングル・サインオン機能を使用する際に、お客様が独自のパスワードおよび認証ポリシーを適用することができます。

L. ネットワーク接続のセキュリティー要件

オラクルは、複数レベルの安全なネットワーク・デバイスで自己のインフラストラクチャーを保護します。お客様データにアクセスできるオラクルの担当者によるクラウド・サービス環境へのすべてのリモート・アクセスは、仮想プライベート・ネットワーク、多要素認証、相互認証、クライアント信用スコアリング、またはこれらと同等以上のセキュリティー・レベルを持つ他の認証方法のいずれか、またはその組み合わせを通じて行われる必要があります。

M. 監査と認証

次のセキュリティー監査および認証は、以下に定めるとおり、クラウド・サービスに関連しています。

i. PCI-DSS。 Payment Card Industry Data Security Standard（以下「PCI DSS」といいます）は、Visa、Master Card、American Express などのブランドのクレジット・カードを処理する組織のための世界的な情報セキュリティー基準です。PCI 基準は、各カード会社によって義務付けられており、Payment Card Industry Security Standards Council によって運営されています。該当する注文のサービス期間中、オラクルは、クラウド・サービスのうち、クレジット・カード・データの保存および処理を目的とするものとしてオラクルが指定した部分について、PCI DSS への準拠を維持するものとします。

お客様は、クレジット・カード・データの保存または処理のためにクラウド・サービスを使用する場合、適用される PCI DSS 要件への適合性を確保する責任を負うものとします。また、クレジット・カードおよび社会保障に関するデータをクラウド・サービスに保存してはなりません。ただし、当該データ向けに指定された暗号化フィールドにおける保存については、この限りではありません。お客様自身によって、またはお客様のために、行われるクラウド・サービスへの変更は、お客様による PCI DSS 要件の遵守に影響をもたらす可能性があり、お客様は、かかる変更について PCI DSS 要件への適合性を確保する責任を単独で負うものとします。

ii. SOC レポート監査証明書。 米国公認会計士協会（以下「AICPA」といいます）は、特定のユーザーのニーズに対応するサービス組織の管理策の有効性を評価および報告する、System and Organization Controls（以下「SOC」といいます）フレームワークを確立しています。クラウド・サービスに関して、オラクルは、AICPA および IFAC の保証業務基準に従って完了された、第三者による各監査報告を年に一度実施するものとします。

a. オラクルは、年次の SOC 1/ISAE 3402 Type II の報告を実施するものとします。

b. オラクルは、セキュリティー、可用性および機密性の属性について、年次の SOC 2 Type II 報告を実施するものとします。

c. SOC レポートの限定付き適正意見につながる重大な指摘事項は、オラクルの経営陣による是正措置計画の策定と実施により、速やかに対処されます。

iii. ISO 27001。 ISO 27001 は、International Organization for Standardization（以下「ISO」といいます）および International Electrotechnical Commission（以下「IEC」といいます）によって発行された、情報セキュリティー管理システム（以下「ISMS」といいます）を評価するための主要な国際規格です。この規格は、文書化された ISMS を確立、実施、運用、監視、レビュー、維持および改善するための要求事項を規定しています。

オラクルは、ISO 27001 規格の要求事項に対するオラクルの ISMS の第三者による認証監査を実施するものとします。

iv. お客様は、オラクルの最終版の（a）SOC 1/ISAE 3402 Type II レポート、（b）SOC 2 Type II レポート、ならびに（c）ISO 27001 認証書および適用宣言書（以下「SOA」といいます）のコピーを求めるリクエストをアカウント担当者に提出することができます。この第 I 条第 M 項第 iv 号に関連してオラクルが提供したかかるレポート、認証書および付属書類は、オラクルの機密情報とみなされます。

v. 将来において、上記に類する第三者監査、規格および/または認証制度が利用可能になった場合、オラクルは、この第 I 条第 M 項で定めるものに代わるものとしてオラクルにより選定されたところの、かかる監査を実施し、および/またはかかる確立された業界規格に基づく認証を受けることを選択できるものとします。

N. データ・センター環境と物理的セキュリティー

以下は、オラクルのさまざまなデータ・センター環境と、これらの環境における物理的セキュリティーを確保するための取り組みの一般的な説明です。

Oracle Cloud Infrastructure（以下**「OCI」**といいます）でクラウド・サービスを実行するデータ・センターは、www.oracle.com/contracts/cloud-services またはオラクルが指定するその他の URL に掲載されている ***Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies*** の第 1 条第 2 項「物理的セキュリティー・セーフガード」、および第 2 条第 1 項「オラクル・クラウド・サービスの高可用性戦略」に準拠します。

O. 災害復旧

オラクルは、災害発生時（オラクル独自の裁量で宣言します）にお客様の本番アカウントのサービス復旧能力を提供することを目的とした内部災害復旧計画（以下**「内部 DR 計画」**といいます）を維持しています。オラクルは、ある事象が内部 DR 計画の実行を必要とする災害であると判断した場合、影響を受けるクラウド・サービスの本番環境の復旧に取り組みます。

災害復旧シナリオにおいて、サービス継続性を維持するため、お客様データがデータ・センター地域外に移行される場合があります。

目標復旧時間：目標復旧時間（以下**「RTO」**といいます）は、オラクルが本書に記載したプロセスの発動を決定してから、お客様が代替サイトにおいて本番運用を再開できるようになるまでの最長期間に関するオラクルの目標です。アップグレードが行われている期間中に災害復旧プロセスの発動が決定された場合、まず災害復旧プロセスが開始され、これが完了した後にアップグレードが完了します。

目標復旧時点：目標復旧時点（以下**「RPO」**といいます）は、最初のトランザクションの損失から、（オラクルが認識する）災害の発生までの時間として測定されるデータ損失の最長期間に関するオラクルの目標です。RPO は災害発生時に処理中であったデータのロードには適用されません。

例外ポリシーに別段の明記がない限り、（1）クラウド・サービスの RTO は 12 時間、（2）クラウド・サービスの RPO は 1 時間とします。

クラウド・サービスが RTO を達成できなかった場合、お客様は、唯一の救済措置として、第 III 条（オラクル NetSuite サービス・レベル・コミットメント）に定める条件に従いクラウド・サービスで使用できるサービス・クレジットを付与されるものとします。

お客様においては、災害事象が発生している間、クラウド・サービスの運用に遅延が生じる可能性があります。

フェイルオーバー・イベントまたは復旧作業が現に発生している間は、オラクルによるノンクリティカルなバグの修正および改善要望の提供は一時停止されます。

P. リスク・アセスメント

オラクルは、クラウド・サービスのリスク・アセスメントを毎年実施するものとします。このアセスメントには、クラウド・サービスに存在するお客様データの機密性、完全性および可用性に対するリスクの評価、ならびにオラクルが独自の裁量で決定する許容可能な残余リスク・レベルまで当該リスクを修正または軽減するためのセキュリティー・ポリシー上の文書化された計画が含まれるものとします。

Q. 個人情報の取り扱い

オラクルは、該当する原契約に従い、対象サービス提供の一環として個人情報を処理し、データ保護関連の適用法令に基づく各義務を遵守する責任を負います。オラクルは、個人情報の取扱いおよび処理において、個人情報についての不測のもしくは不法な破壊、消失もしくは改変または無権限の開示もしくはアクセスを防止するために設計された、適切な技術面および組織面でのセキュリティー対策を実施し、維持するものとします。

R. 機密データ

お客様は、機密データ（社会保障番号、クレジット・カード番号など）が当該データ用に指定された適切なフィールドにのみ保存されることを保証する責任を負います。

S. サービスの使用

クラウド・サービスは、ベネズエラの対象ユーザーに対して提供され、またはベネズエラの対象ユーザーによりアクセスされてはなりません。また、クラウド・サービスであれ、または対象サービスか

らのいかなる出力であれ、ベネズエラのいかなる個人または団体（ベネズエラ政府を含みますがこれに限定されません）の利益のためにも使用されてはなりません。

T. 終了時のデータの回収および削除。

終了前に、お客様は、クラウド・サービスへのアクセス権がある間に、保持することを希望するお客様データを回収する必要があります。オラクルは、クラウド・サービスの終了後 60 日以内は、お客様の要求に応じたデータ回収のために、お客様にアカウントへのアクセス権を提供するものとします（以下「回収期間」といいます）。お客様がお客様データの回収のためにオラクルの支援を必要とする場合には、お客様は、アカウント・マネージャーを通じ、追加料金にて支援を要請することができます。

クラウド・サービスの終了において、本番クラウド・サービス環境に存在するお客様データは、回収期間中は無効または非アクティブな状態で保持されます。回収期間の期限切れの際には、お客様データは、削除待ちとなります。法律による別段の義務付けがある場合を除き、回収期間の期限切れ後 10 か月以内に、オラクルは、見積/注文書で調達されたクラウド・サービスの提供においてオラクルにより維持されている本番クラウド・サービス環境にある、すべてのお客様データを削除またはアクセス不能の状態にするものとします。

U. 第 I 条の例外および除外

第 I 条の例外および除外に関しては、Oracle NetSuite Exceptions to the Hosting & Support Delivery Policies のドキュメントを参照してください（https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/）。

II. オラクル NETSUITE サポート・サービス

A. 一般

お客様がサポート・サービス（本書で定義）を調達することを条件として、この第 II 条の条件（以下**「サポート条件」**といいます）は、お客様が調達したサポート・サービスのレベルに従い、原契約の条件および本条件に従ってオラクルからお客様へ提供するサポート・サービスについて定めるものです。

B. サポート・サービスの範囲

i. 本サポート条件に従い、オラクルは、下記第 II 条第 D 項（インシデント・レポートおよび応答時間）および第 II 条第 E 項（サポート・サービスからの除外および例外）に従って、お客様によるクラウド・サービスの使用から発生する可能性のあるすべてのインシデントに対処するものとします。

ii. オラクルは、次のいずれについても、サポート・サービスの提供義務を負いません。

   a. SuiteScript または JavaScript を使用して行われたものを含め、お客様または第三者によって行われたクラウド・サービスの翻案、構成または変更。

   b. お客様が提供するものである、ファースト・レベル・サポート。

   c. 機能改善要求。

   d. 第 II 条第 E 項（サポート・サービスからの除外および例外）に従い除外されるアイテム。

iii. クラウド・サービスの一環として、オラクルは、お客様によるクラウド・サービスの使用を支援するためのヘルプ・ドキュメントその他のオンライン・リソースをお客様に提供します。

iv. オラクルは、サポート・サービスの範囲外の問題の解決を支援するために、プロフェッショナル・サービスまたは Advanced Customer Support を提供する場合があります。プロフェッショナル・サービスまたは Advanced Customer Support の契約は、別個の契約および/または注文に基づいて提供されるものとし、原契約、ならびにその時点で適用されるオラクルのコンサルティング料金および条件に従うものとします。

C. 終了

本書または該当の原契約における別段の定めにもかかわらず、本サポート条件は、原契約の期間満了もしくは終了、または該当のクラウド・サービスに対するお客様のアクセス権の満了もしくは終了をもって、終了するものとします。

D. インシデント・レポートおよび応答時間

i. 正規担当者。 インシデントのレポートのいずれも、正規担当者がオラクルに対して行う必要があります。お客様がインシデントを報告する主な手段は、SuiteAnswers 経由です。上記にかかわらず、基本サポートを調達しているお客様は、SuiteAnswers にアクセスできない場合、電話で S1（第 II 条第 D 項第 iii 号（重要度レベル）に定義）インシデントをオラクルに通知することができます。プレミアム・サポートを調達しているお客様は、SuiteAnswers にアクセスできない場合、電話で S1 および S2（第 II 条第 D 項第 iii 号（重要度レベル）に定義）インシデントをオラクルに通知することができます。お客様は、オラクルに対し事前に書面で通知することにより、正規担当者を適宜変更することができます。かかる通知には、新たな正規担当者について関連する連絡先情報を記載するものとします。

   許可される正規担当者数

- 基本サポート：2
- プレミアム・サポート：4

ii. 必須情報。 すべてのインシデント・レポートには、（該当する場合）以下の内容が含まれていなければなりません。

a. プロビジョニングの一環として提供される、お客様の識別番号。

b. 報告されたインシデントの原因となった、特定の使用方法をオラクルが再現するための詳細な指示。

c. 関連する一切のエラー・メッセージの正確な文言。

d. インシデントおよび期待される結果の十分な説明。

e. インシデントの発見にまつわる一切の特別な状況。

f. S1 インシデントの場合は、追加の連絡担当者の提供。

オラクルは、本書に記載されたサポート・サービスのオラクルによる提供に資するため、かかる情報およびインシデントに関するその他の情報を、オラクルの委託先業者、ベンダーおよび/または第三者アプリケーション提供者との間で共有できるものとします。

iii. 重要度レベル。 オラクルは、お客様と連携し、以下の定義（それぞれ個別に以下**「重要度レベル」**といいます）に基づいて、すべてのインシデントに適切な重要度レベルを割り当てます。重要度レベルの割り当ては、報告されたインシデントの優先順位付けを可能にするためのものです。オラクルは、以下に説明するように、クラウド・サービスおよび業務に対するその時点での影響に応じて、インシデントを再分類できるものとします。オラクルは、インシデントが事実上の機能改善要求に該当すると判断した場合には、本サポート条件に基づく対処を行わないものとします。重要度レベルの定義は次のとおりです。

a. **「重要度レベル 1」**または**「S1（クリティカル）」**とは、インシデントのうち、クラウド・サービスのお客様による本番使用が停止するもの、またはお客様において当該使用が深刻な影響を受けており、合理的に事業運営を継続できないものをいいます。その結果として、お客様の事業運営に重大な中断が直ちに生じ、お客様データの消失、かかるデータの可用性の制限、および/または財務上の重大な影響が生じる可能性があります。

b. **「重要度レベル 2」**または**「S2（重大）」**とは、インシデントのうち、クラウド・サービスにおける単一または複数の重要な機能が使用不能となり、許容可能な代替解決策が存在しないものをいいます。お客様によるクラウド・サービスの導入または本番使用は継続しており、停止していませんが、お客様の事業運営に深刻な影響が生じている状態です。

c. **「重要度レベル 3」**または**「S3（軽微）」**とは、（a）クラウド・サービスの重要な機能は利用できないが、代替解決策は利用可能である、または（b）クラウド・サービスの重要度の低い機能が利用できず、合理的な代替解決策がないため、お客様が事業運営機能の軽微な損失および/または実行リソースへの影響を経験する、または（c）お客様がクラウド・サービスの基本的な機能に関して疑問を呈することを意味します。このカテゴリーは、プレミアム・サポートを購入のお客様のみが利用可能です。

d. **「重要度レベル 4」**または**「S4（最小）」**とは、クラウド・サービスの業務運営または基本機能に与える影響が最小限のインシデントを意味します。このカテゴリーは、プレミアム・サポートを購入のお客様のみが利用可能です。

iv. オラクルの義務。 オラクルは、お客様がインシデントを報告し、支援を受けることができるよう、通常営業時間中は、サポート・サービスにアクセスできるようにします。オラクルは、イ

ンシデント・レポートを受領したら、本サポート条件に基づきお客様がサポート・サービスを受けることができるインシデントの存在の有無を判断し、存在する場合は、以下を行うものとします。

a. インシデント・レポートの受領確認を行ったうえで、当該インシデントに関する一切のやり取りにおいて両当事者が使用する必要があるインシデント・ケース番号をお客様に通知する。

b. お客様と協力して、本書に記載の基準に基づき、インシデントの重要度レベルを設定する。

c. インシデントを分析して問題の存在を検証する。

d. 本書に記載の条件に基づき、インシデントの解決について、お客様に指示および支援を提供する。

v. 応答時間の目標。

	重要度レベル 1	重要度レベル 2	重要度レベル 3	重要度レベル 4
基本サポート	2 時間	該当なし [1]	該当なし [2]	該当なし
プレミアム・サポート	1 時間	2 時間	8 時間	2 営業日

[1] ***注** : 2019 年 12 月 1 日以前にサポートを購入されたお客様の S2 対応時間は 4 時間です。*

[2] ***注** : 2019 年 12 月 1 日以前にサポートを購入されたお客様の S3 対応時間は 2 営業日です。*

vi. お客様の義務。

a. 本サポート条件に基づくオラクルのサポート・サービスの提供義務は、お客様により以下の事項が満たされることを条件とするものです。

1. サポート・サービスに適用されるすべての料金を、インシデントの報告日より前に支払うこと。
2. クラウド・サービスへの有効なアクセス権を有していること。
3. オラクルにあらゆる合理的な支援を提供し、合理的に必要なデータ、情報および資料をオラクルに提供すること。
4. クラウド・サービスへのアクセスに必要なすべての機器、電話回線、通信インターフェース、ならびにその他のハードウェアおよびソフトウェアを調達し、設置し、インストールし、維持すること。
5. すべてのファースト・レベル・サポートを提供すること。
6. すべての正規担当者についての適切な連絡先情報を提供すること。
7. SuiteAnswers のナレッジベースを活用し、既知の解決策を自力で調べること。
8. SuiteAnswers インシデント・レポート・ポータルを活用し、すべてのインシデント・ケースを記録すること。ただし、第 II 条第 D 項第 i 号（正規担当者）に定めるとおり、S1 インシデントを記録することが許可されている基本サポートのお客様、ならびに電話で S1 および S2 インシデントを記録することが許可されているプレミアム・サポートのお客様は除きます。

b. お客様がサポート・サービスを購入した最初の期間および更新期間中、お客様は、クラウド・サービスのすべてのユーザー（お客様がその後に購入した追加ライセンスを含みますが、これに限定されません）のために、同レベルのサポート・サービスを購入し、維持す

るものとします。明確化のために付言すると、お客様は、その対象サービスの一部またはその対象サービスにアクセスできるユーザーの一部のみを対象としてサポート・サービスを購入したり、更新を選択したりすることはできず、また、対象ユーザーの一部に対して異なるレベルのサポートを購入することもできません。

E. 第 II 条の例外および除外

第 II 条の例外および除外に関しては、Oracle NetSuite Exceptions to the Hosting & Support Delivery Policies のドキュメントを参照してください（https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/）。

III. オラクル NETSUITE サービス・レベル・コミットメント

期間中、クラウド・サービスはここに明記されるサービス・レベルを満たすものとします。クラウド・サービスがサービス・レベルを満たさなかった場合、お客様は、唯一の救済措置として、ここに明記される条件に従いクラウド・サービスのクレジットを付与されるものとします。

A. サービス可用性

オラクルは、該当する注文のサービス期間の各暦月において、予定された保守の時間を除き、お客様が注文したクラウド・サービスに関して 99.7%の可用性（以下**「サービス可用性」**といいます）を提供することを約束します。いずれかの暦月において、オラクルによって本サービス可用性が満たされず、お客様が悪影響を受けた（以下に定義する、計画外停止時間によりクラウド・サービスへのログインまたはアクセスを試行するも失敗した）場合、オラクルは、唯一の救済措置として、クラウド・サービスの月次の使用料金に基づき、以下のとおり、サービス・クレジットを提供するものとします。

サービス可用性	**99.5%以上～99.7%未満**	**99.0%以上～99.5%未満**	**99.0%未満**
サービス・クレジット	10%	15%	25%

オラクルは、毎月の測定期間の合計分数と計画外停止時間の差を、測定期間の合計分数で除算し、その結果に 100 を乗じてパーセント値を算出することにより、各暦月のサービス可用性を測定します。**「計画外停止時間」**とは、クラウド・サービスに問題が発生し、お客様がクラウド・サービスにログインまたはアクセスできなくなる時間を意味します。オラクルは、オラクルのシステム・ログおよびその他の記録を使用して、すべての計画外停止時間を算出するものとします。計画外停止時間には、該当するクラウド・サービスの中断もしくは終了によりクラウド・サービスが利用できない時間、またはお客様および/または第三者の機器、ソフトウェア、サービス、もしくはその他のテクノロジー（オラクルの直接管理下にある第三者の機器またはサービスを除きます）に起因する、その他の利用不能もしくはパフォーマンスの問題は含まれません。

B. 予定された保守と予定外の保守

予定された保守は、上の表に示すサービス・クレジットの計算上、計画外停止時間としてカウントされません。保守は、（i）以下に定める第 III 条第 E 項（通知）に従い、（ii）予定された保守時刻の少なくとも 2 営業日前までに通知された場合に「予定された保守」とみなされますが、オラクルは可能な限り、少なくとも 1 週間前までに通知するよう努めます。予定された保守は、通常、各地域の通常営業時間外に行われ、各四半期に 15 時間未満が一般的です。オラクルが通知する、その他の予定された保守に加え、毎週土曜日の夜間、午後 10 時～午後 10 時 20 分（太平洋標準時）は、必要に応じた予定された保守のために予約されています。

オラクルは、その独自の裁量により、予定外の保守のためにクラウド・サービスを停止することができ、その場合、以下の第 III 条第 E 項（通知）に従って事前にお客様に通知するよう努めます。予定外の保守は、計画外停止時間に含まれ、上記のサービス可用性に対してカウントされます。

C. サービス・クレジットのリクエスト

本書に記載されているサービス・クレジットを受け取るには、お客様は、サービス可用性が満たされなかった月の末日から 30 暦日以内に、オラクル（billing@netsuite.com）に E メールでサービス・クレジットを請求し、オラクルが合理的に要求する請求の詳細を提供する必要があります。正常に提出された請求リクエストには、リクエストが受理したことを示すレスポンスが返されます。お客様がこのレスポンスを受信しなかった場合、請求はオラクルによって受理されなかったものとみなされるた

め、お客様は請求を再提出して、オラクルにサービス・クレジットの請求を検討するよう要請する必要があります。支払期日が過ぎている、または支払いもしくは契約上の重要な義務に関して、オラクルに対して不履行となっているアカウントを持つお客様は、本サービス・レベル・コミットメントに基づくあらゆるサービス・クレジットを受け取る資格を有しません。サービス・クレジットの有効期限は、その発行の対象となった四半期から 2 年間が上限となります。

D. 更新

本ホスティング・ポリシーの第 III 条（オラクル NetSuite サービス・レベル・コミットメント）は、オラクルの裁量によりいつでも変更できるものとします。更新は、以下の第 III 条第 E 項（通知）に従い、お客様に通知してから 30 日後に有効となります。

E. 通知

通知は以下のいずれかの方法で行われます。（a）クラウド・サービスへのログイン直後に表示されるお客様の管理者画面上の注記、または（b）お客様のアカウントの管理者として登録された E メール・アドレスへの E メール。

F. 第 III 条の例外および除外:

第 III 条の例外および除外に関しては、Oracle NetSuite Exceptions to the Hosting & Support Delivery Policies のドキュメントを参照してください（https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/）。

IV. オラクル NETSUITE レスポンス・サービス要件

A. 一般

以下の表に定める追加要件に従い、本ホスティング・ポリシーの第II条に記載されるオラクルNetSuiteサポート・サービスを補完する、このレスポンス・サービス要件は、以下に記載される特定のレスポンス・サービス（以下**「レスポンス・サービス」**といいます）の提供を規定し、レスポンス・サービスに関してのみ適用されるものとします。

B. レスポンス・サービスの要件および説明

	要件		
レスポンス・サービス	**サポート・サービス・レベル**	**重要度レベル**	**クラウド・サービス**
コマース・レスポンス・サービス	プレミアム・サポート	重要度レベル 1（クリティカル）	SuiteCommerce（以下**「SC」**といいます）または SuiteCommerce Advanced（以下**「SCA」**といいます）
POS レスポンス・サービス	プレミアム・サポート	重要度レベル 1（クリティカル）	NetSuite POS モジュール（以下**「NSPOS」**といいます）

「コマース・レスポンス・サービス」または**「CRS」**とは、SC または SCA を使用して作成されたウェブサイト（以下**「ウェブサイト」**といいます）に対する補足的な英語のレスポンス・サービスを意味します。

「POS レスポンス・サービス」または**「PRS」**とは、NSPOS に対する補足的な英語のレスポンス・サービスを意味します。

コマース・レスポンス・サービス。 オラクルは、ウェブサイトに関連するエラーを分析し、原因の特定を支援するために商業上合理的な努力を払います。オラクルは、合理的な修復支援を提供し、回避策の特定を支援し、またはお客様に別途オラクルからプロフェッショナル・サービスを調達するよう推奨します。オラクルは、クラウド・サービスのお客様のサンドボックス環境および本番環境（以下**「お客様アカウント」**といいます）へのアクセスを要求する場合があります。お客様は、オラクルがかかるアクセスを必要とする限り、合理的に必要なレベルのお客様アカウントへのアクセス権をオラクルに提供することに同意し、CRS 活動の完了後は、かかるアクセス権を直ちに削除するものとします。

POS レスポンス・サービス。 オラクルは、NSPOS に関連するエラーを分析し、原因の特定を支援するために商業上合理的な努力を払います。オラクルは、合理的な修復支援を提供し、回避策の特定を支援し、またはお客様に別途オラクルからプロフェッショナル・サービスを調達するよう推奨します。オラクルは、クラウド・サービスのお客様のサンドボックス環境および本番環境（以下**「お客様アカウント」**といいます）へのアクセスを要求する場合があります。お客様は、オラクルがかかるアクセスを必要とする限り、合理的に必要なレベルのお客様アカウントへのアクセス権をオラクルに提供することに同意し、PRS 活動の完了後、かかるアクセス権を直ちに削除するものとします。

C. 終了

レスポンス・サービスは、オラクルが追加費用なしで提供する補完的サービスです。オラクルは、その独自の裁量により、お客様に通知することで、いつでも直ちにレスポンス・サービスの提供を中止することができるものとします。

D. その他

CRS の目的においてのみ、「クラウド・サービス」（原契約で定義）とは「ウェブサイト」を意味します。

PRS の目的においてのみ、「対象サービス」（原契約で定義）とは「NSPOS」を意味します。

E. 第 IV 条の例外および除外:

第 IV 条の例外および除外に関しては、Oracle NetSuite Exceptions to the Hosting & Support Delivery Policies のドキュメントを参照してください（https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/netsuite/）。

V. 人工知能条件

A. Oracle Artificial Intelligence Terms

Oracle Artificial Intelligence Terms（以下「Oracle AI Terms」といいます）は、オンライン（https://www.oracle.com/contracts/cloud-services/）にて（または https://www.oracle.com/contracts/a-z/contract-documents/で「Oracle AI Terms」を検索することにより）アクセス可能であり、お客様が注文したクラウド・サービスの人工知能機能（当該条件で定義）に適用されます。

B. Open AI LLM – 追加使用条件

OpenAI LLM の使用の条件として、お客様は、お客様の使用が、お客様による NetSuite クラウド・サービスの使用の一環として、SuiteAnswers にある **LLM Mapping for Generative AI Features**（以下「AI Matrix」といいます）で指定された OpenAI の利用であると特定された機能（以下「AI 機能」といいます）の使用に限定される旨を、了承します。また、お客様は、お客様およびお客様のユーザーが以下の条件を遵守することに同意します。

1. お客様は、お客様のプロンプトの内容（データ、画像、テキストなど）が、お客様の NetSuite クラウド・サービスに関連するオラクル管理のデータ・センターの範囲外である OpenAI エンドポイントに送信される旨を、理解しているものとします。NetSuite クラウド・サービス経由でアクセスされたすべての OpenAI エンドポイントは、「ゼロ・データ保持」で有効化されます。これは、お客様のデータが、（a）人間によるレビューのために記録されることがなく、（b）ディスクに保存されること、または OpenAI によって保持されることがないことを意味します。
2. AI Matrix には、指定のデータ・センター地域および関連する Open AI エンドポイントの場所における NetSuite クラウド・サービスの AI 機能のマッピングが含まれます。
3. OpenAI が（i）エンドポイントを削除する、（ii）地域でエンドポイントの提供を中止する、または（iii）OpenAI LLM のバージョンを非推奨とする場合、オラクルは、90 日前までの通知を提供するものとします。
4. NetSuite クラウド・サービスにおける AI 機能のお客様のユーザーは、OpenAI によってサポートされている国または対象地域に所在している必要があります。サポート対象の国および対象地域の完全なリストは、https://help.openai.com/en/articles/5347006-openai-api-supportedcountries-and-territories から閲覧可能です。
5. お客様の見積/注文書および原契約にあるその他の条件の適用範囲を制限することなく、お客様は、以下のリンクに記載された OpenAI Policies に違反する方法での OpenAI LLM の使用を、お客様がしないものとし、かつお客様のユーザーによる使用をお客様が意図的に認めないものとする旨に、同意します。Service-Specific Terms（https://openai.com/policies/service-terms）、Sharing（https://openai.com/policies/sharing-publication-policy）、および Publication Usage Policy Policies（https://openai.com/policies/usage-policies）。さらに、親、後見人または指導者からの同意のない未成年者による OpenAI LLM の使用について、お客様が承認または許可しないものとし、かつお客様のユーザーによる承認または許可をお客様が意図的に認めないものとします。

お客様がまだ顧客ではなく、および/または Suite Answers へのアクセス権を有していない場合、AI Matrix のコピー入手のためにお客様の営業担当者までお問い合せください。AI Matrix は NetSuite 機密情報と見なされており、機密保持契約の締結後にのみ提供されます。

C. xAI LLM – 追加使用条件

xAI モデルを組み込んだ NetSuite クラウド・サービスの使用に際し、お客様は、xAI Acceptable Use Policy（以下「xAI AUP」といいます）を遵守することに同意します。NetSuite Cloud Services: Supplemental Terms and Conditions の公表日時点の xAI AUP は、以下に定められています。最新バージョンの xAI AUP は、https://x.ai/legal/acceptable-use-policy から閲覧可能であり、xAI の裁量により変更されることがあります。**オラクルが NetSuite クラウド・サービス上でアクセス可能とする xAI モデルおよびその出力は、いかなる種類の保証または補償も伴わず、「現状有姿」で提供されるものであり、オラクルは、xAI モデルおよびその出力に起因または関連する一切の責任を否認します。**

D. Gemini LLM – 追加使用条件

Google Gemini モデルを使用した組み込み AI 機能を含む NetSuite クラウド・サービスの使用に際し、お客様は、お客様およびお客様のユーザーが、それらの AI 機能を該当する NetSuite クラウド・サービスの一部としてのみ使用でき、Google サービス、モデルまたは API へのスタンドアローン・アクセスとして使用できないことに同意します。お客様は、Google Cloud Acceptable Use Policy（以下「Google AUP」といいます）および Google Generative AI Prohibited Use Policy（以下「Google AI PUP」といいます）を遵守することに同意します。本 NetSuite Hosting and Support Delivery Policies の公表日時点の Google AUP および Google AI PUP は、以下に定められています。最新バージョンの Google AUP および Google AI PUP は閲覧可能であり、Google の裁量により変更されることがあります。オラクルが NetSuite クラウド・サービス上でアクセス可能とする Google Gemini モデルおよびその出力は、いかなる種類の保証または補償も伴わず、「現状有姿」で提供されるものであり、オラクルは、Google Gemini モデルおよびその出力に起因または関連する一切の責任を否認します。

お客様およびお客様のユーザーは、次のことを行うことができません。Google により動作する AI 機能、Google モデル、Google AI/ML サービスまたは生成された出力を使用して競合もしくは類似する製品またはサービスを開発すること、Google モデルを代替、置換または回避すること、Google モデルに類似するモデルを作成または改善すること、モデル蒸留または強化学習を実行すること、Google のものと実質的に同様な AI システムを開発、トレーニングまたは改善するための合成データを生成すること、Google 出力をオラクル、お客様、お客様のユーザー、ベンダーまたは第三者のデータから切り離して Google AI/ML サービスもしくは基盤モデルと直接競合するモデルをトレーニングまたは改善すること、Google AI/ML サービス、Google ソフトウェアもしくは Google モデルのコンポーネントをリバース・エンジニアリングまたは抽出すること（トレーニング・データを検出するためのプロンプトの使用など）、セーフティー・フィルター、ソース引用、インストラクションもしくは責任ある使用のためのツールを迂回または変更すること、18 歳未満の個人が対象とされているかアクセスする可能性があるサービスで機能を使用すること、禁止された目的、不法な目的、高リスクな目的、治験的な目的、医師の診察目的、緊急対応目的または規制対象となる目的のために機能を使用すること（明示的に認められている場合を除きます）。

オラクルは、違反が疑われるか実際に違反があった場合、アクセスを停止、制限、分離または終了することがあります。

VI. 変更報告書

日付	変更された条項	変更内容
2025 年 10 月 3 日	第 V 条	第 V 条（「人工知能条件」）を追加
2025 年 12 月 15 日	第 V 条	「OpenAI LLM – 追加使用条件」を追加
2026 年 3 月 16 日	第 V 条	「xAI LLM – 追加使用条件」を追加
2026 年 6 月 15 日	定義 第 II 条第 B 項	「定義」条項に「ヘルプ・ドキュメント」の定義を追加 新規副条項（iii）を追加
2026 年 11 月 13 日	第 V 条 第 I 条第 F 項 第 I 条第 O 項	「Gemini LLM – 追加使用条件」を追加 「End of Life」ポリシー条件を追加。 「災害復旧」条件を更新。