ORACLE

# Oracle NetSuite Professional Services Delivery Policies

発効日：2026 年 12 月 1 日 Version 1.0



この Professional Services Delivery Policies（以下「本ポリシー」といいます）は、お客様により注文されたコンサルティング・サービスまたは実装サービス（以下「プロフェッショナル・サービス」といいます）に適用されます。本ポリシーは、クラウド・サービスまたはトレーニング・サービスには適用されません。オラクルは、本ポリシーおよびその参照先であるドキュメントを更新することがあります。ただし、オラクルによる更新は、お客様の見積/注文書（以下「注文」といいます）の存続期間中にプロフェッショナル・サービスのパフォーマンス、機能性、セキュリティーもしくは可用性のレベルの実質的低下、またはお客様による協力のレベルの実質的上昇のいずれも、生じさせるものではありません。

## オンサイト・プロフェッショナル・サービス

お客様およびオラクルは、適用のある一切の法律、規則、基準およびプロトコルを考慮に入れたうえで、お客様の施設のうちの１つにおけるプロフェッショナル・サービスの実施について合意する必要があります。合意があった場合、お客様は、すべてのオラクル要員のために安全で衛生的な作業環境を提供する必要があります（たとえば、重大な人身傷害もしくは死亡を引き起こすかまたはそのおそれのある既知の危険がなく、許容可能な換気、酸素濃度および騒音レベルが維持されており、かつ人間工学的に妥当な作業環境）。

オンサイトでのプロフェッショナル・サービスの実施が、宣言済みの災害、公共の安全衛生上の懸念または国内的もしくは世界的な危機により悪影響を受けることとなった場合、オラクルおよびお客様は、誠実に協力して当該影響を確認するとともに、必要に応じて変更管理手続きを発動するものとします。

要請があった場合、オラクル要員は、お客様の施設への入構証を取得するとともに、オンサイトにおいては物理的なセキュリティーおよび安全に関するお客様の合理的なポリシーおよび手続を遵守するものとします。ただし、これらが適用法（プライバシー法も含みます）のいずれにも違反せず、オラクル要員に危害を生じさせることがなく、かつバックグラウンド・チェックその他の審査（お客様の注文に記載されている場合を除きます）を受けることをオラクル要員に義務付けるものでもない範囲に限ります。上記にかかわらず、かかるポリシーおよび手続のいずれに含まれるいかなる条件によっても、プロフェッショナル・サービスが修正されることはないものとし、お客様は、要請に応じ、かかるポリシーおよび手続についてトレーニングを提供するものとします。

## ネットワーク・アクセス

お客様およびオラクルは、オラクルがプロフェッショナル・サービスを実施するためにお客様のシステムおよび環境（クラウド・テナンシーを含みます）にアクセスすることに合意するものとします。お客様は、オラクルにアクセスを付与し、それを保護し、管理する責任を負うものとします。オラクル要員は、該当のオラクル要員に対してプロビジョニングされた個別のオラクル資格情報を通じてのみ、かつ要請されたアクセスをお客様が承認した後にのみ、お客様の Oracle NetSuite インスタンスにアクセスするものとします。オラクルは、共有資格情報を使用したり、他の個人に割り当てられた資格情報を通じてお客様の NetSuite インスタンスにアクセスしたりすることはありません。

対象サービスのリモートによる実施がお客様およびオラクルにより合意された場合、お客様は、オラクルにより定義された仮想プライベート・ネットワークまたは Oracle Web Conference もしくは他の合意済み第三者ウェブ会議アプリケーション（総称して以下「リモート・アクセス・ツール」といいます）を用いて、当該プロフェッショナル・サービスのオラクルによる実施を可能とするため、お客様のシステムおよび環境（クラウド・テナンシーを含みます）へのリモート・アクセスを提供し、かつその維持に責任を負うものとします。

オラクルは、ネットワーク接続またはこれに関連する問題のいずれについても責任を負わないとともに、お客様のシステムおよび環境へのリモート・アクセスがお客様により提供されなかった、またはお客様がその維持を怠った場合にも責任を負いません。

### 第三者コラボレーション・ツール

お客様とオラクルとの間で合意がなされた場合、オラクルは、プロフェッショナル・サービスに関係するコラボレーションを促進するための第三者ツール（例：Confluence、Wrike、Jira など）（その各々を以下「コラボレーション・ツール」といいます）へのアクセス権をお客様に提供するものとします。かかるアクセスにより、お客様は、以下に同意したことになります。

- プロフェッショナル・サービスに関連する限りでコラボレーション・ツールを使用するとともに、プロフェッショナル・サービスの終了またはオラクルによる書面通知のうちいずれかが先に生じた時点で使用を取り止めること。

- お客様がコラボレーション・ツールの使用を個人に対し許可した場合、および配置転換、退職または解雇によりお客様が当該許可を取り消した場合に、速やかにオラクルに通知すること。

- ソース・コードまたは対象製品、セキュリティー、財務、個人もしくは本番環境に関するデータを、コラボレーション・ツール内に保存しないこと。

- コラボレーション・ツールに関する利用条件を遵守すること。具体的な掲載場所は、Wrike については https://www.wrike.com/security/terms/であり、Atlassian については https://www.atlassian.com/legal/atlassian-customer-agreement です。

いずれのコラボレーション・ツールも、「現状有姿」かつ「提供可能な範囲」で、いかなる保証（明示または黙示を問いません）、補償または責任もなしに、提供されるものです。

### お客様による協力

オラクルにおけるプロフェッショナル・サービスの実施能力は、下記およびお客様の注文におけるお客様による協力の提供であってプロフェッショナル・サービスの期間中における合意どおりのもの（総称して以下「協力」といいます）に依存するものです。

1. クラウド・サービスに関係するプロフェッショナル・サービスについては、別個の契約に基づき、当該クラウド・サービスをプロフェッショナル・サービスより前に取得したうえでプロフェッショナル・サービスの期間にわたり維持すること。

2. プロフェッショナル・サービスについて合意済みの情報、データおよびドキュメントを提供すること。

3. 合意のなされた職能部門、技術部門および事業部門の要員（お客様の第三者に属する者も含みます）であってプロフェッショナル・サービスの実施をサポートするための技能および知識を有する者を配置すること。

4. お客様のシステムの一部であるかまたは対象サービスの実施に用いられる合意済みの一切の第三者製品をお客様に代わって使用するためのオラクル向けの権利を提供する

こと。

5. プロフェッショナル・サービスの実施に向けてオラクルのために合意された通知および同意取得を行うこと。

6. お客様がサンドボックスを購入した場合、お客様の本番 NetSuite インスタンスからサンドボックスのすべての更新を実施すること。

合理的な協力をお客様が怠った場合、オラクルは、それにより生じたプロフェッショナル・サービスの実施における不備のいずれについても、責任を負いません。

## プライバシーおよびセキュリティー

プロフェッショナル・サービスの実施にあたり、オラクルは、以下のドキュメント（これらは本書に組み込まれたことになります）を遵守するものとします。

- Oracle Services Privacy Policy（掲載場所：http://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html）。

- Oracle Data Processing Agreement for Oracle Services（掲載場所：https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing）。

- Oracle Corporate Security Practices（以下「セキュリティー・プラクティス」といいます）（掲載場所：https://www.oracle.com/assets/corporate-security-practices-4490843.pdf）。

セキュリティー・プラクティスは、オラクルの内部業務のセキュリティー管理ならびにオラクル製品および対象サービスの開発および提供を対象としています。これらのセキュリティー・プラクティスは、従業員や業務委託先を含むオラクルの全人員に適用され、組織セキュリティー、情報セキュリティー、資産管理、アクセス・コントロール、セキュリティー意識など、幅広いトピックに対応しています。

## 業務委託先

お客様の原契約または注文における該当の一切の条件に従って、オラクルは、そのプロフェッショナル・サービスの実施をサポートする業務委託先を起用できるものとします。ただし、オラクルは、自己の従業員による履行と同一の範囲で自己の業務委託先による履行について責任を負うものとします。

## 変更管理手続き

プロフェッショナル・サービスについての変更提案に関する依頼のいずれも、書面で行う必要があります。その例としては、範囲、納入物、お客様による協力、プロジェクトの前提条件またはお客様の注文における他の何らかの側面についての変更に関係するものも挙げられます。

お客様の注文の変更覚書において合意がある場合を除き、当該変更のいずれに関係する作業についても、オラクルは、実施義務を負わないものとし、お客様は、支払義務を負わないものとします。