

Oracle Linux 及び Oracle VM サポート・ポリシー

発効日: 2019 年 9 月 11 日

目次

1. [概要](#)
2. [サポート条項](#)
3. [ライフタイム・サポート](#)
4. [Oracle Linux 及び Oracle VM のサポート・レベル](#)
5. [購入可能な追加のサポート・サービス](#)
6. [Web ベースのカスタマ・サポート・システム](#)
7. [テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール](#)
8. [Global Customer Support Data Protection Practices](#)
9. [重要度の定義](#)
10. [お問い合わせ先](#)

1. 概要

本 Oracle Linux 及び Oracle VM サポート・ポリシー（以下「本ポリシー」といいます）は、別途記載がない限り、お客様の Oracle Linux and Oracle VM Services Agreement 又は Oracle Master Agreement に定義の通り、Oracle Linux プログラム及び／又は Oracle VM プログラムのサポート・サービスに適用されます。当該サポート・サービスの一部としてオラクルからお受けになる全てのパッチ（修正プログラム）、バグ修正及びその他のコードは、その（それらの）Oracle Linux プログラム及び／又は Oracle VM プログラムをダウンロード及び／又はインストールする際にお客様にご同意いただいた、該当するライセンス契約の条件に基づき提供されるものとします。また当該 Oracle Linux サポート・サービス及び Oracle VM サポート・サービスには、それらのサポート・サービス料金が既に支払われたサポート期間中にさらなる特定のソフトウェアやツールを使用する権利、が含まれる場合もあります。なお、当該ソフトウェアやツールに関するライセンス条項のほか、それらに関連する制限については、プログラム・ドキュメント内に参照として記載されます。さらにこのプログラム・ドキュメントには、Oracle Linux サポートの各サービス・レベルや Oracle VM サポートの各サービス・レベルに基づきサポートされる追加プログラムの一覧も含まれています。当該プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation でご覧になれます。

「お客様」とは、サービスをオラクル又はオラクルの正規代理店に注文した個人又は法人をいいます。

Oracle Support Services（正規販売店のサポート部門を含み、以下「OSS」といいます）から提供される、後述の項目「Oracle Linux 及び Oracle VM のサポート・レベル」に記載の、サービスをお受けになるには、全ての Oracle Linux プログラム及び Oracle VM プログラムが適切に使用権許諾（ライセンス）されている必要があります。

テクニカル・サポートは、<https://linux.oracle.com/hardware.html> に明記される通り、改変されずに実行されている Oracle Linux プログラム又は Oracle VM プログラムのサポート契約締結中のリリースにおいて、且つ適切なアーキテクチャとハードウェア・コンフィギュレーションで、実証可能な問題（お客様側で発生したものを含みます）に対して提供されます。

オラクルは、後述で言及されるように、<https://www.oracle.com/jp/legal/privacy/services-privacy-policy.html> で閲覧可能なオラクルのサービスに関するプライバシー・ポリシー及びオラクルの Global Customer Support Security Practices に従い、サポート・サービスをご提供いたします。

本ポリシーは、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が、サービス料金が既に支払われたサポート期間（以下に定義します）中、提供される当該サービスのレベルの実質的な低下をもたらすことはありません。

本 Oracle Linux 及び Oracle VM サポート・ポリシーと旧バージョンの Oracle Linux 及び Oracle VM サポート・ポリシーとの比較は、付属の「[変更履歴](#)」(PDF) をご参照ください。

2. サポート条項

Oracle Linux 及び Oracle VM のサポート料金

サポート・サービスの料金は、オラクル又はオラクル関連会社との、関連する注文書やお支払いプラン、あるいは融資又はリース契約書（以下「お支払いプラン」といいます）に別途記載がない限り、前払いでお支払いいただきます。お客様によるオラクルへのサポート・サービスのご注文を進めるには、お客様のお支払い又はお支払いの確約（例：購買注文書、実際のお支払い、又はその他承認されたお支払い方法）が必要です。お客様のお支払いの確約の受領をもって請求書が発行され、お客様指定の一つの請求書送付先に送られます。お支払いいただけない場合、サポートを終了させていただきます。なお、サポートは、そのご購入の元となったご注文の条件に基づき提供されますが、お支払いプランに基づき支払われるべきサポート料金は、当該お支払いプランの条件に従いお支払いいただきます。

サポート期間

サポート・サービスは、お客様の注文書に別途記載がない限り、その注文書の発効日をもって有効となります。お客様のご注文が Oracle Store 経由で行われた場合、当該発効日は、お客様のご注文がオラクルにより受諾された日となります。当該注文書に別途記載がない限り、価格を含むサポートの条件は、12 か月又は 36 か月のいずれかのサポート期間（以下「サポート期間」といいます）を反映しています。なお、その関連注文書に定めのある場合を除き、一旦お申込みいただきますと、お客様のサポート・サービスのご注文は、お取消し不可となり、お支払いになった金額の払戻しはされません。またオラクルは、サポート期間の終了を越えてサポート・サービスを提供する義務を負いません。

サービス・レベル

Oracle Linux サポート・サービスをご購入になる場合、お客様がお使いのオラクルのサポート契約締結中のシステムの全

てを、Oracle Linux Premier Support、Oracle Linux Basic Support 及び Oracle Linux Network Support の任意の組み合わせによりサポート契約締結中としていただく必要があります。また Oracle VM サポート・サービスをご購入になる場合は、お客様がお使いのオラクルのサポート契約締結中のシステム全てを、Oracle VM Premier Support のサポート契約締結中としていただく必要があります。

なお、お客様が、上位のサービス・レベルでご利用可能なサービスやマテリアルを、下位のサービス・レベルでサポート契約締結中のシステムに利用されるもしくは適用される場合、又は、オラクルによるサポートが一切ないシステムに利用されるもしくは適用される場合は、そのシステムを当該上位のサービス・レベルへアップグレードしたこと、に自ら同意されることになり、ゆえに、お客様には、速やかに該当するサービスをお申込みのうえ、残存する期間で按分計算した差額をお支払いになることをお約束いただきます。この按分料金の計算においては、当該サービスやマテリアルがアップグレード後のそのシステムに利用又は適用された日をもって、当該システム向けのサービスが開始したものとみなされます。本項目の適用上、Oracle Linux サポート・サービス・レベルの上位から下位までの順位は次の通りとします：

Oracle Linux Premier Support > Oracle Linux Basic Support > Oracle Linux Network Support > サポートなし
また Oracle VM サポート・サービス・レベルの上位から下位までの順位は次の通りとします：

Oracle VM Premier Support > サポートなし

技術連絡先

お客様の技術連絡先が、サポート契約締結中のプログラムのサービスにおいてお客様と OSS との間の唯一の連絡窓口となります。お客様の技術連絡先の方は、少なくとも初期の基本的な製品トレーニングと、必要に応じて、特定の役割又は導入フェーズ、特別な製品使用、及び/又は移行に適した補足トレーニングを受けている必要があります。システム上の問題の解決を促し、またオラクルがサービス・リクエストを分析し解決するのを支援するうえで、お客様の技術連絡先は、Oracle Linux オペレーティング・システム及び/又は Oracle VM プログラム、並びにお客様のオラクル環境に精通していなければなりません。サービス・リクエストを登録するにあたり、お客様の技術連絡先は、オラクルが問題の診断とトリアージを行うのを支援するには、お客様が直面している問題のベースラインを把握していること、またその問題を再現する能力を備えていることが必要です。お客様には、当該サービスが中断することがないように、お客様の技術連絡先の担当が別の方に変更になった場合には直ちに OSS に通知していただくかなければなりません。

Oracle Linux Network Support を除き、Oracle Linux サポート・サービス及び/又は Oracle VM サポート・サービスのご注文に伴い、お客様には、OSS との間の連絡窓口として、主たる技術連絡先を 1 人とバックアップの技術連絡先を 4 人指定していただくことができます。また、サポート料金 USD\$250,000 毎（正味料金）で、さらに主たる技術連絡先を 2 人とバックアップの技術連絡先を 4 人指定されることも可能です。お客様の主たる技術連絡先は、(i) お客様のサービス・リクエストの状況を監視し、(ii) お客様の組織においてトラブルシューティングのプロセスを構築し展開する、責任を負うものとなります。またバックアップの技術連絡先は、ユーザーの問題を解決する責任を負うものとなります。なお、さらに追加で技術連絡先をご指定になる際には、お客様に追加料金を請求させていただく場合があります。

オラクルは、お客様の技術連絡先からログ記録されたサービス・リクエスト内容をレビューし、トレーニング受講により予防できるものについてはサービス・リクエストを回避できるように、特定のトレーニングをお薦めする場合があります。

First Line Support と Second Line Support

サポート契約締結中のプログラム向けに“First Line Support”をお客様の社内ユーザーに直接提供する体制及びプロセスを、お客様で構築し維持していただく必要があります。First Line Support には、(i) サポート契約締結中のプログラムの性能、機能又は運用についての問合せに関する社内ユーザーへの直接の回答、(ii) サポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合に関する社内ユーザーへの直接の回答、(iii) サポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合の診断、及び (iv) サポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合の解決、が含まれるものとしますが、これらに限定されるものではありません。

お客様が、合理的な範囲の商業的努力の結果、First Line Support においてサポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合の診断や解決ができない場合、お客様は、オラクルまでご連絡いただき、“Second Line Support”をご依頼になれます。なお、オラクルが Second Line Support を提供するのに必要となるアクセス（例：リポジトリ・ファイル、ログ・ファイル又は抽出データへのアクセス）は、お客様より、商業的に合理的な努力をもってオラクルにご提供いただくものとします。ただし、後述の項目「Global Customer Support Security Practices」に明記されるものよりも厳重な保護を必要とする、医療記録、ペイメント・カード、又はその他機微なデータへのアクセスをオラクルにご提供なさらないようご注意ください。

Second Line Support は、(i) サポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合の診断、及び (ii) サポート契約締結中のプログラムが、全ての重要な点において関連ドキュメントの記載の通りに機能するよう、当該サポート契約締結中のプログラムでの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、により構成されるものとします。

オラクルは、お客様の技術担当者からログ記録されたサービス・リクエスト内容をレビューし、上述で推奨させていただいた標準的な運用手法についてお客様を支援するために、特定の体制やプロセスの変更をお薦めする場合があります。

サポート終了の権利

オラクルのサポートのライフサイクルの一環として、Oracle Linux や Oracle VM の特定のプログラム・リリースのサポートを終了させていただくことが必要となる場合があります。そのため、オラクルはその権利を留保します。ただし、付属の[“Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM”](#) (PDF) ドキュメントで明示的に特定されている Oracle Linux プログラム・リリースと Oracle VM プログラム・リリースについては、オラクルのライフタイム・サポート・ポリシーの条項が適用されます。なお、サポート終了の情報は変更される場合があります。

3. ライフタイム・サポート

「ライフタイム・サポート」は以下のサービス・レベルにより構成されます。

- Oracle Linux Premier Support、Oracle Linux Basic Support、Oracle Linux Network Support 及び Oracle VM Premier Support
- Oracle Linux Extended Support 及び Oracle VM Extended Support（提供される場合）
- Sustaining Support for Oracle Linux 及び Sustaining Support for Oracle VM

Oracle Linux Premier Support、Oracle Linux Basic Support、Oracle Linux Network Support、Oracle VM Premier Support、Oracle Linux Extended Support、Oracle VM Extended Support、Sustaining Support for Oracle Linux 及び Sustaining Support for Oracle VM でご利用可能なサービス内容については、後述の項目「Oracle Linux 及び Oracle VM のサポート・レベル」のほか、上述の項目 1. に明記される通り、プログラム・ドキュメントにも記載されています。

Oracle Linux プログラム・リリース 5、6 及び 7 向けの、Oracle Linux Premier Support、Oracle Linux Basic Support 及び Oracle Linux Network Support は、（それらが）提供されると、該当する Oracle Linux プログラムのリリースの一般提供開始（GA）日から 10 年間ご利用になれます。またその他の全ての Oracle Linux プログラム・リリースに関しては、Oracle Linux Premier Support、Oracle Linux Basic Support 及び Oracle Linux Network Support が、Oracle Linux プログラムのリリースの一般提供開始（GA）日から 8 年間ご利用になれます。

Oracle Linux プログラム・リリース 5、6 及び 7 に関しては、サポートが（提供される場合）さらに 3 年間 Oracle Linux Extended Support として延長される場合があります。なお、Oracle Linux Premier Support のテクニカル・サポート料金に加えて、Oracle Linux Extended Support の料金が、Oracle Linux Extended Support が購入された各サポート期間に対して適用されます。

サポートが（提供される場合）Sustaining Support for Oracle Linux として延長される場合もあり、お客様が、お持ちの Oracle Linux プログラムに関して Oracle Linux Premier Support を維持される限りはこのサポートをご利用になれます。

Oracle VM Premier Support は、（それが）提供されると、Oracle VM プログラムのリリースの一般提供開始（GA）日から 8 年間ご利用になれます。

Oracle VM プログラムに関しては、サポートが（提供される場合）さらに 3 年間 Oracle VM Extended Support として延長される場合があります。なお、Oracle VM Premier Support のテクニカル・サポート料金に加えて、Oracle VM Extended Support の料金が、Oracle VM Extended Support が購入された各サポート期間に対して適用されます。

サポートが（提供される場合）Sustaining Support for Oracle VM として延長される場合もあり、お客様が、お持ちの Oracle VM プログラムに関して Oracle VM Premier Support を維持される限りは、このサポートをご利用になれます。

ライフタイム・サポート・ポリシーの対象である又は今後対象となる特定の Oracle Linux プログラム・リリース及び Oracle VM プログラム・リリースについては、“[Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM](#)”（PDF）をご参照ください。

4. Oracle Linux 及び Oracle VM のサポート・レベル

Oracle Linux Premier Support

Oracle Linux Premier Support は以下により構成されます。

- ・ 問い合わせ回数無制限のサービス・リクエスト¹
- ・ パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ お客様のサポート契約締結中のシステムの運用中に適用可能で、システムの再起動を必要としない、特定のセキュリティ・パッチへのアクセス²
- ・ My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- ・ 1日24時間、週7日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス
- ・ ハードウェアの認証³
- ・ Oracle Linux プログラムの次のリリースの一般提供開始（GA）日から6か月の間にオラクルからリリースされる Oracle Linux プログラムに対する、商業的に合理的な努力によるパッチ（修正プログラム）のバックポート； Backport Schedule は <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html> でご覧になれます

（注記）

1. サービス・リクエストの支援には、[Scope of Coverage](#)（PDF）に定めがあるサポート項目も含まれます（ただし、これらに限定されるものではありません）。さらに Oracle Linux Premier Support には、既存のカスタマ向け Red Hat Enterprise Linux（RHEL）インストール又は CentOS インストールのサポートも含まれます。なお RHEL や CentOS のサポートは、Oracle Linux インストール・メディア上で提供されているパッケージ及びバージョン、並びに [Scope of Coverage](#)（PDF）に示されている当該サポート項目に限られます。セキュリティ関連とバグ修正関連の Errata（エラータ）は全て、Oracle Linux 版バイナリとなります。ただし、当該バイナリには完全互換があり、それらの動作には再インストールもその他のコーディング変更も一切不要です。
2. オラクルでは、お客様のサポート契約締結中のシステムを運用しながら、そのシステムに適用可能なセキュリティ・パッチが適用されるようにするために、必要となる特定のツールを、<http://linux.oracle.com> 上でダウンロードにてご提供しています。これらのツールは、後述の項目「テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール」の対象となり、また個別のライセンス条項に基づき使用権許諾される場合があります。なお、当該ツールのお客様によるご使用は任意ですが、ご使用いただけない場合、お客様は、
 - (i) お使いのサポート契約締結中のシステムの運用中は、セキュリティ・パッチのダウンロードも適用も行うことができず、また
 - (ii) そのセキュリティ・パッチ適用を行うには、当該サポート契約締結中のシステムを再起動していただく必要があります。
3. ハードウェアの認証は、Oracle Linux プログラムのリリースの一般提供開始（GA）日から最初の6年間提供されます。なお6年経過後も、オラクルの単独の裁量によりハードウェアの認証が提供される場合がありますが、このようなハードウェア認証を提供する義務をオラクルが負うものではありません。

Oracle Linux Basic Support

Oracle Linux Basic Support は以下により構成されます。

- ・ 問い合わせ回数無制限のサービス・リクエスト¹
- ・ パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラートへのアクセス

- ・ My Oracle Support (1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム) へのアクセス (オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます)
- ・ 1日24時間、週7日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス
- ・ ハードウェアの認証²

(注記)

1. サービス・リクエストの支援には、付属の [Scope of Coverage](#) (PDF) に定めがあるサポート項目も含まれます (ただし、これらに限定されるものではありません)。さらに Oracle Linux Basic Support には、既存のカスタマ向け Red Hat Enterprise Linux (RHEL) インストール又は CentOS インストールのサポートも含まれます。なお RHEL や CentOS のサポートは、Oracle Linux インストール・メディア上で提供されているパッケージ及びバージョン、並びに [Scope of Coverage](#) (PDF) に示されている当該サポート項目に限られます。セキュリティ関連とバグ修正関連の Errata (エラータ) は全て、Oracle Linux 版バイナリとなります。ただし、当該バイナリには完全互換があり、それらの動作には再インストールもその他のコーディング変更も一切不要です。
2. ハードウェアの認証は、Oracle Linux プログラムのリリースの一般提供開始 (GA) 日から最初の 6 年間提供されます。なお 6 年経過後も、オラクルの単独の裁量によりハードウェアの認証が提供される場合がありますが、このようなハードウェア認証を提供する義務をオラクルが負うものではありません。

Oracle Linux Network Support

Oracle Linux Network Support は以下により構成されます。

- ・ パッチ (修正プログラム)、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ 1日24時間、週7日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス

Oracle VM Premier Support

Oracle VM Premier Support は以下により構成されます。

- ・ 問い合わせ回数無制限のサービス・リクエスト¹
- ・ パッチ (修正プログラム)、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ My Oracle Support (1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム) へのアクセス (オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます)
- ・ 1日24時間、週7日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス
- ・ ハードウェアの認証²
- ・ Oracle VM プログラムの次のリリースの一般提供開始 (GA) 日から 6 か月の間にオラクルからリリースされる Oracle VM プログラムに対する、商業的に合理的な努力によるパッチ (修正プログラム) のバックポート; Backport Schedule は <https://linux.oracle.com/backport-schedule.html> でご覧になれます

(注記)

1. サービス・リクエストの支援には、付属の [Scope of Coverage](#) (PDF) に定めがあるサポート項目も含まれます (ただし、これらに限定されるものではありません)。

- ハードウェアの認証は、Oracle VM プログラムのリリースの一般提供開始（GA）日から最初の 4 年間提供されます。なお 4 年経過後も、オラクルの単独の裁量によりハードウェアの認証が提供される場合がありますが、このようなハードウェア認証を提供する義務をオラクルが負うものではありません。

Oracle Linux Extended Support 及び Oracle VM Extended Support

サポート契約締結中の特定の Oracle Linux 及び Oracle VM プログラムのリリース向けに、Oracle Linux Premier Support 又は Oracle VM Premier Support 満了後、Oracle Linux Extended Support 及び Oracle VM Extended Support が提供される場合があります。詳細は、オラクルのライフタイム・サポート・ポリシーをご参照ください。Oracle Linux Extended Support 又は Oracle VM Extended Support は、（それが）提供されると、プログラムの最終のコードライン・リリース向けに一般提供（GA）されます。

Oracle Linux Extended Support—

Oracle Linux Extended Support フェーズの Oracle Linux プログラムのリリースは、以下に限定される Oracle Linux Premier Support の提供を受けます。

- 問い合わせ回数無制限のサービス・リクエスト¹
- クリティカルなセキュリティ Errata（エラータ）に対するパッチ（修正プログラム）へのアクセスと影響の大きいクリティカルなバグ修正の選択；これらのアップデートは、<http://linux.oracle.com/es/package.html> の包含リストに列挙されているパッケージに限られます
- お客様のサポート契約締結中のシステムの運用中に適用可能で、システムの再起動を必要としない、特定のセキュリティ・パッチへのアクセス²
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 1日24時間、週7日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス

Oracle Linux Extended Support には、以下のサービスは含まれません。

- ハードウェアの認証
- パッチ（修正プログラム）のバックポート

（注記）

- サービス・リクエストの支援には、付属の [Scope of Coverage](#)（PDF）に定めがあるサポート項目も含まれます（ただし、これらに限定されるものではありません）。さらに Oracle Linux Extended Support には、既存のカスタマ向け Red Hat Enterprise Linux（RHEL）インストール又は CentOS インストールのサポートも含まれます。なお RHEL や CentOS のサポートは、Oracle Linux インストール・メディア上で提供されているパッケージ及びバージョン、並びに [Scope of Coverage](#)（PDF）に示されている当該サポート項目に限られます。セキュリティ関連とバグ修正関連の Errata（エラータ）は全て、Oracle Linux 版バイナリとなります。ただし、当該バイナリには完全互換があり、それらの動作には再インストールもその他のコーディング変更も一切不要です。
- オラクルでは、お客様のサポート契約締結中のシステムを運用しながら、そのシステムに適用可能なセキ

セキュリティ・パッチが適用されるようにするために、必要となる特定のツールを、<http://linux.oracle.com/> 上でダウンロードにてご提供しています。これらのツールは、後述の項目「テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール」の対象となり、また個別のライセンス条項に基づき使用権許諾される場合があります。なお、当該ツールのお客様によるご使用は任意ですが、ご使用いただけない場合、お客様は、

(i) お使いのサポート契約締結中のシステムの運用中は、セキュリティ・パッチのダウンロードも適用も行うことができず、また (ii) そのセキュリティ・パッチ適用を行うには、当該サポート契約締結中のシステムを再起動していただく必要があります。

Oracle VM Extended Support—

Oracle VM Extended Support フェーズの Oracle VM プログラムのリリースは、以下に限定される Oracle VM Premier Support の提供を受けます。

- ・ 1 日 24 時間、週 7 日のサービス・リクエストの支援
- ・ クリティカルなセキュリティ Errata (エラータ) に対する Oracle VM ソフトウェアのパッチ (修正プログラム) へのアクセスと影響の大きいクリティカルなバグ修正の選択
- ・ My Oracle Support (1 日 24 時間、週 7 日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム) へのアクセス (オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます)
- ・ 1 日 24 時間、週 7 日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス

Oracle VM Extended Support には、以下のサービスは含まれません。

- ・ ハードウェアの認証
- ・ パッチ (修正プログラム) のバックポート

Sustaining Support

Premier Support 満了後、Sustaining Support がご利用になれます。Sustaining Support フェーズのプログラム・リリースは完全サポートの対象とはなりませんので、これらのリリースに関する情報やスキルが限定される場合があります。

Sustaining Support for Oracle Linux—

Sustaining Support for Oracle Linux フェーズの Oracle Linux プログラム・リリースは、以下に限定される Oracle Linux Premier Support の提供を受けます。

- ・ Oracle Linux Premier Support 期間中に作成された、パッチ (修正プログラム)、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ お客様のサポート契約締結中のシステムの運用中に適用可能で、システムの再起動を必要としない、Oracle Linux Premier Support 期間中に作成された特定のセキュリティ・パッチへのアクセス
- ・ My Oracle Support (1 日 24 時間、週 7 日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム) へのアクセス (オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます)
- ・ 1 日 24 時間、週 7 日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス

Sustaining Support for Oracle Linux には、以下のサービスは含まれません。

- ・ 新規の、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラート
- ・ 後述の項目「重要度の定義」で定義の、重要度 1 のサービス・リクエストに対する 24 時間体制及び応答のガイドライン
- ・ ハードウェアの認証
- ・ パッチ（修正プログラム）のバックポート

Sustaining Support for Oracle VM—

Sustaining Support for Oracle VM フェーズの Oracle VM プログラム・リリースは、以下に限定される Oracle VM Premier Support の提供を受けます。

- ・ Oracle VM Premier Support 期間中に作成された、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ My Oracle Support（1 日 24 時間、週 7 日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- ・ 1 日 24 時間、週 7 日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス

Sustaining Support for Oracle VM には、以下のサービスは含まれません。

- ・ 新規の、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラート
- ・ 後述の項目「重要度の定義」で定義の、重要度 1 のサービス・リクエストに対する 24 時間体制及び応答のガイドライン
- ・ ハードウェアの認証
- ・ パッチ（修正プログラム）のバックポート

5. 購入可能な追加のサポート・サービス

Oracle Linux 又は Oracle VM の Oracle Priority Support

お客様が、お客様の注文書で Oracle Priority Support を購入された場合、オラクルより、Oracle Priority Support を [こちら](#) に記載の通りご提供いたします。

Oracle Priority Support Advantage

お客様が、お客様の注文書で Oracle Priority Support Advantage を購入された場合、オラクルより、Oracle Priority Support Advantage を [こちら](#) に記載の通りご提供いたします。

6. Web ベースのカスタマ・サポート・システム

My Oracle Support

My Oracle Support は、Oracle Linux サポート及び Oracle VM サポートに対応する、オラクルのカスタマ・サポート Web サイトです。My Oracle Support へのアクセスには、My Oracle Support の Web サイト上に掲載されている [Oracle Support Portal Terms of Use](#) が適用されます。なお、当該 Oracle Support Portal Terms of Use は、オラクルの裁量により変更される場合があります。My Oracle Support にアクセスできるのは、お客様指定の技術連絡先に限定されます。

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセスは、Oracle Linux Premier Support、Oracle Linux Basic Support、Oracle Linux Network Support 及び Oracle VM Premier Support に含まれています。

7. サポート・サービス提供に使用されるツール

問題の解決を支援する目的で、コラボレーション・ツール（お客様の同意を得たうえで、お客様がお使いのコンピュータ・システムにオラクルがアクセスすることを可能にするツール（例：Oracle Web Conferencing））やソフトウェア・ツール（コンフィギュレーション・データの収集や伝送を支援するツール（例：Oracle Configuration Manager））がオラクルから提供される場合があります。当該ツールは [Oracle Support Portal Terms of Use](#) に基づき使用権許諾されますが、それらのツールに付随する追加の条件が課される場合があります。当該ツールのうち一部については、お客様のコンピュータ環境のコンフィギュレーションに関する情報（以下「ツール・データ」といいます）の収集を行うように設計されています。ただしこれらのツールは、個人を識別できる情報（技術連絡先に関する情報を除きます）やお使いのコンピュータ環境にあるビジネス・データ・ファイルについて、アクセスしたり、収集したり、格納したりすることは一切ありません。なお、これらのツールを使用することで、お客様は、プロアクティブ（事前予防的）なサポート・サービス及びリアクティブ（事後対応的）なサポート・サービスを提供する目的で、オラクルにお客様のツール・データが送信されること、に同意されることとなります。このほか、お客様がライセンス及びサービスのコンプライアンスを図るうえでお使いのオラクル製品のポートフォリオ管理を行えるよう支援するためや、オラクルが製品提供やサービス提供の改善に役立てるために、このツール・データがオラクルに使用される場合があります。

また当該ツールのうち一部については、自動的に又は定期的に接続するように設計されている場合があり、お客様は接続時に個別の通知をお受け取りになることはできません。これらのツールがオラクルにツール・データを通信する際に経由する通信用のゲートウェイの維持については、お客様側で責任を負います。なお、これらのツールのご使用は任意ですが、ご使用を拒否された場合、オラクルがお客様にテクニカル・サポート・サービスを提供するのを妨げるおそれがあります。

テクニカル・サポート・サービスを提供するためにオラクルが使用する一部の最新ツール、収集されるデータ、そしてそのデータがどのように使用されるのかについては、さらに詳しく、Global Customer Support Security Practices と My Oracle Support に記載されています。当該ツール及びその提供の有無に関する詳細は、お客様担当のオラクルの営業担当者にお問い合わせになるか、最寄のカスタマ・サポート・オフィスまでお電話ください。

当該ツールに関するドキュメント、テクニカル・サポート・ポリシー、注文書又は readme ファイルにて、あるツールが

個別のライセンス条項（以下「Separate Terms」といいます）に基づき提供されることをオラクルが明示している場合、お客様によるこのツールへのアクセス及びそのご使用には、当該 Separate Terms が適用されるものとします。また組み込まれた第三者ソフトウェア、又は Separate Terms に基づき使用権許諾された第三者ソフトウェア（例えば、Mozilla や LGPL）が、当該ツールに関するドキュメントや readme ファイルに従い、それらのツールにアクセスしたり、それらのツールを実行したりするのに必要となる場合があります。なお、Separate Terms に基づき使用権許諾されたツールやソフトウェアを使用するお客様の権利は、お客様のオラクルとの契約により制限されることも、変更されることも、一切ないものとします。

8. Global Customer Support Data Protection Practices

オラクルによるテクニカル・サポート・サービスの提供の一環として、お客様がオラクルに個人情報を提供される場合、オラクルは以下に従います。

- <https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>で閲覧可能なオラクルの Services Privacy Policy
- <https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing>で閲覧可能なオラクル・サービスのデータ処理契約の適用されるバージョン

テクニカル・サポート・サービスをご提供するにあたり、オラクルは、オラクルの Global Customer Support Security Practices に記載の適用される管理的、物理的、技術的及びその他の保護措置も遵守します。Global Customer Support Security Practices 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、当該テクニカル・サポート・サービスのサービス期間中、オラクルが Global Customer Support Security Practices に明記されているセキュリティのレベルを実質的に低下させることはありません。お客様には、この Global Customer Support Security Practices を随時閲覧することをお勧めします。変更の詳細は、[「変更履歴」](#)（PDF）をご参照ください。

なおテクニカル・サポート・サービスは、特定の種類の機微なデータを保存したり、処理したりするのに必要となりうる特別なセキュリティ又はプライバシー制御に対処するには設計されていません。[Global Customer Support Security Practices](#) に明記されるものよりも嚴重な又はそれと異なるセキュリティ及びプライバシー制御を必要とする、Protected Health Information（保護対象の医療情報）、ペイメント・カード・データなどの機微なデータをご登録なさらないようご注意ください。お客様のご登録内容から機微なデータを削除する方法については、My Oracle Support の [Doc ID 1227943.1](#) でご覧になれます。

以上の制限事項に関わらず、お客様が、テクニカル・サポート・サービスを受ける一環として、該当欧州データ保護法（オラクル・サービスのデータ処理契約で定義されています）の適用対象である個人情報又は United States Health Insurance Portability and Accountability Act（以下「HIPAA」といいます）（米国における医療保険の相互運用性と説明責任に関する法令）の適用対象である Protected Health Information（以下「PHI」といいます）（保護対象の医療情報）をオラクルに提出することを希望される場合、お客様には、以下を行っていただかなければなりません。

- PHIの場合、（該当する場合）お客様のテクニカル・サポート・サービスを具体的に参照し網羅する HIPAA 事

業提携者契約（Business Associate Agreement：BAA）をオラクルと締結する

- ・ 該当欧州データ保護法の適用対象である個人情報や PHI を、My Oracle Support カスタマ・ポータル上において、サービス・リクエストの添付ファイルでのみ提出する
- ・ 当該サービス・リクエストの本文には、（オラクルがそのサービス・リクエストに対応するうえで必要となる連絡先情報以外）該当欧州データ保護法の適用対象である個人情報も PHI も含まないようにする
- ・ My Oracle Support 内で入力を促されたら、当該サービス・リクエストの添付ファイルに該当欧州データ保護法の適用対象である個人情報（My Oracle Support で「EEA Personal Data」として指定されている場合もあります）又は PHI が含まれていることを明示する

9. 重要度の定義

サービス・リクエストは、My Oracle Support を通じてオンラインで、又は電話で、お客様によりご登録いただくことができます。当該サービス・リクエストの重要度レベルは、お客様とオラクルで選択を行い、また以下に明記されている重要度の定義に基づくものでなければなりません。

重要度 1

サポート契約締結中のプログラムがお客様の本番環境でご使用になれない状態、又は大きな影響を受けて、お客様が業務を合理的に継続できない状態をいいます。お客様の業務の遂行に全面的に支障がある状態をいいます。当該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をいいます。以下の状況が 1 つ以上ある場合は、重要度 1 のサービス・リクエストに該当します。

- ・ データが破壊される
- ・ プログラム・ドキュメント上に記載されている重要な機能が動作しない
- ・ システムが無期限にハングし、リソースや応答に対し、許容できない又は無期限の遅延が発生する
- ・ システムがクラッシュし、再起動を何度か試行するもクラッシュを繰り返す

重要度 1 のサービス・リクエストには 1 時間以内に対応するよう、合理的な努力がなされます。問題が解決するまで又は有用な進展が望める限り、OSS が 1 日 24 時間、週 7 日に対応させていただきます。

なお、お客様には、データ収集、テスト及びパッチ（修正プログラム）の適用をお手伝いいただくため、この「1 日 24 時間、週 7 日」の間、OSS がオンサイト又は電話で連絡が取れるようにしていただく必要があります。また、重要度 1 として妥当な事態に対してオラクルから必要なリソースが割り当てられるよう、この重要度の分類でのお申込みには慎重を期されるようお願いいたします。

重要度 2

お客様の業務の遂行に重大な支障がある状態をいいます。許容できる回避策がなく、重要な機能はご使用になれませんが、制限された形で運用が継続できる状態をいいます。

重要度2 のサービス・リクエストには 4営業時間以内に応答するよう、合理的な努力がなされます。ステータス・アップデートは、別途合意がない限り、3営業日毎に提供されます。

重要度 3

お客様の業務の遂行に軽微な支障がある状態をいいます。業務上不都合な影響が生じ、機能を復旧させるための回避策が必要となりうる状態をいいます。

重要度 3 のサービス・リクエストには 4 営業時間以内に応答するよう、合理的な努力がなされます。ステータス・アップデートは、別途合意がない限り、必要に応じて提供されます。

重要度 4

お客様のソフトウェアに関して、情報、機能拡張又はプログラム・ドキュメントの明確化を、お客様から求められますが、そのソフトウェアの運用には何の影響もない状態をいいます。お客様の業務の遂行には全く支障がない状態であり、システムの運用を妨げるものではありません。

重要度 4 のサービス・リクエストには 4 営業時間以内に応答するよう、合理的な努力がなされます。ステータス・アップデートは、別途合意がない限り、必要に応じて提供されます。

10. お問い合わせ先

技術的なお問い合わせ以外につきましては、[こちら](#)でも承っております。