

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシー

発効日：2019年10月2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. システムに対するテクニカル・サポート・レベル](#)
- [5. 購入可能な追加のサービス](#)
- [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. ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間](#)
- [11. お問い合わせ先](#)

1. 概要

本 Hardware 及び Systems 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、全てのオラクルのサーバー、ストレージ、ネットワーキング並びにPOS（point of sale）製品ライン、のテクニカル・サポートに適用されます。

「お客様」とは、テクニカル・サポートをオラクル又はオラクルの正規販売店に注文した個人又は法人をいいます。

オラクルのオペレーティング・システム・ソフトウェアに関して、テクニカル・サポートは、お客様の注文書又はプログラム・ドキュメントに明記される通り、変更されずに実行されているオペレーティング・システムのサポート契約締結中のリリースにおいて、且つ認証済みのハードウェア・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。サポート・サービスの一環としてオラクルから受ける全てのパッチ（修正プログラム）、バグ修正及びその他のコードは、オペレーティング・システム・ソフトウェア・プログラムのダウンロード及び／又はインストール時にお客様が同意された適切な使用権許諾契約の条件に基づき提供されるものとします。

Oracle Linux及びOracle VMに関連するテクニカル・サポートには、サポート・サービス料金支払済みのサポート期間中に、特定の追加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、Oracle Linux及び／又はOracle VMのプログラム・ドキュメント内に記載されます。また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・サポートの各レベルに基づきサポートされる追加のプログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、

www.oracle.com/documentationで閲覧可能です。

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「システムに対するテクニカル・サポート・レベル」に記載の、テクニカル・サポートをお受けになるには、お客様は、(i) オラクルにより製造され又はオラクルが製造委託し、且つオラクル（直販又はオラクルの正規販売店）により販売された、全てのサーバー及びストレージ機器並びに／又は POS 製品（以下「ハードウェア・システム」といいます）の、シリアル・ナンバー及び／又はその他の識別・資格情報を、オラクルが指定する方法でオラクルに提供され、(ii) テクニカル・サポート料金をお支払いになる、必要があります。これら 2つの要件を満たしており、且つテクニカル・サポートの契約をしているハードウェア・システムを、「サポート対象のハードウェア・システム」といいます。なお、テクニカル・サポート料金を決定するにあたり、お客様が最初にご購入になった機器とは別にオラクルから購入されたコンポーネントやオプションも、ハードウェア・システムの定義に含まれます。オラクルは、後述の通りにテクニカル・サポート・サービスを提供するよう、商業的に合理的な努力をいたします。

当初引渡しが行われた国以外にハードウェアが移動された場合、そのハードウェアにオラクルよりテクニカル・サポートをご提供するにあたり、ハードウェアの移動の通知が求められます（ただし、その当初引渡しが行われた国がヨーロッパ連合（以下「EU」といいます）内にあり、当該ハードウェアが EU 内で移動された場合を除きます）。ハードウェアの移動の通知を行うには、お客様より、必要事項を記入済みの Hardware Relocation Form（[こちら](#)から入手可能です）を提出していただく必要があります。なお、当初引渡しが行われた国が EU 内にあり、当該ハードウェアが EU 内で移動された場合には、通知は不要ですが、テクニカル・サポートの提供がスムーズに行われるよう、お客様が任意で、必要事項を記入済みの Hardware Relocation Form をご提出いただくことも可能です。移動されたハードウェアは、そのハードウェアの移動先の国でご利用可能なテクニカル・サポートを受けることができます。

お客様の契約に、オンサイトでのテクニカル・サポート・サービスについての定めがある場合、お客様には、お客様の敷地でテクニカル・サポート・サービスを実施するオラクルのすべてのリソースに対して、安全かつ健康的な作業場（例えば、死亡若しくは深刻な身体的危害を生じさせる若しくはその恐れがある既知の危険がない作業場、テクニカル・サポート・サービスを実施するリソースに受け入れられる適切な換気、法律上許容される酸素濃度、騒音レベルを維持した作業場、人間工学的に正しい仕事場など）を提供していただく必要があります。

本ポリシーに基づくオラクルの義務は、ハードウェア・システムの動作不良のうち、オラクルが事前に提供した、その動作不良を修復するハードウェアもしくは組込ソフトウェアのアップデート、又は何らかの回避策を、お客様が導入されるか実装されれば避けられたもの、あるいは次のいずれかに該当するハードウェア・システムには適用されません：(i) オラクルの書面による同意なしに、修正、改変又は翻案された場合（ハードウェア上のオラクルのシリアル番号タグを修正することや除去することを含みます）、(ii) 酷使された又は関連するドキュメントに従わない方法により使用された場合、(iii) オラクルの品質基準を満たさない方法で、第三者により修理された場合、(iv) オラクル又はオラクルが認証するインストーラー・パートナー以外の第三者により不適切にインストールされた場合、(v) 当該サービス提供の対象となっていない機器又はソフトウェアとともに使用したこと起因して問題が発生した場合、(vi) 他の場所に移動したこと起因して問題が発生した場合、(vii) 直接的、間接的に関わらず、その使用が米国又はその他の国の輸出関連法規により禁止されている行為である場合、(viii) 最新の米国輸出規制リストに掲載されている者により使用された場合、(ix) 米国

の貿易禁止又は貿易規制国に移動された場合、(x) 前述 (ix) の国での活動を容易にするために、遠隔から使用された場合、あるいは (xi) オラクル以外又はオラクルの正規販売店以外から購入された場合。

オラクルは、テクニカル・サポートの実施にあたり委託業者を使用する場合があります。またオラクルは、お客様とオラクルとの間で取り交わした契約の保証条件に従い、委託業務の品質を保証します。

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、テクニカル・サポート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、テクニカル・サポート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、ハードウェア・システムに対して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 Hardware 及び Systems サポート・ポリシーと旧バージョンの Hardware 及び Systems 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

テクニカル・サポート料金

テクニカル・サポート料金は、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、年額を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テクニカル・サポート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、テクニカル・サポート・サービスを終了させていただきます。なお、テクニカル・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テクニカル・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

テクニカル・サポートは、お客様の注文書に別途記載がない限り、ハードウェアの引渡し日をもって有効となります。当該注文書に別途記載がない限り、価格を含むオラクルのテクニカル・サポートの条件は、12 か月のサポート期間（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、お客様のテクニカル・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、そのサポート期間の終了を越えてテクニカル・サポートを提供する義務を負いません。

サービス・レベルの一致

テクニカル・サポートをご購入になる場合、Oracle Retail and Hospitality Hardware を除き、全てのハードウェア・システムをサポート契約締結中（例：全てのハードウェア・システムを Oracle Premier Support for Systems のサポート

契約締結中、Oracle Premier Support for Operating Systems のサポート契約締結中、又は Oracle Communications EAGLE Premier Support のサポート契約締結中) としていただくか、全てのハードウェア・システムを一切サポートなしとしていただく必要があります。前述の文は、(i) リリース10 アップデート9 以降の Solaris オペレーティング・システムが稼動しているお客様のハードウェア・システムの全て、(ii) Oracle Linux 及び Oracle VM のオペレーティング・システムが稼動しているお客様のハードウェア・システムの全て、並びに (iii) ある1つのサポート対象のハードウェア・システムに関してお客様がご利用になっているサポートから、何らかの便益を受ける全てのハードウェア・システム(例: アップデート、パッチ(修正プログラム)、セキュリティ・アラート、回避策、コンフィギュレーション/インストールの支援、又は部品を、ある 1つのサポート対象のハードウェア・システムと共有しているハードウェア・システムを含みます)、を対象としています。お客様が別途の Oracle Linux 及び Oracle VM サービス契約に基づき Oracle Linux サポート・サービス及び Oracle VM サポート・サービスをご購入済みの場合、そのハードウェア・システムは、この「サービス・レベルの一致」のポリシーに基づくサポート対象のハードウェア・システムとなります。

Oracle Retail and Hospitality Hardware といった POS ハードウェア向けにテクニカル・サポートをご購入になる場合、もし当該 POS ハードウェア・システムが全て (i) 同じ種類であり(例: ワークステーション)、(ii) 同じ物理的所在地にあり、且つ (iii) ある 1つのサポート対象の POS ハードウェア・システムに関してお客様がご利用になっているサポートから、何らかの形で便益を受ける(例: アップデート、パッチ(修正プログラム)、セキュリティ・アラート、回避策、コンフィギュレーション/インストールの支援、又は部品を、ある 1つのサポート対象のハードウェア・システムと共有しているハードウェア・システムを含みます) のであれば、そのような POS ハードウェア・システム全てを、同じテクニカル・サポート・サービスのレベルでサポート契約締結中(例: POS ハードウェア・システム全てが Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware のサポート契約締結中又は Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware のサポート契約締結中) としていただくか、それら全てを一切サポートなしとしていただく必要があります。なお、Service Life 終了を迎えたハードウェア・システム又はお客様がオラクルに廃棄として登録されたハードウェア・システムは、上述のポリシーから除外されます。

またお客様が Extended Support for Operating Systems を追加でご購入になる場合でも、お客様には、お使いのハードウェア・システム全体について Premier Support for Systems 又は Premier Support for Operating Systems を依然として維持していただくかなければなりません。つまり、ご利用可能であることを前提として、お客様には、何らかの当該バージョン・リリースが稼動しているお客様のハードウェア・システム全体に対して Extended Support for Operating Systems をご購入いただく必要があります。

テクニカル・サポートの再契約

Oracle Premier Support for Systems、Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware、Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware 又は Oracle Communications Network Premier Support が90日以上失効した場合、あるいは、お客様がお使いのハードウェア・システムを購入された際にそれらテクニカル・サポートのいずれも購入されなかった場合、テクニカル・サポートの(再)契約にあたり、あらかじめ、お客様のハードウェア・システムが、サービスを受けるのに適した状態となっている必要があります。サービスを受けるのに適した状態であるとみなすには、お客様に、Premier Support Qualification Service を(その時点で有効な料金で)ご購入いただき、且つお使いのハードウェア・システムの資格証明(qualification certificate)を取得するための、サービス・チ

ームが定めた要件を全て満たしていただく必要があります。

テクニカル・サポートが失効した場合、又はハードウェア・システムご購入時にテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、再契約料金が適用されます。再契約料金は、次のように算出されます： a) テクニカル・サポートが失効した場合、再契約料金は、そのサポート対象のハードウェア・システムに対してお客様が直近でお支払いになったテクニカル・サポート料金（年額相当金額）の150% となり、また b) お客様が当該ハードウェア・システム向けに一度もテクニカル・サポートを購入されたことがない場合、再契約料金は、（再）契約の時点で有効なオラクルのサポート価格ポリシーに従い、そのハードウェア・システム向けに当初からサポートが注文されていれば請求されるべきテクニカル・サポート料金の 150% となります。なお、（a）の再契約料金については、テクニカル・サポートが注文された日から失効した日に遡る期間で按分計算するものとします。また（b）の再契約料金については、当初のハードウェア・システム引渡し日に遡り按分計算するものとします。

上述の再契約料金に加えて、お客様には、テクニカル・サポート料金を該当するサポート期間に対してお支払いいただく必要があります。この場合のテクニカル・サポート料金は、次のように算出されます：（i）テクニカル・サポートが失効した場合、12か月のサポート期間に対するテクニカル・サポート料金は、当該対象ハードウェア・システムに対してお客様が直近でお支払いになったテクニカル・サポート料金（年額相当金額）とし、また（ii）お客様が当該ハードウェア・システム向けに一度もテクニカル・サポートを購入されたことがない場合、テクニカル・サポート料金（年額相当料金）は、（再）契約の時点で有効なオラクルのサポート価格ポリシーに従い、そのハードウェア・システム向けに当初からサポートが注文されていれば請求されるべき料金とします。なお、更新時調整料金が、上述の（i）及び（ii）の年額サポート料金に適用される場合があります。

お客様が、以前にオラクルの正規販売店からサポートをご購入になり、今般、オラクルから直接テクニカル・サポートを購入される場合には、再契約料金やお客様のハードウェア・システムに対するテクニカル・サポート料金に、アップリフト料金が上乗せされる場合があります。

サポート・レベルのアップグレード

お客様が Oracle Premier Support for Operating Systems を既に購入されており、後で Oracle Premier Support for Systems にアップグレードすることをお選びになる場合には、テクニカル・サポートのアップグレードにあたり、あらかじめ、お客様のハードウェア・システムが、サービスを受けるのに適した状態となっている必要があります。サービスを受けるのに適した状態であるとみなすには、お客様に、Premier Support Qualification Service を（その時点で有効な料金で）ご購入いただき、且つお使いのハードウェア・システムの資格証明（qualification certificate）を取得するための、サービス・チームが定めた要件を全て満たしていただく必要があります。お客様には、アップグレード料金として、Oracle Premier Support for Systems と Oracle Premier Support for Operating Systems の価格の差額に相当する金額を、事前の System Support が失効した日（又は System Support を一度も購入されたことがない場合は、ハードウェアの注文日）から按分してお支払いいただくことになります。

サポート対象のハードウェア・システム数の減少後又はサービス・レベル引き下げ後の料金

サポート料金は、サポート・レベル及びご注文になったサポートの対象となるハードウェア・システムの数量により算出

されます。なお、(i) お客様がお使いのハードウェア・システムが Service Life 終了を迎えた場合、(ii) お客様が当該ハードウェア・システムを廃棄する旨を、オラクルに通知された場合、又は (iii) お客様が全てのシステムのサービス・レベルを変更された場合には、オラクルは、次回の更新時に、当該減少／引き下げ分についてお客様のサポート料金を減額させていただきます。

サポート契約失効済みのハードウェア・システム

サポート契約失効済みのハードウェア・システムを保持されているお客様は、サポート契約失効済みのハードウェア・システムのために、メンテナンス・リリース又はパッチ（修正プログラム）をダウンロードする権利も、電話による支援やその他のいかなるテクニカル・サポート・サービスを受ける権利も、有しません。また、サポート対象のハードウェア・システムの部品をサポート契約失効済みのシステムに移転することはできません。なお、トライアル使用又はサポート契約締結中の他のプログラムでの使用のために購入された又はダウンロードされた、あるいは交換用メディアとして購入された又はダウンロードされたメディア・パックやプログラムは、サポート契約失効済みのハードウェア・システムのアップデートにはご使用になれません。

技術連絡先

お客様の技術連絡先が、テクニカル・サポート・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、オラクル・サポート契約締結中のハードウェア・システム及びお客様がお使い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、サポート・サービスが中断することがないよう、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。

お客様には、OSS との間の連絡窓口として、1 か所のデータ・センターのロケーションにつき、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、1 か所のデータ・センターのロケーションにつきサポート料金 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、責任を負うものとし、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し、また。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ハードウェア・システム向けに“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ハードウェア・システムの性能、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ハードウェア・システ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ハードウェア・システ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ハードウェア・システ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ハードウェア・システ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：リモート・コネクションの承諾、Explorer Files 及び／又は Core Files）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。

Second Line Support は、(i) サポート契約締結中のハードウェア・システ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ハードウェア・システムが、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ハードウェア・システ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、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。

プログラム・アップデート

「アップデート（更新版）」とは、オラクルがプログラム・ライセンス用に一般提供するプログラムの後継リリースのことで、オラクルがサポートしているお客様に対して追加のライセンス料金なしに（該当する場合の送料を除きます）ご提供するものを意味します。ただしこの提供は、適切な期間の当該ライセンス用ソフトウェア・アップデートを含むテクニカル・サポートの提供内容をお客様がご注文になっていることを条件とします。アップデートには、オラクルが別途使用権を許諾するリリースも、オプションも、将来のプログラムも一切含まれません。アップデートは（オラクルの判断により）ご利用可能な場合に提供されるものであり、オラクルにより買収されたプログラムで以前ご利用になっていたバージョンについては、全てが含まれない場合があります。またオラクルは、将来のプログラムや機能に関して何らの開発義務も負うものではありません。ご利用可能となったアップデートは、お客様に配布されるか、又はダウンロードでお客様に提供されます。配布で提供される場合、お客様は、ご注文になったプログラム・ライセンスでサポートされる各オペレーティング・システムにつきアップデートを 1セット受領していただけます。なお、当該アップデートの複製、ダウンロード及びインストールについては、お客様側でその責任を負うものとします。

Service Life 終了の権利

(i) オラクル製品のライフサイクルの一環として、あるいは (ii) ベンダー（供給元）が自社製品のサポートを終了する又はベンダー（供給元）との提携が終了する場合、ハードウェア・システムの Service Life 終了日をお知らせする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。オラクルは、Service Life 終了について 12

か月前の事前通知ができるよう、商業的に合理的な努力をいたします。Service Life 終了の情報は [My Oracle Support](#) でご覧になれます。なお、Service Life 終了の情報は変更される場合があります。

同様に、組み込まれた第三者ハードウェアやソフトウェアのコンポーネント、又はそれらに対するサポートが、メーカー（製造元）もしくはベンダー（供給元）により終了する場合、あるいは、オラクルの誠実な判断において、そのようなコンポーネントや製品に対してサポートを提供することが、もはや実行不可能な場合には、オラクルでは、当該ハードウェア製品又はソフトウェア製品へのサポート提供を停止させていただくことがあります。

その他の第三者製品

オラクルは、第三者が保証するハードウェア（第三者から保証が提供される旨の記載により、お客様の注文書において特定されたハードウェア）に対しても、オラクルではなく、お客様やお客様側担当者によりハードウェア・システムにインストールされた又は取り付けられたいかなるその他の第三者製品（以下、総称して「その他の第三者製品」といいます）に対しても、テクニカル・サポート・サービスは一切ご提供いたしません。加えて、オラクルのハードウェア・システムに損傷を与えるような方法で、その他の第三者製品がインストールされていたり、故障している場合には、このような損傷は、テクニカル・サポートの対象となりません。またその他の第三者製品では、特定の故障状態に関してテクニカル・サポートをお受けになるうえで妨げとなる場合、及び／又はそのテクニカル・サポートをお受けいただくには追加料金がかかる場合もあります。オラクルのハードウェア・システムからのその他の第三者製品の取り外し又は交換が必要となる可能性のある故障状態の例としては、相互運用性の障害、タイミング障害、間欠故障が挙げられます。そのような状況において損害を受けたコンポーネントの交換や修理は、追加料金の対象となります。

その他の第三者製品（故障を示している当該製品にアクセスしている又は接続されている一切のコンポーネントを含みます）に、直接的、間接的に関わらず、関連するそれらの故障状態については、トラブルシューティング・プロセスを開始するにあたり、事前に、オラクルが、自らの裁量により、当該その他の第三者製品を取り外す場合と、お客様に当該その他の第三者製品をお取り外しいただくようお願いする場合、があります。オラクルによる当該その他の第三者製品の取り外し対応は追加料金の対象となり、また故障の原因が当該その他の第三者製品であると判断された場合、オラクルより、サービス・コール全体の料金を請求させていただきます。

なお、当該その他の第三者製品が故障の原因ではないと判断された場合（例：仮に当該その他の第三者製品がハードウェア・システムにインストールされていなかった、又はそれに取り付けられていなかったとしても、その問題が発生したであろう場合）は、オラクルのサービス・コールが既存のオラクルのテクニカル・サポート契約の条件に基づき処理されます。ただし、オラクルで何らかのその他の第三者製品の取り外しをさせていただいた場合には、追加料金の対象となります。

Technology Refresh

お客様が新規のハードウェア・システム及びテクニカル・サポートをオラクル又はオラクルの正規販売店から購入された場合、現在有効なサポートをオラクルとご契約中のハードウェア・システムのうち廃棄されたものについて、サポート料金の未経過（未使用）分を相殺にできる場合があります。当該相殺を可能にするには、お客様に、Hardware System Decommission Form ([こちら](#)から入手可能です) に必要事項をご記入のうえ、当該新規ハードウェア・システムの引渡し

日から1年以内にそれをご提出いただく必要があります。サポート料金の未経過（使用）分の相殺が行われる場合、その金額は、オラクルが Hardware System Decommission Form を受領した日から起算して、廃棄されたハードウェア・システムの現在有効なサポート期間の終了までを計算したものとなります。なお、このサポート料金の未経過（未使用）分が当該新規ハードウェア・システムの年間サポート料金を超えることはありません。

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 Premier Support for Systems、Oracle Premier Support for Operating Systems、Oracle Communications EAGLE Premier Support、Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware、Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail and Hospitality 及び Oracle Communications Network Premier Support
- ・ Extended Support for Operating Systems（提供される場合）
- ・ Sustaining Support for Operating Systems

Oracle Premier Support for Systems、Oracle Premier Support for Operating Systems、Oracle Communications EAGLE Premier Support、Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware、Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail Hospitality、Oracle Communications Network Premier Support、Extended Support for Operating Systems 及び Sustaining Support for Operating Systems でご利用可能なサービス内容については、後述の項目「システムに対するテクニカル・サポート・レベル」に記載されています。

Oracle Premier Support for Systems、Oracle Communications EAGLE Premier Support、Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware、Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail Hospitality 及び Oracle Communications Network Premier Support は、（それらが）提供されると、該当するハードウェア・システムの最終出荷日から最低5年間ご利用になれます。また Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems に含まれているオペレーティング・システム向けのサポートは、（それが）提供されると、後述の注記に定める場合を除き、そのオペレーティング・システ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。オペレーティング・システムの特定のリリースに関しては、サポートが（提供される場合）さらに3年間 Extended Support for Operating Systems として延長される場合があります。なお、テクニカル・サポート料金に加えて、Extended Support for Operating Systems の料金が、Extended Support for Operating Systems が購入された各サポート期間に対して適用されます。

あるいは、オペレーティング・システムの特定のリリース向けのサポートが（提供される場合）Sustaining Support for Operating Systems として延長される場合もあり、お客様が、お使いのオラクルのハードウェア・システムに関して Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems を維持される限りはこのサポートをご利用になれます。

なお、Oracle Premier Support for Systems 契約に含まれているオペレーティング・システムが、Extended Support for

Operating Systems 及び／又は Sustaining Support for Operating Systems に移行した場合、Oracle Premier Support for Systems 契約をお客様が維持されることは可能ですが、ただし、そのオペレーティング・システムに対しお受けいただくテクニカル・サポートは、上述や後述の項目「システムに対するテクニカル・サポート・レベル」に記載されるように、Extended Support for Operating Systems 又は Sustaining Support for Operating Systems に基づき提供されます。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 Oracle Solaris プログラム・リリース、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、付属の“[Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](#)” (PDF) をご参照ください。

(注記)

Oracle Linux リリース 3 及び 4— Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems は、オペレーティング・システ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 リリース 5、6、7 及び 8— Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems は、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。

4. システムに対するテクニカル・サポート・レベル

Oracle Premier Support for Systems

Oracle Premier Support for Systems は、ハードウェア・システム、オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア (組込ソフトウェアのオプションを含みます) をサポートするサービスにより構成されます。ハードウェア・システムについては、このサポートは、(i) サーバーとストレージのハードウェア、及び (ii) Tekelec BNS と PIC のハードウェアに限定されます。オラクル・サーバーについては、Oracle Solaris、Oracle Linux 及び Oracle VM というソフトウェアにこのサポートが適用されます。また Tekelec BNS と PIC のハードウェアについては、当該ハードウェア・システムに含まれているオペレーティング・システム・ソフトウェアにこのサポートが適用されます。

本項目に別途記載がない限り、Oracle Premier Support for Systems は以下により構成されます。

- ・ オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア向けの、プログラム・アップデート、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
- ・ Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの Critical Patch Updates
- ・ アップグレード・ツール
- ・ 新規の第三者製品／バージョン又は新規のオラクル製品の認証
- ・ オラクルの裁量により提供可能となった場合、オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア (組込ソフトウェアのオプションを含みます) 向けのメジャーな製品及びテクノロジーのリリース (通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース、及びドキュメントのアップデートを含む場合があります)
- ・ “[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)” 上で Oracle Installable に指定されている組込ソフトウェアのアップデートのインストール

- ・ [“Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”](#) 上で Field Replaceable Units に指定されているオラクルのサーバー・システム又はストレージ・システム部品向けの、オンラインでのハードウェア・サポート
- ・ Field Change Orders— システム構成変更の推奨
- ・ 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- ・ 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
- ・ お客様のハードウェア・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 Oracle Linux のセキュリティ・パッチへのアクセス
- ・ ハードウェアの認証
- ・ Oracle Linux プログラム又は 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 Linux プログラム又は 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
- ・ Oracle Enterprise Manager Ops Center を使用する権利 ; Oracle Enterprise Manager Ops Center にアクセスしダウンロードするには、
<https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html> をご利用ください
- ・ <http://www.oracle.com/jp/support/library/platinum-services-policies-1664597-ja.pdf> に記載の、Platinum Services へのアクセス
- ・ <https://www.oracle.com/assets/ent-tape-analysis-dr-services-1867928-ja.pdf> で指定されている Oracle StorageTek のテープ・メディア向けの Oracle Enterprise Tape Analysis and Data Recovery サービスへのアクセス
- ・ 通常の営業時間内 (月曜～金曜 9:00 - 18:00、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・サービス

(注記)

1. Oracle Linux 及び Oracle VM に関するサービス・リクエストに対する支援には、「適用範囲」(PDF)に定めるサポート・トピックも含まれますが、これに限定されるものではありません。
2. オラクルでは、お客様のサポート対象のハードウェア・システムを運用しながら、そのサポート対象のハードウェア・システムに適用可能な Oracle Linux のセキュリティ・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、<https://linux.oracle.com> 上でご提供しています。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、(a) お使いのサポート対象のハードウェア・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 (b) そのセキュリティ・パッチの適用を行うには、当該サポート対象のハードウェア・システムを再起動していただく必要があります。

3. 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。また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・サポートの各サービス・レベルに基づきサポートされるサポート対象の追加プログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。

システム・メンテナンス

お客様には、所定のシステム・メンテナンス（システム・ソフトウェア又は組込ソフトウェア用ソフトウェア・アップデートのインストール、ファイル・システムのメンテナンス、必要に応じたエア・フィルターやバッテリーの交換、プロアクティブな診断情報のトラッキングが含まれますが、これらに限定されるものではありません）を実施すること、にご同意いただきます。

ハードウェアの交換部品

ハードウェア部品の交換が必要である、とオラクルが判断した場合、“[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)” に従い、オラクルより、お客様の設置場所に交換用の部品を送付させていただきます。本ポリシーに別途注記がある場合を除き、オラクルは、後述の項目「ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間」に沿ってお客様に交換部品を送付するよう、商業的に合理的な努力をいたします。交換部品は、新品又は新品同様の品質のものとなります。なお、最終出荷日から 5 年経過すると、交換部品をご提供できない場合があります。また交換部品を送付する対応時間が長くなる場合もあります。

動作不良部品の返却

オラクルがお客様に交換部品を送付する場合、お客様は、オラクルからの全ての出荷指示又は配送指示に従い、（その対象である）動作不良部品の返却がオラクルまで確実に行われるようにします（ただし、お客様が当該動作不良部品を保持することについて、お客様がオラクルと合意をされている場合を除きます）。お客様は、修理又は交換のためにハードディスク・ドライブや半導体ドライブを含む（ただし、これらに限定されるものではありません）いずれのドライブ（以下、総称して「ドライブ」といいます）を返却される場合も、事前に、それらのドライブにお客様が格納された全ての情報とデータを削除する責任を負います。なお、当該ハードディスク・ドライブについては、オラクルへのご返却前に消磁をなさらないでください。またお客様は、ドライブのご返却にあたり、事前に、いかなる種類のリムーバブル・メディア（例：テープ）のお取り外しも必ず行う責任を負います。お客様がドライブからの当該メディアのお取り外しに際し支援が必要な場合には、その取り外し支援については OSS にご連絡ください。なお、当該動作不良部品の所有権は、お客様のハードウェア・システムから取り外された時点でオラクルに移転するものとします。（交換部品が）お客様に出荷されてから 45 日以内に、お客様が動作不良部品をご返却にならなかった場合、お客様にはその時点で有効な価格にてその動作不良部品の料金を請求させていただきます。

Oracle Premier Support for Operating Systems

Oracle Premier Support for Operating Systems は、(i) Oracle Solaris、Oracle Linux 及び Oracle VM をサポートす

るサービス、及び (ii) 組込ソフトウェア（組込ソフトウェアのオプションを含みます）をサポートするサービス、により構成されます。

本項目に別途記載がない限り、Oracle Premier Support for Operating Systems は以下により構成されます。

- ・ オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア向けの、プログラム・アップデート、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
- ・ Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの Critical Patch Updates
- ・ アップグレード・ツール
- ・ 新規の第三者製品／バージョン又は新規のオラクル製品の認証
- ・ オラクルの裁量により提供可能となった場合、オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア（組込ソフトウェアのオプションを含みます）向けの、メジャーな製品及びテクノロジーのリリース（通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース及びドキュメントのアップデートを含む場合があります）
- ・ “[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)” 上で、Oracle Installable に指定されている組込ソフトウェアのアップデートのインストール
- ・ 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- ・ 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
- ・ お客様のハードウェア・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 Oracle Linux のセキュリティ・パッチへのアクセス
- ・ ハードウェアの認証
- ・ Oracle Linux プログラム又は 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 Linux プログラム又は 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
- ・ Oracle Enterprise Manager Ops Center を使用する権利；Oracle Enterprise Manager Ops Center にアクセスしダウンロードするには、<https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html> をご利用ください
- ・ 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、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・サービス

（注記）

1. Oracle Linux 及び Oracle VM に関するサービス・リクエストに対する支援には、「適用範囲」(PDF)に定めるサポート・トピックも含まれますが、これに限定されるものではありません。
2. オラクルでは、お客様のサポート対象のハードウェア・システムを運用しながら、そのサポート対象のハードウェア・システムに適用可能な Oracle Linux のセキュリティ・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、<https://linux.oracle.com> 上でご提供しています。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、(a) お使いのサポート対象のハードウェア・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 (b) そのセキュリティ・パッチの適用を行うには、当該サポート対象のハードウェア・システムを再起動していただく必要があります。

3. 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。また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・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のプログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。

Extended Support for Operating Systems

サポート契約締結中の特定の Oracle Solaris、Oracle Linux 及び Oracle VM のリリース向けに、Premier Support 満了後、Extended Support for Operating Systems (有償) 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。Extended Support for Operating System 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。

本項目に別途記載がない限り、Extended Support for Operating Systems が提供されていて、Extended Support 期間にある、サポート契約締結中の Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェアのリリースや Oracle Linux オペレーティング・システム・ソフトウェアのリリース、Oracle VM オペレーティング・システム・ソフトウェアのリリースは、以下に限定される、Oracle Premier Support for Operating Systems の提供か、又は Oracle Premier Support for Systems に基づく Oracle Solaris、Oracle Linux 及び Oracle VM 向けのテクニカル・サポートの提供を受けます。

- ・ プログラム・アップデート
- ・ Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの、パッチ (修正プログラム)、セキュリティ・パッチ、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- ・ クリティカルなセキュリティ Errata (エラータ) に対する Oracle Linux オペレーティング・システム用パッチ (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、<https://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
- ・ クリティカルなセキュリティ Errata (エラータ) に対する Oracle VMソフトウェア用パッチ (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
- ・ アップグレード・ツール
- ・ オラクルの裁量により提供可能となった場合、Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェア向けのメジャーな製品及びテクノロジーのリリース (通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース、及びドキュメントのアップデートを含む場合があります)
- ・ 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援

- ・ 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
- ・ お客様のハードウェア・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 Oracle Linux のセキュリティ・パッチへのアクセス
- ・ Oracle Enterprise Manger Ops Center を使用する権利；Oracle Enterprise Manager Ops Center にアクセスしダウンロードするには、
<https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html> をご利用ください
- ・ 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、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・サービス

Extended Support for Operating Systems には、以下のサービスは含まれません。

- ・ 新規の第三者製品／バージョン又は新規のオラクル・プログラムの認証
- ・ ハードウェアの認証
- ・ Oracle Linux又はOracle VM プログラムに対する、パッチ（修正プログラム）のバックポート

（注記）

1. Oracle Linux 及び Oracle VM に関するサービス・リクエストに対する支援には、「適用範囲」(PDF)に定めるサポート・トピックも含まれますが、これに限定されるものではありません。
2. オラクルでは、お客様のサポート対象のハードウェア・システムを運用しながら、そのサポート対象のハードウェア・システムに適用可能な Oracle Linux のセキュリティ・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、<https://linux.oracle.com> 上でご提供しています。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、(a) お使いのサポート対象のハードウェア・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 (b) そのセキュリティ・パッチ適用を行うには、当該サポート対象のハードウェア・システムを再起動していただく必要があります。
3. 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。また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・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のプログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、
www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。

Sustaining Support for Operating Systems

特定のオペレーティング・システム・ソフトウェアのリリース向けに、Sustaining Support for Operating Systems がご利用になれる場合があります。

Sustaining Support for Operating Systems フェーズのプログラム・リリースは、以下に限定される、Oracle Premier Support for Operating Systems の提供、又は、Oracle Premier Support for Systems に基づくオペレーティング・システム向けのテクニカル・サポートの提供、を受けます。

- ・ Oracle Premier Support for Operating Systems 又は Oracle Premier Support for Systems、及び Extended Support for Operating Systems 期間中に作成された、オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア向けのプログラム・アップデート、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（提供される場合は、Extended Support for Operating Systems 期間終了後にのみ、となります）
- ・ Oracle Premier Support for Operating Systems 又は Oracle Premier Support for Systems、及び Extended Support for Operating Systems期間中に作成された、Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの Critical Patch Updates（提供される場合は、Extended Support for Operating Systems 期間終了後にのみ、となります）
- ・ Oracle Premier Support for Operating Systems 又は Oracle Premier Support for Systems、及び Extended Support for Operating Systems期間中に作成された、アップグレード・ツール（提供される場合は、Extended Support for Operating Systems 期間終了後にのみ、となります）
- ・ 通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース、及びドキュメントのアップデート
- ・ 商業的に合理的な範囲での、1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- ・ 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 Enterprise Manager Ops Center を使用する権利；Oracle Enterprise Manager Ops Center にアクセスしダウンロードするには、
<https://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html> をご利用ください
- ・ 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、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・サービス

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

- ・ 新規の、プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・パッチ、セキュリティ・アラート、通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース及びドキュメントのアップデート
- ・ 新規の、Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの Critical Patch Updates
- ・ 新規のアップグレード・ツール
- ・ 新規の第三者製品／バージョン又は新規のオラクル・プログラムの認証
- ・ 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
- ・ 現在オラクルがサポートしていない、以前リリースされたパッチ（修正プログラム）又はアップデート

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。

(注記)

1. Oracle Linux 及び Oracle VM に関するサービス・リクエストに対する支援には、「適用範囲」(PDF)に定めるサポート・トピックも含まれますが、これに限定されるものではありません。
2. オラクルでは、お客様のハードウェア・システムを運用しながら、そのハードウェア・システムに適用可能な Oracle Linux のセキュリティ・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、<https://linux.oracle.com> 上でご提供しています。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、(a) お使いのハードウェア・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 (b) そのセキュリティ・パッチ適用を行うには、当該ハードウェア・システムを再起動していただく必要があります。
3. 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、サポート・サービス料金支払済みのサポート期間中に特定の追加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・ドキュメント内に記載されます。また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・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のプログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。

Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware

Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware は、POS ハードウェア・システムをサポートするサービスにより構成されます。POS ハードウェア・システムには、ワークステーション、タブレット、ハンドヘルド、スキャナー、プリンター、キャッシュ・ドローア、ディスプレイ及び決済ソリューション（以下「Oracle Retail and Hospitality Hardware」といいます）が含まれます。なお、Oracle Retail and Hospitality Hardware は、上述の項目「[サービス・レベルの一致](#)」に記載の Oracle Retail and Hospitality Hardware に関する「サービス・レベルの一致」のポリシーに従う必要がありますので、ご注意ください。

Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware は以下により構成されます。

- ・ 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- ・ “[Delivery Method Chart: Oracle Retail and Hospitality Hardware Replacement Parts](#)” 上で Field Replaceable Units に指定されている Oracle Retail and Hospitality Hardware 向けの、オンサイトでのハードウェア・サポート（国により提供の有無が異なります）
- ・ 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、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・サービス

(注記)

- ・ ハードウェア・バンドルに含まれている電源コード及びキャッシュ・ドロア・挿入トレイは、消耗品とみなされ、Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware のサポート対象ではありません。

以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされます。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。

重要度レベル ¹	応答時間の目標	アップデート時間又は解決時間
重要度1	5分	1時間
重要度2	2時間	6時間
重要度3	8時間	24時間
重要度4	24時間	48時間

上表の目的上、以下の定義が適用されます。

- ・ 重要度1：大規模なシステム中断（例：ビジネスクリティカルなシステムの操作性や機能性における大規模な中断、サーバー・クラッシュ、又はトータル・システムの障害）
- ・ 重要度2：深刻なシステム中断（例：システム全体には影響を及ぼさないビジネスクリティカルな機能性における深刻な中断— 大多数のワークステーション／端末でトランザクションを実行できない又はトランザクションをポストできない；決済機能を実行する能力の喪失；報告機能（ローカル又はホスト）の全喪失；全ての印刷機能の喪失；所定の日付や日付範囲の間にリポストしながら、精算できない又は EOD/SOD/Night Audit ジョブを完了できない；MyMicros ポータル内にエラーがあり、カスタマが当該ポータル内でどの機能を実行するのも妨げている；ページや画像のローディングが非常に遅い；ツール・インタフェースにアクセスできない；など）
- ・ 重要度3：単一機能の障害（例：システム全体には影響を及ぼさない操作性や機能性における軽微な中断— タイムキーピング機能の問題；印刷機能の単発障害；ワークステーション／端末の単発障害；MyMicros では Oracle Cloud Applications 向けに Portal Password Resets 内で一つのレポートをレビューできない；iCare Loyalty プログラムが機能していない又は動作しなくなった；など）
- ・ 重要度4：軽微な／手続き上の問題又は質問（例：プログラミングやコンフィギュレーション関連の質問、機能性や操作性に係る質問、又はフォーマットや表面的な問題）

システム・メンテナンス

お客様には、該当する Oracle Retail and Hospitality Hardware に関するドキュメントにオラクルが定める通りに、Oracle Retail and Hospitality Hardware のシステム・メンテナンスを実施すること、にご同意いただきます。

交換用 Oracle Retail and Hospitality Hardware

Oracle Retail and Hospitality Hardware の交換が必要である、とオラクルが判断した場合、“[Delivery Method Chart: Oracle Retail and Hospitality Hardware Replacement Parts](#)” に従い、オラクルより、お客様の設置場所に交換用の Oracle Retail and Hospitality Hardware（以下「交換用ハードウェア」といいます）を送付させていただきます。本ポリシーに別途注記がある場合を除き、オラクルは、後述の項目「ハードウェア・サポートに関するオンラインでの目標対応時間」に沿ってお客様に交換部品を送付するよう、商業的に合理的な努力をいたします。交換用ハードウェアは、新品又

は新品同様の品質のものとなります。なお、前述に関わらず、最終出荷日から 5 年経過すると、該当する Oracle Retail and Hospitality Hardware の交換用ハードウェアをご提供できない場合があります、また交換用ハードウェアを送付する目標対応時間のガイドラインが長くなる場合もあります。

動作不良 Oracle Retail and Hospitality Hardware の返却

オラクルがお客様に交換用ハードウェアを送付する場合、注文書に別途記載がない限り、お客様は、オラクルからの全ての出荷指示又は配送指示に従い、(その対象である)動作不良ハードウェアの返却在オラクルまで確実に実行されるようにします。お客様は、修理又は交換のためにハードディスク・ドライブや半導体ドライブを含む(ただし、これらに限定されるものではありません)いずれのドライブ(以下、総称して「ドライブ」といいます)を返却される場合も、事前に、それらのドライブにお客様が格納された全ての情報とデータを削除する責任を負います。なお、当該ハードディスク・ドライブについては、オラクルへのご返却前に消磁をなさらないください。またお客様は、ドライブのご返却にあたり、事前に、いかなる種類のリムーバブル・メディア(例:テープ)のお取り外しも必ず行う責任を負います。お客様がドライブからの当該メディアのお取り外しに際し支援が必要な場合には、その取り外し支援については OSS にご連絡ください。なお、当該動作不良部品の所有権は、お客様のハードウェア・システムから取り外された時点でオラクルに移転するものとし、(交換用ハードウェアが)お客様に出荷されてから 45 日以内に、お客様が動作不良ハードウェアをご返却にならなかった場合、及び/又はその動作不良ハードウェアが酷使されてきた又は関連するドキュメントに従わない方法により使用されてきた、とオラクルが判断した場合、お客様にはその時点で有効な価格にてその動作不良ハードウェアの料金を請求させていただきます。

Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware

Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware は、POS ハードウェア・システムをサポートするサービスにより構成されます。POS ハードウェア・システムには、ワークステーション、タブレット、ハンドヘルド、スキャナー、プリンター、キャッシュ・ドロア、ディスプレイ及び決済ソリューション(以下「Oracle Retail and Hospitality Hardware」といいます)が含まれます。なお、Oracle Retail and Hospitality Hardware は、上述の項目「[サービス・レベルの一致](#)」に記載の Oracle Retail and Hospitality Hardware に関する「サービス・レベルの一致」のポリシーに従う必要がありますので、ご注意ください。

Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware は以下により構成されます。

- ・ 1 日 24 時間、週 7 日のサービス・リクエストに対する支援
- ・ 翌営業日対応の部品交換
- ・ 通常の営業時間内(月曜～金曜 9:00 - 18:00、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・サービス

(注記)

- ・ ハードウェア・バンドルに含まれている電源コード及びキャッシュ・ドロア・挿入トレイは、消耗品とみなされ、Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware のサポート対象ではありません。

以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされま

す。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。

重要度レベル ¹	応答時間の目標	アップデート時間又は解決時間
重要度1	5分	1時間
重要度2	2時間	6時間
重要度3	8時間	24時間
重要度4	24時間	48時間

上表の目的上、以下の定義が適用されます。

- ・ 重要度1：大規模なシステム中断（例：ビジネスクリティカルなシステムの操作性や機能性における大規模な中断、サーバー・クラッシュ、又はトータル・システムの障害）
- ・ 重要度2：深刻なシステム中断（例：システム全体には影響を及ぼさないビジネスクリティカルな機能性における深刻な中断— 大多数のワークステーション/端末でトランザクションを実行できない又はトランザクションをポストできない；決済機能を実行する能力の喪失；報告機能（ローカル又はホスト）の全喪失；全ての印刷機能の喪失；所定の日付や日付範囲の間にリポストしながら、精算できない又は EOD/SOD/Night Audit ジョブを完了できない；MyMicros ポータル内にエラーがあり、カスタマが当該ポータル内でどの機能を実行するのも妨げている；ページや画像のローディングが非常に遅い；ツール・インタフェースにアクセスできない；など）
- ・ 重要度3：単一機能の障害（例：システム全体には影響を及ぼさない操作性や機能性における軽微な中断— タイムキーピング機能の問題；印刷機能の単発障害；ワークステーション/端末の単発障害；MyMicros では Oracle Cloud Applications 向けに Portal Password Resets 内で一つのレポートをレビューできない；iCare Loyalty プログラムが機能していない又は動作しなくなった；など）
- ・ 重要度4：軽微な/手続き上の問題又は質問（例：プログラミングやコンフィギュレーション関連の質問、機能性や操作性に係る質問、又はフォーマットや表面的な問題）

システム・メンテナンス

お客様には、該当する Oracle Retail and Hospitality Hardware に関するドキュメントにオラクルが定める通りに、Oracle Retail and Hospitality Hardware のシステム・メンテナンスを実施すること、にご同意いただきます。

交換用 Oracle Retail and Hospitality Hardware

Oracle Retail and Hospitality Hardware の交換が必要である、とオラクルが判断した場合、オラクルより、お客様の設置場所に交換用の Oracle Retail and Hospitality Hardware（以下「交換用ハードウェア」といいます）を送付させていただきます。オラクルは、上述の目標対応時間のガイドラインに沿ってお客様に交換用ハードウェアを送付するよう、合理的な努力をいたします。交換用ハードウェアは、新品又は新品同様の品質のものとなります。なお、前述に関わらず、最終出荷日から 5 年経過すると、該当する Oracle Retail and Hospitality Hardware の交換用ハードウェアをご提供できない場合があります、また交換用ハードウェアを送付する目標対応時間のガイドラインが長くなる場合もあります。

動作不良 Oracle Retail and Hospitality Hardware の返却

オラクルがお客様に交換用ハードウェアを送付する場合、注文書に別途記載がない限り、お客様は、オラクルからの全て

の出荷指示又は配送指示に従い、(その対象である)動作不良ハードウェアの返却がオラクルまで確実に行われるようになります。お客様は、修理又は交換のためにハードディスク・ドライブや半導体ドライブを含む(ただし、これらに限定されるものではありません)いずれのドライブ(以下、総称して「ドライブ」といいます)を返却される場合も、事前に、それらのドライブにお客様が格納された全ての情報とデータを削除する責任を負います。なお、当該ハードディスク・ドライブについては、オラクルへのご返却前に消磁をなさらないでください。またお客様は、ドライブのご返却にあたり、事前に、いかなる種類のリムーバブル・メディア(例:テープ)のお取り外しも必ず行う責任を負います。お客様がドライブからの当該メディアのお取り外しに際し支援が必要な場合には、その取り外し支援については OSS にご連絡ください。なお、当該動作不良部品の所有権は、お客様のハードウェア・システムから取り外された時点でオラクルに移転するものとし、(交換用ハードウェアが)お客様に出荷されてから 45 日以内に、お客様が動作不良ハードウェアをご返却にならなかった場合、及び/又は、当該動作不良ハードウェアが酷使されてきた又は関連するドキュメントに従わない方法により使用されてきた、とオラクルが判断した場合、お客様にはその時点で有効な価格にてその動作不良ハードウェアの料金を請求させていただきます。

Oracle Communications Network Premier Support

Oracle Communications Network Premier Support は、本項目に別途明記がある場合を除き、(i) Oracle Communications EAGLE ハードウェア製品及び (ii) Oracle Acme Packet ハードウェア製品を対象とした、ハードウェア・システム及び組込ソフトウェア(組込ソフトウェアのオプションを含みます)をサポートするサービスにより構成されます。本項目では、Oracle Communications EAGLE ハードウェア製品及び Oracle Acme Packet ハードウェア製品を総称して「Oracle Communications Network Hardware」といいます。なお、次の Oracle Acme Packet ハードウェア製品は、Oracle Communications Network Premier Support の適用対象外となります: Oracle Acme Packet 1100、3820 及び AP3900 ハードウェア製品、Oracle Enterprise Session Border Controller 組込ソフトウェア、Oracle Communications Applications Session Border Controller 組込ソフトウェア、及び Oracle Enterprise Communications Broker 組込ソフトウェア。

- Oracle Communications Network Premier Support は次により構成されます: 組込ソフトウェア(組込ソフトウェアのオプションを含みます)向けの、プログラム・アップデート、パッチ(修正プログラム)及びセキュリティ・アラート
- Oracle Communications EAGLE ハードウェア向けの、組込ソフトウェア(組込ソフトウェアのオプションを含みます)のリモート・インストール
- オラクルの裁量により提供可能となった場合、組込ソフトウェア(組込ソフトウェアのオプションを含みます)向けのメジャーな製品及びテクノロジーのリリース(通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース、及びドキュメントのアップデートを含む場合があります)
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- 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)
- 通常の営業時間内(月曜～金曜 9:00 - 18:00、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・サービス

システム・メンテナンス

お客様には、該当する Oracle Communications Network Hardware に関するドキュメントにオラクルが定める通りに、Oracle Communications Network Hardware のシステム・メンテナンスを実施すること、にご同意いただきます。

ハードウェアの交換部品

Oracle Communications Network Hardware の交換が必要である、とオラクルが判断した場合、“[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation Software Updates](#)” に従い、オラクルより、お客様の設置場所に交換用の部品を送付させていただきます。本ポリシーに別途注記がある場合を除き、オラクルは、後述の項目「ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間」に沿ってお客様に交換部品を送付するよう、商業的に合理的な努力をいたします。交換用ハードウェアは、新品又は新品同様の品質のものとなります。なお、前述に関わらず、最終出荷日から 5 年経過すると、該当する Oracle Communications Network Hardware の交換用ハードウェアをご提供できない場合があります。また交換用ハードウェアを送付する目標対応時間のガイドラインが長くなる場合もあります。

動作不良ハードウェアの返却

オラクルがお客様に交換用ハードウェアを送付する場合、注文書に別途記載がない限り、お客様は、オラクルからの全ての出荷指示又は配送指示に従い、(その対象である)動作不良ハードウェアの返却在オラクルまで確実に実行されるようにします。お客様は、修理又は交換のためにハードディスク・ドライブや半導体ドライブを含む(ただし、これらに限定されるものではありません)いずれのドライブ(以下、総称して「ドライブ」といいます)を返却される場合も、事前に、それらのドライブにお客様が格納された全ての情報とデータを削除する責任を負います。なお、当該ハードディスク・ドライブについては、オラクルへのご返却前に消磁をなさらないください。またお客様は、ドライブのご返却にあたり、事前に、いかなる種類のリムーバブル・メディア(例:テープ)のお取り外しも必ず行う責任を負います。お客様がドライブからの当該メディアのお取り外しに際し支援が必要な場合には、その取り外し支援については OSS にご連絡ください。なお、当該動作不良部品の所有権は、お客様のハードウェア・システムから取り外された時点でオラクルに移転するものとし、(交換用ハードウェアが)お客様に出荷されてから 45 日以内に、お客様が動作不良ハードウェアをご返却にならなかった場合、及び/又は、当該動作不良ハードウェアが酷使されてきた又は関連するドキュメントに従わない方法により使用されてきた、とオラクルが判断した場合、お客様にはその時点で有効な価格にてその動作不良ハードウェアの料金を請求させていただきます。

Oracle Communications Network Premier Support に限り、以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされます。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。

重要度レベル	応答時間 ¹	リモート修復時間 ¹	解決時間 ¹
重要度1	15分	6時間	30暦日
重要度2	15分	48時間	30暦日
重要度3	N/A	N/A	180暦日

上表の目的上、以下の定義が適用されます。

- ・ 応答時間— お客様がサービス・リクエストを作成されてから、オラクルがお客様に初回応答をするまで、の経過時間
- ・ リモート修復時間— オラクルが該当ハードウェア・システムへのリモート・アクセスを確立してから、オラクルが解決策を提供した旨をお客様に通知するまで、の経過時間。リモート修復の時間枠は、（i）お客様側で、オンサイトでの予備部品のご用意がない場合、（ii）組込ソフトウェア又は組込ソフトウェアのオプション・コードの変更が必要な場合、あるいは（iii）オラクルによるオンサイトでの支援が必要な場合、には適用されません
- ・ 解決時間— お客様がサービス・リクエストを作成されてから、お客様の問題が解決するまで、の経過時間

Oracle Communications EAGLE Premier Support

Oracle Communications EAGLE Premier Support は2015年7月7日以降、新規の初年度ライセンスとテクニカル・サポートのご注文ではご利用になれません。なお、お客様が現在 Oracle Communications EAGLE Premier Support の有効なサポートをご契約中の場合は、お客様には Oracle Communications EAGLE Premier Support を引き続き更新していただけます。

Oracle Communications EAGLE Premier Support は、Oracle Communications EAGLE ハードウェア製品のみを対象としたハードウェア・システム及び組込ソフトウェア（組込ソフトウェアのオプションを含みます）をサポートするサービスにより構成されます。

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

- ・ 組込ソフトウェア（組込ソフトウェアのオプションを含みます）向けの、プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）及びセキュリティ・アラート
- ・ 組込ソフトウェア（組込ソフトウェアのオプションを含みます）のリモート・インストール
- ・ オラクルの裁量により提供可能となった場合、組込ソフトウェア（組込ソフトウェアのオプションを含みます）向けのメジャーな製品及びテクノロジーのリリース（通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース、及びドキュメントのアップデートを含む場合があります）
- ・ 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- ・ 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）
- ・ 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、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・サービス

Oracle Communications EAGLE Premier Support に限り、以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされます。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。

重要度レベル	応答時間 ¹	リモート修復時間 ¹	解決時間 ¹
--------	-------------------	-----------------------	-------------------

重要度1	15分	6時間	30暦日
重要度2	15分	48時間	30暦日
重要度3	N/A	N/A	180暦日

上表の目的上、以下の定義が適用されます。

- ・ 応答時間— お客様がサービス・リクエストを作成されてから、オラクルがお客様に初回応答をするまで、の経過時間
- ・ リモート修復時間— オラクルが該当ハードウェア・システムへのリモート・アクセスを確立してから、オラクルが解決策を提供した旨をお客様に通知するまで、の経過時間。リモート修復の時間枠は、
（i）お客様側で、オンサイトでの予備部品のご用意がない場合、（ii）組込ソフトウェア又は組込ソフトウェアのオプション・コードの変更が必要な場合、あるいは（iii）オラクルによるオンサイトでの支援が必要な場合、には適用されません
- ・ 解決時間— お客様がサービス・リクエストを作成されてから、お客様の問題が解決するまで、の経過時間

5. 購入可能な追加のサービス

Oracle Priority Service for Sun Ray Peripherals

Oracle Priority Service for Sun Ray Peripherals は以下により構成されます。

- ・ キーボード、モニター及びカントリー・キットの Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）（お客様の設置場所への翌営業日引渡しを行います）
- ・ 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）

なお、該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。

Oracle Customer Data & Device Retention Service

Oracle Customer Data & Device Retention Service では、お客様のハードウェア・システムから取り外されたディスク・ドライブ、フラッシュ・キャッシュ、及び／又は部品が、機微、機密又は極秘のデータを含んでいるような場合に、お客様側でこれらを保持することが認められています。本サービスの運用上、（i）ディスク・ドライブは、サーバー、ストレージ・アレイ又はテープ・システムによりアクセスされるデータを格納する、回転メディア・デバイスとして定義され、（ii）フラッシュ・キャッシュは、上書き可能な半導体メディアに情報を格納する機能をもった、あらゆるデバイスとして定義され、また（iii）部品は、不揮発性ランダム・アクセス・メモリを内蔵するサーバー、ストレージ・デバイス又はネットワーク・デバイス内の、あらゆる品目として定義されます。

Oracle Customer Data & Device Retention Service は以下により構成されます。

オラクルが、自らの裁量により、お客様のハードウェア・システムから取り外されたディスク・ドライブ、フラッシュ・キャッシュ、及び／又は部品に、機微、機密又は極秘のデータが含まれているため、そ（れら）の交換が必要であると判断した場合、“Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates”に従い、オラクルより、お客様の設置場所に交換用の部品を送付させていただきます。オラクルは、後述の項目「ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間」に従い、お客様に交換部品を送付するよう、商業的に合理的な努力をいたします。交換部品は、新品又は新品同様の品質のものとなります。なお、最終出荷日から5年経過すると、交換部品をご提供できない場合があります、また交換部品を送付する対応時間が長くなる場合もあります。

お客様が Oracle Customer Data & Device Retention Service を購入される場合、交換されたディスク・ドライブ、フラッシュ・キャッシュ、及び／又は部品の適正な処分／廃棄については、お客様側で責任を負うことになります。

お客様が Oracle Customer Data & Device Retention Service を追加で購入される場合、お客様には Oracle Premier Support for Systems を維持していただくかなければなりません。つまり、お客様は、(i) 同じモデル・ナンバーの全てのサーバー、(ii) 同じモデル・ナンバーの全てのストレージ・デバイス、及び／又は (iii) 同じモデル・ナンバーの全てのネットワーク・デバイスに対して、Oracle Customer Data & Device Retention Service をご購入いただく必要があります。

お客様が Oracle Customer Data & Device Retention Service を更新される場合、当該サービスに対する更新料金は、ご更新時に有効な Oracle Customer Data & Device Retention Service の価格ポリシーに基づきます。なお、該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。

Oracle Onsite Spares

Oracle Onsite Spares では、お客様指定の場所への部品の引渡しとメンテナンスを行います。このサービスでは、お客様の注文書に明記されている当該部品のみが対象となります。

Oracle Onsite Spares は以下により構成されます。

- ・ 部品
- ・ 部品のメンテナンス及び交換
- ・ オンサイトでの部品のセットアップ
- ・ 年次実地棚卸
- ・ サポート期間終了時の部品の回収

お客様が Oracle Onsite Spares を購入される場合、お客様には、以下のことをお願いしています。

- ・ 「オラクルの所有物」であることが明記された部品用に安全な保管場所を提供すること。お客様は、(i) 当該保管場所への立ち入りを、部品の入出荷に直接関わっているお客様側の担当者に制限し、また (ii) お客様の倉庫施設への全ての車両や歩行者による出入が不正に行われないようにすること

- ・ 指定連絡窓口を設けること

Oracle Onsite Spares をご購入になるには、お客様には Oracle Premier Support for Systems を維持していただく必要があります。

当該部品が破損品又は不良品と交換され、ハードウェア・システムにインストールされるまでは、オラクルがその部品の所有権を留保します。また、お客様への部品の所有権移転に伴い、該当する破損品又は不良品の所有権はオラクルに移転します。

お客様が Oracle Onsite Spares を更新される場合、当該サービスに対する更新料金は、ご更新時に有効な Oracle Onsite Spares の価格ポリシーに基づきます。なお、該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

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

Oracle Business Critical Service for Systems

オラクルでは、ミッション・クリティカルなビジネス機能を運用しているシステム向けに、さらなるサービス・レベルを提供するサービスをご用意しています。ご利用可能なサービスについては、

<https://www.oracle.com/assets/bcs-for-systems-jp-guide-2181494-ja.pdf> をご参照ください。

なお、該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。また Oracle Business Critical Service for Systems は、上述のポリシー「テクニカル・サポートの再契約」の対象外です。

Advanced Customer Support

お客様が、お客様の注文書で以下の Advanced Customer Support サービスのいずれかを購入された場合、オラクルより、以下に指定されている別紙のうち該当するものに記載されているサービスをご提供いたします。

- ・ [Oracle Priority Support](#)
- ・ [Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)
- ・ [Oracle Priority Support Advantage](#)
- ・ [Oracle Priority Support Connected](#)
- ・ [Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality](#)
- ・ Oracle Standard Systems Installations :
 - [Oracle Standard System Installation \(“OSS”\) – Basic Service Exhibit](#)
 - [Oracle Standard System Installation \(“OSS”\) with Site Audit Services Exhibit](#)

- [Oracle Standard System Installation \(“OSS”\) without Site Audit Services Exhibit](#)
- [Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems](#)
- [Oracle Engineered Systems Configuration Services](#)
- [Oracle Preproduction Readiness Review for System Services](#) 又は [Oracle Preproduction Readiness Review for Oracle Platinum Services](#)
- [Oracle Go-Live Support for System Service](#) 又は [Oracle Go-Live for Oracle Platinum Services](#)
- [Oracle Start-Up Pack for Engineered Systems](#)
- [Oracle Customer Replaceable Unit Installation Service](#)

Oracle Tekelec Professional Services

お客様が、お客様の注文書で以下の Tekelec Professional Services のいずれかを購入された場合、オラクルより、[Tekelec Professional Services Descriptions](#) に記載されているサービスをご提供いたします。

- Oracle Communications Hardware Engineering Site Survey – Per Node Per Site
- Oracle Communications Hardware Installation – Per DC Frame or DC Application Frame enclosure extension
- Oracle Communications Hardware Installation – Per AC Frame
- Oracle Communications DC Hardware Extension Installation – Per Frame – Rack mount server and Shelf additions
- Oracle Communications Hardware Extension Installation – AC or DC Blade Server/Eagle Card/Switches – Per 16 cards/switches per site
- Oracle Communications AC Hardware Extension Installation – Per Frame – Rack mount servers and AC enclosure additions

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、ハードウェア及びシステム・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、[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 Premier Support for Systems 及び Oracle Premier Support for Operating Systems に含まれています。

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

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、お客様がお使いのハードウェア・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：ハードウェア向け Oracle Shared Shell））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：Auto Service Request））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）なテクニカル・サポート・サービス及びリアクティブ（事後対応的）なテクニカル・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、に同意されることになります。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。またこれらのツールは、選択した製品によりご利用になれない場合があります。

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。

Auto Service Request

Auto Service Request（以下「ASR」といいます）は、特定のハードウェア障害が発生した際に、障害に関する遠隔測定情報をオラクルに送信することにより、ASR 対応のオラクル製品がサービス・リクエストを自動的に新規作成できるようにするものです。ASR 対応のハードウェアにおいて ASR が稼働している場合、ASR がお客様の代わりにサービス・リクエストを作成します。なお、ASR により検出される当該特定のハードウェア障害は、製品の種類、製品のバージョン、オペレーティング・システムにより異なります。また、必ずしも全てのハードウェア障害が検出されるわけでも、オラクルに送信されるわけでもありません。ASR が検出する障害の範囲は、オラクルにより随時予告なしに変更される可能性があります。

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格納したり、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よう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・サービスを受けの一環として、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または PHI を含めない
- ・ 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 が含まれている可能性があることを明示する

9. 重要度の定義

お客様がお使いのサポート対象のハードウェア・システムに関するサービス・リクエストは、オラクルの Web ベースのカスタマ・サポート・システム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

サポート対象のハードウェア・システ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
- ・ システムの機能障害により、データが消失する又はシステムが不安定な状態になる
- ・ システムの動作不良により、ミッション・クリティカルなアプリケーションが、再起動、ハング又はサスペンドする

別途明記がある場合を除き、重要度 1 のサービス・リクエストには 1 時間以内に応答するよう、合理的な努力がなされます。なお、Oracle Communications EAGLE Premier Support に関する対応目標については、上述の項目「Oracle Communications EAGLE Premier Support」をご参照ください。また Oracle Communications Network Premier Support に関する対応目標については、上述の項目「Oracle Communications Network Premier Support」をご参照ください。

別途明記がある場合を除き、お客様からの重要度1 のサービス・リクエストの解決に向けて取り組む OSS へお客様に積極的にご協力いただける限り、オラクルは、サポート契約締結中のハードウェア・システムに対する重要度1 のサービス・リクエストには24時間体制でサポートをご提供いたします（問題が解決するまで、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、障害のある又は故障した機能によりアプリケーションに重大な影響が生じ、及び/又は頻繁にアプリケーション・エラーが出るもののデータ消失はない状態のため、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。

10. ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間

本ポリシーに別途明記がある場合を除き、ハードウェア・サポートの目標対応時間は以下の通りです。Sun Ray Clients の目標対応時間は、重要度に関係なく、お客様の設置場所への翌営業日引渡しを行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）に限定されます。(i) Oracle Communications EAGLE Premier Support 又は Oracle Communications Network Premier Support の適用対象であるハードウェア並びに (ii) Tekelec BNS ハードウェア及び Tekelec PIC ハードウェアの目標対応時間は、重要度に関係なく、オラクルがハードウェア部品の交換が必要と判断してから48時間以内に交換部品の出荷を行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）に限定されます。Oracle Communications Network Support の適用対象外である Oracle Acme Packet ハードウェア製品の目標対応時間は、重要度に関係なく、お客様の設置場所への翌営業日出荷を行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）に限定されます。なお、適用対象外の Oracle Acme Packet ハードウェア製品については、上述の項目「Oracle Communications Network Premier Support」をご覧ください。Front Porch Digital ハードウェアの目標対応時間は、重要度レベルに関係なく、(i) お客様の設置場所への翌営業日引渡しを行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）、又は (ii) オラクルが、自らの裁量により、オンサイトでのサポートが適切であると判断した場合には翌営業日、に限定されます。Oracle Premier Support for Oracle

Retail and Hospitality Hardware 及び Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality の目標対応時間は、

(i) 船舶又はその他水上輸送艇に設置されている場合には、重要度レベルに関係なく、オラクルが動作不良ハードウェアを受領してから48時間以内に交換部品の出荷を行う Advanced Parts Exchange (部品の先行交換) に限定され、また (iii) 島国 (離島) の場合には、重要度レベルに関係なく、オラクルがハードウェア部品の交換が必要と判断してから48時間以内に交換部品の出荷を行う Advanced Parts Exchange (部品の先行交換) に限定されます。前文に定めのある場合を除き、Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality の目標対応時間は、重要度に関係なく、お客様の設置場所への翌営業日引渡しを行う Advanced Parts Exchange (部品の先行交換) に限定されます。

サービス拠点の一覧については、付属の "[Oracle Service Locations](#)" (PDF) をご参照ください。

重要度1

オラクルが、自らの裁量により、オンサイトでのサポートが適切であると判断した場合には、通常、以下の時間内に、オラクルが派遣したエンジニアがお客様の設置場所に到着します。

2 時間以内 : お客様がお使いのサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 25 マイル / 40 キロ以内にある必要があります

4 時間以内 : お客様がお使いのサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 26 ~ 49 マイル / 41 ~ 79 キロ以内にある必要があります

翌日 : お客様がお使いのサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 50 マイル / 80 キロ以上離れている場合

重要度2

オラクルが、自らの裁量により、オンサイトでのサポートが適切であると判断した場合には、通常、以下の時間内にオラクルが派遣したエンジニアがお客様の設置場所に到着します。オンサイトでの対応時間は、現地の営業時間内のみとなります。

4 時間以内 : お客様がお使いのサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 25 マイル / 40 キロ以内にある必要があります

同営業日内 : お客様がお使いのサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 26 ~ 49 マイル / 41 ~ 79 キロ以内にある必要があります

翌営業日 : お客様がお使いのサポート対象のハードウェア・システムが指定のオラクルのサービス拠点から 50 マイル / 80 キロ以上離れている場合

重要度3

Oracle が、自らの裁量により、オンサイトでのサポートが適切であると判断した場合には、通常、現地の営業時間終了から翌営業日中又はそれ以降の相互に合意した時間（例：スケジュールされたメンテナンス時間枠）に、Oracle が派遣したエンジニアがお客様の設置場所に到着します。

（注記）

お客様がお使いのサポート対象のハードウェア・システムが設置されている場所の地理的条件により、オンサイト・サービスをご利用になれない場合、又は追加料金がかかるもしくは重要度 1、重要度 2、重要度 3 の対応にさらに長い時間を要する場合、があります。Oracle は、自らの裁量により、当該サポート対象のハードウェア・システムの設置場所に基づき、重要度 1、重要度 2、重要度 3 のオンサイトでの対応時間を調整する権利又は追加料金を請求する権利、を留保します。また実際の対応時間は、Oracle の管理が及ばない事由や状況により左右される場合があり、このため、Oracle の対応が遅れる場合があります。Oracle の管理の範囲外での要因により生じた対応の遅延については、Oracle はその責任を負いません。なお、お客様のサポート対象のハードウェア・システムに対するサポート提供の有無に関する詳細は、Oracle サポート営業担当者にお問い合わせください。

11. 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。