

アプリケーション・サポートの維持

Oracle Premier Support のメリットと、代替手段としてのセルフサポートおよびサードパーティのリスクと制限をご理解ください。ビジネス・アプリケーションのサポートは、可用性とセキュリティを維持するために不可欠ですが、企業は、ベンダーが提供するサポートに代わる、より安価に見える選択肢、すなわちセルフサポートやサードパーティへの依頼を検討する場合があります。ただし、コストは多くの考慮事項の1つにすぎず、すべてのオプションの利点、リスクおよび制限を明確に理解することが重要です。Oracle Support は、Oracle 製品の重要なサポートおよびセキュリティ・アップデートを提供します。Oracle だけが、セキュリティ強化をソフトウェア自体に提供し、新しいハッキングの脅威に対するより包括的な保護を提供できます。

信頼

- 世界中のお客様の技術投資が、効果的且つ効率的で、リスク耐性を持ちまた競争力のあるものとなるよう、受賞歴を誇るサービスを 40 年以上の間提供することで築き上げられた、Oracle の確固たるビジネス上の信頼があります。
- Oracle は、厳密にテストされた更新、革新的なアップグレード、およびセキュリティ・パッチを使用して、お客様の Oracle への投資を保護します。
- 430,000 人以上のお客様が Oracle を選択し、技術投資を守るために Oracle Support を支持しています。

安全性

- ソフトウェア・スタックのレイヤ毎に、セキュリティ機能をご提供します。
- セキュリティ・パッチの適用は不可欠であり且つ標準的な運用プラクティスです。Oracle はそのためのツールを揃えておりソース・コードも所有しているほか、セキュリティ・アップデートの優れた開発力があります。
- コアアプリケーション/データベースレベルでのフルスタック全体でのリ帰帰テスト。

包括的

- 一貫性と継続性のあるイノベーションを活用できます。
- Oracle にお任せいただければ、単一の説明責任を備えた統合サポートと製品のアップデートをご提供いたします。

ORACLE サポートの価値

- オラクルは、ソフトウェア製品のアップデートを定期的に提供しています。有効なサポート契約を結んでいるお客様は、これらのアップデートを利用できます。
- アップデートは個々のバグ修正のみでなく、オラクルがサポート対象のお客様に一般的に提供される重要な新機能の概要が含まれる場合があります。
- 特定のソフトウェア製品について、オラクルは税金と規制のアップデートを年に複数回発行します。これらの税務および規制のアップデートは、HR、給与、税、福利厚生、その他の分野に関連する法令や規制の迅速な義務へのコンプライアンスを管理するために重要です。
- 有効なサポート契約を結んでいるお客様は、サポートの一部として提供される新しいバージョンのオラクルブランドのソフトウェアにアップグレードすることができます。
- オラクルは、お客様がライセンス契約に従って一部のアプリケーションのソース・コードにアクセスし変更することを認めています。ただし、ソース・コードのほとんどはオラクル独自の著作権で保護されているソフトウェアで、お客様とサードパーティはアクセス、変更またはアップデートできません
- My Oracle Support は、オラクルの受賞歴のあるサポートウェブサイトであり、ナレッジ記事、コミュニティ、バグ情報、製品トレーニングなどを提供しています。豊富な知的財産にアクセスするためには、有効なサポート契約が必要です。
- また、My Oracle Support には、問題を特定、診断、解決するのに役立つ幅広いプロアクティブなサポート・ツールが用意されています。これらのオフリングの詳細は、[Oracle Premier Support: Get Proactive!](#)を参照してください。(ドキュメント ID 1471735.2)。

オラクルは市場主導型のエンタープライズ・ソフトウェアの比類ないイノベーションを提供します

オラクルは、現在および将来のオンプレミスおよびクラウドに対して、完全で信頼性の高い、完全に統合されたテスト済製品をお客様のビジネスに提供します。

Oracle Premier Support

Oracle Premier Support は、24 時間 365 日の技術支援、強力なプロアクティブなサポート・リソース、製品アップデートなど、不可欠なサポート・サービスを提供します。

グローバルな対象範囲、45,000 人の開発者とエンジニア、15,000 人のカスタマー・サポートおよびサービス・スペシャリストが 29 か国語を話すことで、オラクルは [Oracle Premier Support for Software](#) と [Oracle Premier Support for Systems](#) を通じて、完全で信頼性の高い、完全に統合されたサービスをグローバルに提供します。

セルフサポートおよびサードパーティのサポートに関して 考慮すべきこと

オラクルとのサポート契約を維持せず、ソフトウェアを引き続き使用し続けるお客様には、オラクルとのライセンス契約に準拠したサポートのために 2 つの基本的な選択肢があります。自社によるサポートの選択、またはソフトウェアのサポートを提供するサードパーティの利用の選択です。いずれの場合も、お客様またはサードパーティはオラクルからのサポート提供のメリットにアクセスできないため、オラクル・アプリケーションへのサポート機能が制限されます。お客様は、個々のライセンスでのみ運用でき、オラクルとのサポート契約を維持していない場合、ライセンス資産と情報の保存、保護、アクセスのさまざまな側面をご自身で管理責任を持つことになります。お客様は、この管理要件の重要なコストとリスクを考慮する必要があります。

ベンダーから提供されるソフトウェア・サポートの利点

オラクルは、ソフトウェア製品に新しい機能を導入して、既存の機能の改訂、パフォーマンスの向上などを実現します。オラクルはすべてのソフトウェア製品の知的財産の所有者であるため、オラクルはアップデートおよび新機能を一度に作成し、すべてのお客様が使用できるようにすることができます。オラクルのアップデートは、個々のソフトウェア製品のユーザー・ベースで可能なかぎり多くのお客様に対して機能するように設計されており、オラクルは幅広いお客様の使用状況にわたってそのアップデートをテストしています。

オラクルのソフトウェア・ライセンスでは、あるお客様の環境を使用して複数のお客様をサポートすることは許可されません。つまり、サードパーティはオラクルのソフトウェアに対する独自のアップデートを1つの環境で開発・テストし、その結果得られた修正や拡張を複数のお客様に提供することはできません。そのかわりお客様ライセンスに準拠するために、サードパーティのアップデートをすべてのお客様に対して個別に開発およびテストする必要があります。

- 連邦裁判所は、Rimini Street がオラクルの PeopleSoft ライセンスに違反しており、ある特定のお客様の PeopleSoft ソフトウェアのコピーを作成して複数のお客様に対する修正と更新を開発およびテストすることにより、オラクルの PeopleSoft 著作権を侵害していると判断しました。
- オラクルは、Rimini Street が本日もこの作業を続けると考えています。オラクルは、Rimini に対する継続的な訴訟に関与し、著作権侵害を防止しています。

また、オラクルのソフトウェア・ライセンスについて、サードパーティのサポートプロバイダーは、複数のお客様で使用するサポート資料の中央リポジトリを作成することも禁止されています。

ORACLE サポート・オフリングへのアクセスを持っていない場合の制限

- お客様がサポートを解約した場合、お客様は、お客様のメンテナンス終了日の後にオラクルによって作成されたバグ修正、セキュリティ修正または新しいバージョンにアクセスできません。
- お客様のライセンスに依存するサードパーティには、サードパーティがサポートするお客様よりも多くの権限はありません。
- サードパーティのサポートプロバイダーは、お客様のメンテナンス終了日の後にオラクルの修正および更新をお客様に提供できません。お客様がアクセスできない場合はサードパーティもできません。
- サードパーティのサポートプロバイダーの中には、お客様が Oracle Support を解約する前に、使用可能なすべてのソフトウェアとパッチをダウンロードでき、後日アップグレードを実行できると説明しています。お客様は、Oracle Support の解約後にオラクルによって作成されたパッチや更新、知識にアクセスすることはできません。最新のパッチや更新がないと、アップグレードを正常に安全に実装できなくなる可能性があります。

この道を歩み続けるか、どこにも続かない橋を築くか？

一部のお客様お客様が、ソフトウェア製品の旧バージョンを数年間使い続け、サードパーティのサポートを利用して旧バージョンを安価に延命させ、その後でアップグレードするという戦略を検討されていたり、サードパーティのサポートプロバイダーから提案されることもあります。この戦略には、隠れたコストとリスクがあります。

- オラクルでは、サポート契約を再開する前に、復帰されるお客様にサポートの再契約料金の支払いをお願いしています。アップグレードを行うほとんどのお客様は、オラクルとサポート契約を結ぶか、再契約を結びます。サードパーティのサポートを数年間使用し、その後オラクルに戻ることを計画しているお客様は、サードパーティのサポートによって期待されるコスト削減が幻想的であることに気付くかもしれません。お客様は、サードパーティのサポートプロバイダーが、オラクルの現在または将来の価格設定方法について表明していることに注意する必要があります。
- オラクルのソフトウェア製品の新しいバージョンやメジャー・アップグレードは、オラクルの先行アップデートを補完するように設計されています。カスタムアップデートを元戻すようにすると、コストがかかる可能性があります。

オラクルからのベンダー・サポートを維持しているお客様は、アップグレードを決定すれば、すでに正しい道を進んでいます。サードパーティのサポートプロバイダーはオラクルではないため、サードパーティのアップデートを適用すると、次のメジャー・リリースへの橋渡しではなく、行き着く場所の無い橋を構築してしまう可能性があります。

アプリケーション・サポートを維持する価値の詳細は、oracle.com/support/jp/trustedsupport.html を参照してください。

お問合せ先

oracle.com/jp/support をご参照いただくか、弊社担当営業までお問い合わせください。

 blogs.oracle.com

 facebook.com/oracle

 twitter.com/oracle

Copyright © 2022, Oracle および/またはその子会社 | 著作権所有、このドキュメントは情報提供のみを目的としており、ここに記載される内容は予告なく変更される場合があります。このドキュメントに誤りが無いことの保証はいたしかねます。また、口頭で明示されたか法律で黙示されたかを問わず、商品性もしくは特定の目的に対する適合性についての黙示的な保証を含め、いかなる保証や条件を提供するものでもありません。オラクル社は本文書に関するいかなる法的責任も明確に否定し、本文書によって直接的または間接的に確立される契約義務はないものとします。本文書はオラクル社の書面による許可を前もって得ることなく、いかなる目的のためにも、電子または印刷を含むいかなる形式や手段によっても再作成または送信することはできません。

Oracle および Java は、米国 Oracle およびその子会社、関連会社の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標です。

Intel および Intel Xeon は、米国 Intel Corporation の商標または登録商標です。SPARC の商標はすべてライセンス許諾を受けて使用されており、米国 SPARC International, Inc の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMD のロゴ、AMD Opteron のロゴは、Advanced Micro Devices の商標または登録商標です。UNIX は The Open Group の登録商標です。0120

