



# サービス・レベルの一致について

Matching Service Level

---

日本オラクル株式会社

V1.1 for Software

## 「サービス・レベルの一致」とは サポート・ポリシーに記載されている重要な契約条項

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーより抜粋

テクニカル・サポートをご購入になる場合、**どのライセンス・セット**においても、全てのライセンスを、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：ライセンス・セット内の全てのライセンスを Software Update License & Support のサポート契約締結中もしくは Oracle Communications Network Premier Support のサポート契約締結中、又は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。

(中略) 1つのライセンス・セット内にあるライセンスの一部に対してサポートをご購入ることはできず、サポート契約失効済みのライセンスをいずれも終了させることで、そのライセンス・セットを縮小させなくてはなりません。なお、お客様は、ライセンスの終了を Termination Letter にて文書で証明していただくことになります。

最新のテクニカル・サポート・ポリシーは、弊社Webサイトをご覧ください。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシー

<https://www.oracle.com/jp/a/ocom/docs/software-technical-support-policies-079764-ja.pdf>



# 「サービス・レベルの一致」の主旨

お客様の投資の効果を最大化するために

- サポート契約で提供する技術的な支援、各種情報、更新版、パッチ等は、その対象製品でのみご利用いただけます。

## ■ 契約者の権利の保護

サポートポリシーに同意され、正規にサポート契約をご購入頂いたお客様の権利を保護します

## ■ 誤用・流用の防止

サポート契約なしの製品に対するサポートサービス(Benefit)の誤用・流用を防ぎ、製品のサポートレベルを法人レベルで統一していただくことで、お客様ご自身のコンプライアンス遵守に貢献します



# ライセンス・セットの定義

サービス・レベルの一致の単位 (ソフトウェア)

## 【製品】

- ✓ 價格表に記載されている各ライセンス単位  
(そのオプションを含む)
- ✓ ただし、Database・Internet Application Server・WebLogic製品等については、同一のソースコードを共有しているプログラムとしてEE/SE/SE One等の各エディションや適用オプションも同じ製品として取り扱われる

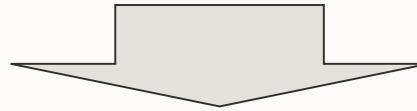
## 【お客様=法人】

- ✓ ライセンスにおける法人の定義と同一
- ✓ 法人（または個人）単位
  - 事業所や支社、支所等での単位ではない
  - 契約上「誰がライセンスの使用権を保有しているのか」に依存し、使用権を与えられた法人会社の範囲において、ライセンス・セット定義が適用される
  - 契約上で、顧客の定義を「親会社とその子会社」とする場合、ライセンス・セット定義の単位は、親会社と子会社の両方、となる
- ✓ 官公庁については、設置法に定められた単位、地方自治体については、地方自治法で定められた法人単位



## ライセンス・セットとは

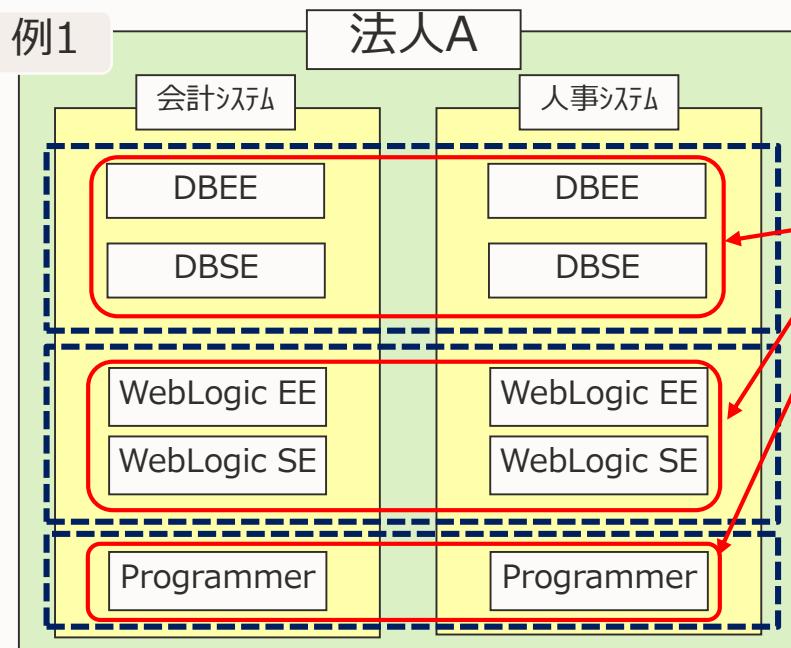
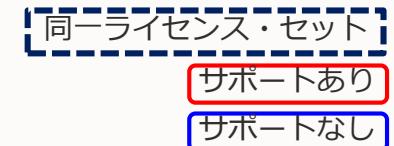
ライセンス・セットの定義は**製品(群)**かつ**法人単位**です。



法人における**製品(群)**単位でライセンス・セットのサービスレベル  
(サポートあり/なし) をあわせる必要があります。

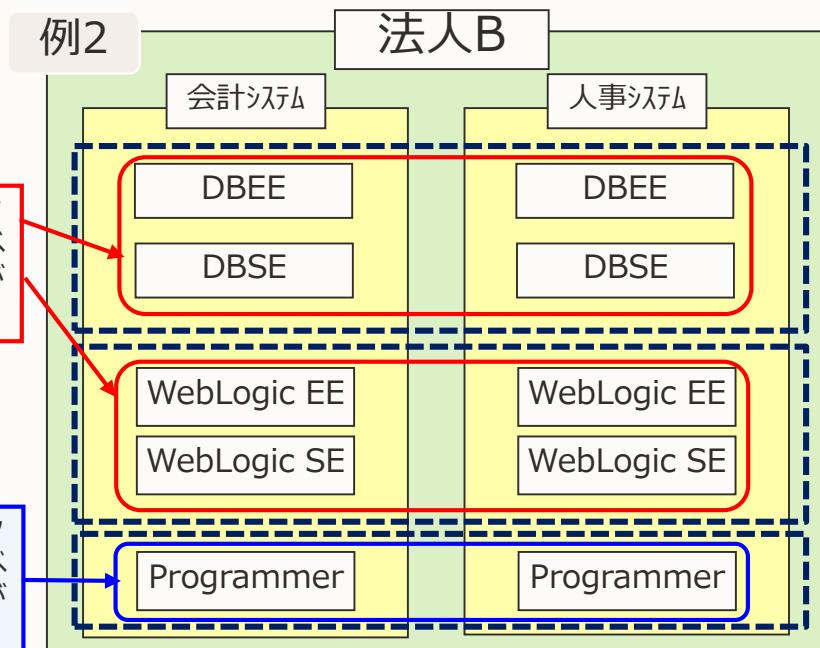
# サービス・レベルが一致している例

- ✓ ライセンス・セットが製品（群）かつ“法人単位”で一致している
- ✓ 同一ライセンス・セットの中で、サービス・レベル（サポートあり/なし）が一致している



同一ライセンス・セット内でサービス・レベル（サポートあり）が一致している

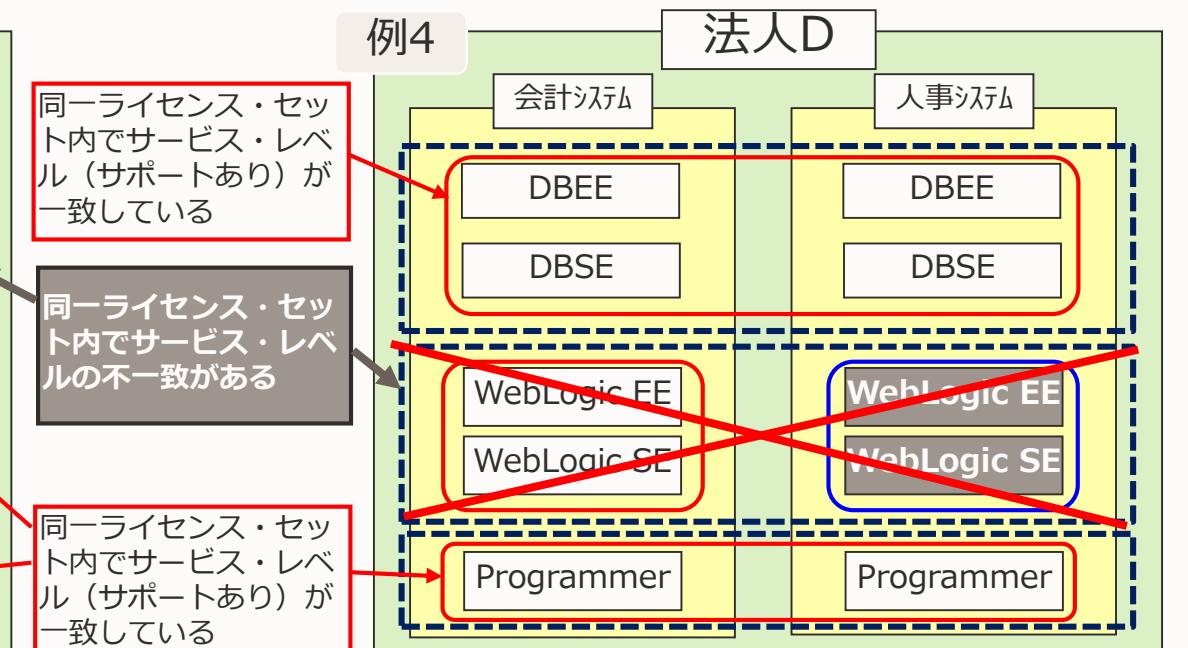
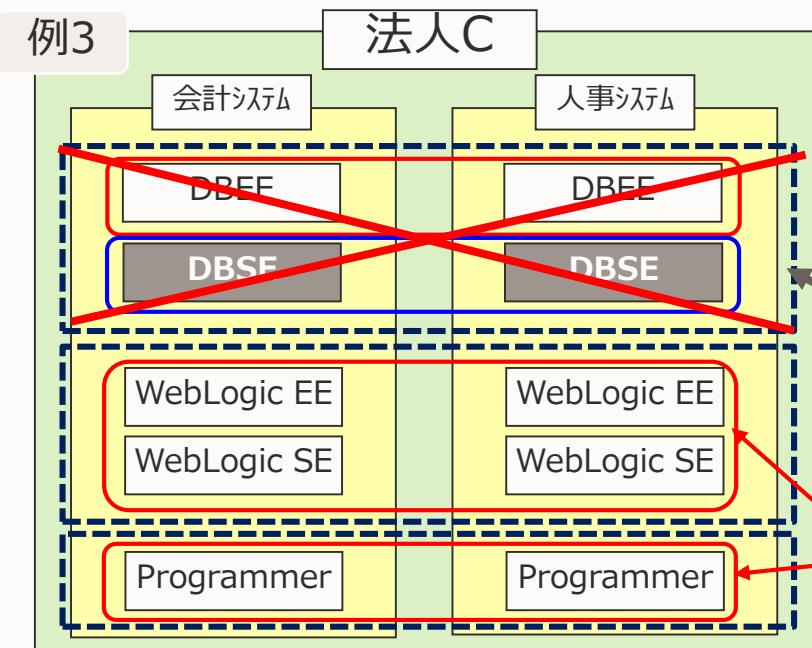
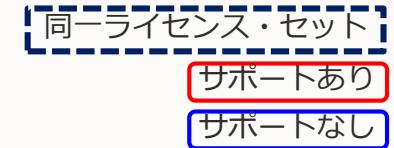
同一ライセンス・セット内でサービス・レベル（サポートなし）が一致している



# サービス・レベルの不一致の例

同一ライセンス・セットの中で、

- ✓ 製品単位でサービス・レベル（サポートあり/なし）の不一致がある（例3）
- ✓ 法人単位でサービス・レベル（サポートあり/なし）の不一致がある（例4）



## サービス・レベルの一致における注意点

法人内で全ての製品(ライセンス・セット)のサービス・レベルの一致が必要です

- 同一ライセンス・セット内にある一部のライセンスのみのサポートを購入または解約することは出来ません。サポート非締結のライセンスは、サポートの再契約またはライセンスの終了等が必要です。ライセンスを終了する必要がある場合は、オラクル所定の“termination letter”にて、ライセンスの所有者であるお客様の同意（署名・捺印）が必要です。
- 複数のサポート契約に分かれている場合においても、法人単位でライセンス・セット内のサービス・レベルを統一する必要があります。

ライセンス・セットについての詳細は、最新のテクニカル・サポート・ポリシーをご参照ください

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシー

<https://www.oracle.com/jp/a/ocom/docs/software-technical-support-policies-079764-ja.pdf>



# サービス・レベルを一致させるための対応方法

サービス・レベルの不一致が発生したら

サービス・レベルを  
一致させるための  
対応方法

サービス・レベル不一致ライセンスについて、全てサポート契約を締結する

既存サポート契約を解約せずに継続する

未サポートライセンスを再契約する

サービス・レベル不一致ライセンスを終了する

解約するライセンスをTermination Letterでライセンス(使用権)終了する

未サポートライセンスをTermination Letterでライセンス(使用権)終了する

サービス・レベル不一致ライセンスのサポート契約を全て解約する

既存サポート契約を全て解約する

ライセンス・セットについての詳細は、最新のテクニカル・サポート・ポリシーをご参照ください



**ORACLE**

