

ORACLE®

# 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

ver.1.1 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・サポートを購入する場合、どのライセンス・セットにおいても、テクニカル・サポート・サービスのレベル(例: Software Update Licenses & Support、もしくは、サポート非締結)を同じにしなければなりません。

(中略) 1つのライセンス・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することは出来ず、サポート非締結のライセンスは終了してライセンス・セットを減らさなくてはなりません。その際はライセンスの終了について“termination letter”にて文書で証明していただくこととなります。

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。

# 「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企業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】

- ✓ 価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=企業】

- ✓ ライセンスにおける企業の定義と同一
- ✓ 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企業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・セット定義

ライセンス・セットの定義は製品かつ企業単位です



企業単位でライセンス・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

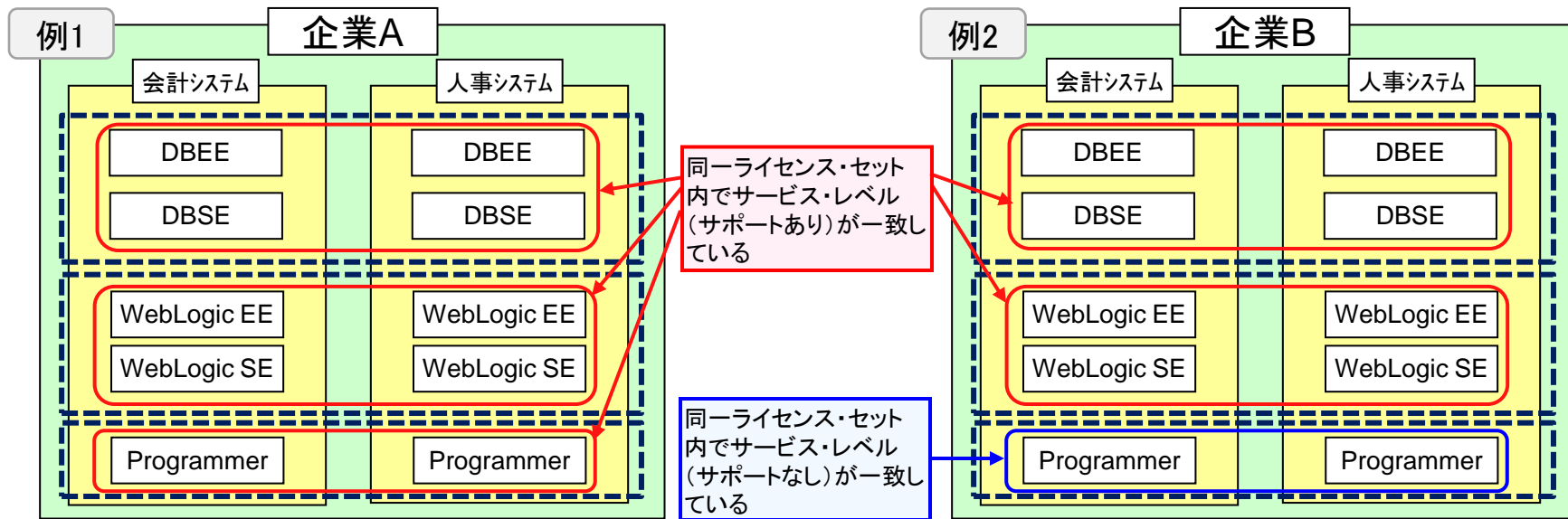
# サービス・レベルが一致している例

- ライセンス・セットが製品(群)かつ“企業単位”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

サポートあり

サポートなし



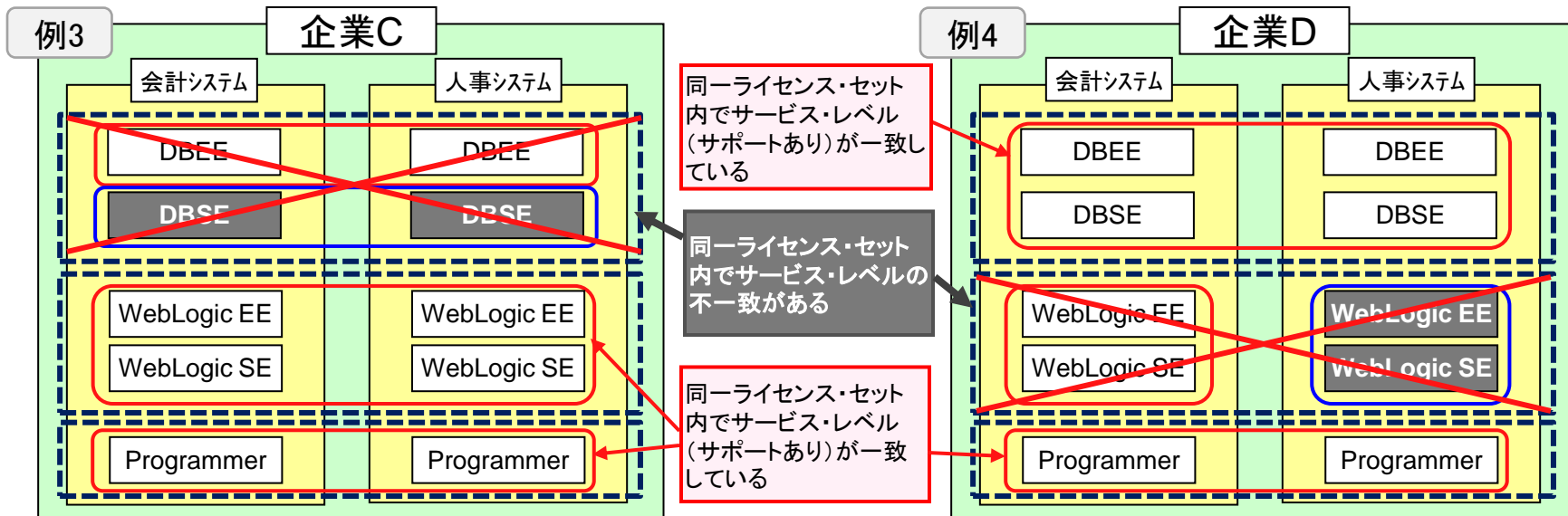
# サービス・レベルの不一致の例

同一ライセンス・セット

サポートあり

サポートなし

- 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)
  - 企業単位でサービス・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

企業内で全ての製品(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、企業単位でライセンス・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・セットについての例外や詳細は、最新のテクニカル・サポート・ポリシーをご参照ください



# 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・レベルの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

未サポート契約のライセンスを再契約する

サービス・レベルの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

サービス・レベルの不一致ライセンスを終了する

サポート契約を解約するライセンス(使用権)をTermination Letterで終了する

未サポート契約のライセンス(使用権)をTermination Letterで終了する

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

**Hardware and Software**

**ORACLE®**

**Engineered to Work Together**

**ORACLE®**