

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシー ~変更履歴~

発効日：2025 年 12 月 9 日

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2025 年 12 月 9 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite**
 - 最終プレットにおいて「Oracle Database 23ai」を削除し、「Oracle AI Database 23ai」に置き換え。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2025 年 11 月 6 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：
 - 22 番目の特例を新たに追加：
「**22. Unified Inventory Management 7.8** : 2026 年 1 月 1 日から 2027 年 12 月 31 日の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2025 年 9 月 16 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ ライフタイム・サポート
 - 新しい URL タイトルを反映させるため、5 番目のパラグラフの 5 番目のプレットの文言を修正。
 - ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Customer Success Services— Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g**
 - Oracle Identity Manager (OIM)について、「N/A」から「11.1.2.3.0」に表を更新
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2025 年 6 月 3 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：
 - 1 番目の特例（1. **People Tools**）において、第 1 パラグラフ全体を削除し、以下に置き換え。
「PeopleTools のリリースに対するパッチ（修正プログラム）は、PeopleTools Support Policy に記載の End of Patch Support の日付まで提供されます。PeopleTools のリリースのサポート最終年度中は、パッチ（修正プログラム）は四半期毎の CPU の間隔でのみ提供されます。」
 - 21 番目の特例を新たに追加：
「**21. Oracle Application Integration Architecture 12.2 and 12.3** : 2026 年 1 月 1 日から 2027 年 12 月 31 日の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レ

ベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Customer Success Services— Severity 1 Fixes and United States**

Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM

- 表に新しい日付を挿入：「2026 年 1 月 1 日– 2026 年 12 月 31 日」
- 4 番目のプレットに以下を追加：

「(i) お客様のオンプレミスの PeopleSoft 9.1 から PeopleSoft 9.2 への検証可能なアップグレードプラン又は(ii)」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Customer Success Services— Legislative Updates for PeopleSoft**

9.2 Global Payroll Localizations

- 表に新しい日付を挿入：「2026 年 1 月 1 日– 2026 年 12 月 31 日」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Customer Success Services— Severity 1 Fixes for Fusion**

Middleware 11g

- 表全体を削除し、新たな表に置換え。
- 「CY25」の後に「CY26」を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2025 年 3 月 19 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Customer Success Services— セクション全体について**

- 提供可能期間が満了した全ての日付を削除。
- Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite** を全て削除。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Customer Success Services— Severity 1 Fixes for Fusion**

Middleware 11g

- 当該セクション内の「for CY24」を削除。
- 表から提供可能期間が満了した日付を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2025 年 2 月 27 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ ライフタイム・サポート— **特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 特例 5. の全体を変更し、以下に置き換え。

「5. **Oracle Database 19c** : Oracle Database 19c を実行されているお客様の場合、2027 年 5 月 1 日から 2029 年 12 月 31 日までの Premier Support 期間、及び 2030 年 1 月 1 日から 2032 年 12 月 31 日までの Extended Support 期間、Java 8 関連の第三者ソフトウェア — 主に Oracle Database 19c のプラットフォーム (AIX, zLinux, HPUX, Solaris, Windows) に影響を及ぼすもの に対するサポートは対象外となることにご注意ください。Java 8 の Extended Support は 2030 年 12 月に終了し、それ以降は Oracle Database 19c において Java のアップデートの提供を受けられなくなります。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2025 年 2 月 5 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 特例 5. の全体を削除し、以下に置き換え。

「5. Oracle Database 19c : Oracle Database 19c を実行されているお客様の場合、2027 年 5 月 1 日から 2029 年 12 月 31 日までの Premier Support 期間、及び 2030 年 1 月 1 日から 2032 年 12 月 31 日までの Extended Support 期間、以下のサポートは対象外となることにご注意ください。

- Java 8 関連の第三者ソフトウェア — 主に Oracle Database 19c のプラットフォーム（AIX、zLinux、HPUX、Solaris、Windows）に影響を及ぼすもの。Java 8 の Extended Support は 2030 年 12 月に終了し、それ以降は Oracle Database 19c において Java のアップデートの提供を受けられなくなります。
- FIPS コンプライアンス — Oracle Database 19c の暗号ライブラリは FIPS 140-2 により認証されています。FIPS 140-2 認証は、2026 年 9 月 21 日に Historical List へ移行します。
- 暗号ライブラリ（Dell BSAFE に基づくもの）は、パッチ（修正プログラム）もしくはアップデート、又は機能拡張の提供を受けられなくなります。当該内容は、以下を含みます。
 - Transport Layer Security (TLS) (旧 SSL)
 - ネイティブ・データ・ネットワーク暗号化
 - 透過的なデータ暗号化
 - DBMS_CRYPTO プログラムによる暗号化
 - orapki 及び Oracle Wallet を含む C ユーティリティ及び Java ユーティリティの両方」

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Verrazzano サポート・サービス**

- 当該セクション全体を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2024 年 12 月 20 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 以下を特例 5として新たに追加し、残りのセクション番号を振り直し。

○ 「5. Oracle Database 19c : Oracle Database 19c を実行されているお客様の場合、2027 年 5 月 1 日から 2029 年 12 月 31 日までの Premier Support 期間、以下のサポートを対象外とした Premier Support となることにご注意ください。： BSAFE 暗号ライブラリ、Java または Java 関連製品、および FIPS コンプライアンス。この例外事項は 2030 年 1 月 1 日から 2032 年 12 月 31 日までの Extended Support 期間においても有効となります。」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2024 年 11 月 26 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite**
 - 提供可能期間の表に新しい日付を挿入：「2025 年 1月 1 日 – 2025 年 12 月 31 日 (Windows Server OS にはご利用になれません)」
 - 新しい制限事項のプレットを追加：「Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite for CY25 は、2025 年から 2026 年の英国の給与年度（2025 年 4 月より開始）の開始に対する英国の給与に関する法律への対応アップデートを含みますが、2025 年から 2026 年の英国の給与年度の終了に対し適用される年度末のアップデートは含まれません。」
 - 新しい制限事項のプレットを追加：「Oracle E-Business Suite 12.1.3 は Oracle Database 23ai では認証されません。」
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**
 - 提供可能期間の表に新しい日付を挿入：「2025 年 1月 1 日 – 2025 年 12 月 31 日」
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g**
 - セクションのヘッダタイトルから「CY24」を削除。
 - 1番目と 3 番目のパラグラフの第 1 センテンスにおいて、「CY24」の後に「および CY25」を追加。
 - 2 番目のパラグラフの第 1 センテンスにおいて、「CY24」の後に「もしくは CY25」を追加。
 - 提供可能期間の表に新しい日付を挿入：「2025 年 1月 1 日 – 2025 年 12 月 31 日」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2024 年 7 月 31 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ ライフタイム・サポート— 特例— **現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合 :**
 - 以下の特例を当該セクションから削除し、セクション番号を振り直し。
 - 7: Oracle Database 19c
 - 14: Oracle Golden Gate(GG) for Oracle, Non-Oracle, Mainframe 19.1
 - 15: Oracle Golden Gate(GG) for Big Data 19.1
 - 16: Oracle Stream Analytics 19.1

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2024 年 2 月 15 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス
 - 以下サービスの表から提供可能期間が満了した全ての日付を削除。：
Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite、 Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite、 Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM、 Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations。
 - Severity 1 Fixes for Business Intelligence Applications 11g Release 10.2 セクション全体を削除。

- Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g for CY23 セクション全体を削除。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2024 年 1 月 25 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**
 - 第 1 パラグラフの第 2 センテンスにおいて、「完全なサポート・ライフサイクルに関する情報については、」を削除。
 - 適用期間が満了した全ての特例を削除し、番号を振り直し。**(6. Tuxedo 12.2.2、7. Oracle Exadata Storage Server Software 12.2 及び 18.1、20. Oracle Performance Intelligence Center 10.4.0.4 を削除。)**
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 12 月 19 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**
 - 適用期間が満了した Oracle Database 11gR2 の特例(2.)を削除し、残りのセクション番号を振り直し。
 - 以下の特例を新たに追加。

「**15. Oracle GoldenGate Plug-in for Oracle Enterprise Manager 13.5.2 and later:** 2024 年 1 月 1 日から 2026 年 12 月 31 日までの期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」
 - Java SE 11に対する特例の適用期間を「2023 年 10 月から 2026 年 9 月まで」から「2023 年 10 月から 2032 年 1 月まで」へ変更。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 11 月 30 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**
 - 適用期間が満了した全ての特例を削除し、番号を振り直し。
 - 1番目の People Tools に対する特例において第 1 パラグラフ全体を削除し、以下に置き換え。

「PeopleTools のリリースに対するパッチ（修正プログラム）及びプラットフォームの認証は、次のリリースの一般提供開始（GA）後 12 か月間、又はオラクルが将来のリリースを行わないことをアナウンスしてから 12 か月間提供されます。 PeopleTools のクリティカルな修正と必要なセキュリティ・アップデートを含む Quarterly Critical Patch Updates (CPUs)では、次のリリースの一般提供開始（GA）後最長 24 か月間、当該 PeopleTools リリースへの修正が提供されます。」
 - 以下 2 つの特例を新たに追加。
 - 「**25. Java SE 11 :** 2023 年 10 月から 2026 年 9 月までの期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。
 - 26. Billing and Revenue Management Suite 12.0 :** 2025 年 1 月から 2025 年 12 月までの期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に

記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。当該 Suite 製品には、以下製品が含まれます： Billing and Revenue Management, Pricing Design Center, Offline Mediation Controller, Convergent Charging Controller and Network Charging and Control」

- 20 番目の Oracle Performance Intelligence Center 10.4.0.4 に対する特例の適用期間を「2022 年 1 月から 2024 年 4 月の期間」から「2022 年 1 月から 2023 年 10 月の期間」へ変更。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Customer Success Services— Severity 1 Fixes for Fusion**

Middleware 11g for CY23

- 2 番目のパラグラフの 2 番目の項目を削除し、以下に置き換え。

「重要度 1 のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、以下に明示される制限に従い、オラクルが定めたスケジュールで、オラクルの裁量においてのみ提供される定期的なクリティカル・セキュリティ・パッチ及びアップデート（暗号ライブラリ修正を含む）」
- 3 番目のパラグラフの 2 番目の制限事項全体を削除し、全ての例外事項の番号を振り直し。
- 3 番目のパラグラフに 2 つの新しい例外事項を追加。：
 - 「2. セキュリティ修正は、共通脆弱性評価システム（CVSS）において高もしくは緊急とされる 7 以上のスコアに限定されるか、又はオラクルの単独の裁量により別段に定めるとおりとなります。
 - 3. オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、四半期に 1 回以下のサイクルで、重要度 1 のパッチ（修正プログラム）及びセキュリティ修正を提供し、オラクルの裁量において、バンドル・パッチ（以下「BP」といいます）として定期的なアップデートを配布いたします。」
- 3 番目のパラグラフにある 9 番目の例外事項を削除し、以下に置き換え。：

「サポート対象の FMW 11g 製品に対するサポートは、以下のプラットフォームに対してのみご利用になれます。
a) Linux、 b) AIX。全てのプラットフォームは、エラー修正サポートでベンダー（供給元）により現在サポートされているバージョンでなければなりません。」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 10 月 27 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合 :**

- 17 番目の特例（Oracle Database 19c）にあるサポート期間「2024 年 5 月 1 日から 2025 年 4 月 30 日の期間」を「2024 年 5 月 1 日から 2026 年 4 月 30 日の期間」に変更。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）**

- 1 番目のパラグラフに続くブレットの 13 番目に新しいブレットを追加。

「標準の応答時間はセクション 9 に規定されています。例外となる製品は本セクション 4 内にリストされています。」

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Customer Success Services— Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite**

- 提供期間に関する表を以下の通り更新。

E-Business Suite 12.1.3 に対する給与への対応アップデートの提供期間	
2023年1月1日—2023年12月31日	2024年1月1日—2024年12月31日 (オーストラリアでのみ利用可能)

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Customer Success Services— Severity 1 Fixes for Fusion

Middleware 11g for CY23

- 「for CY23」をタイトル、1番目、2番目、3番目のパラグラフに追加。
- 表全体を削除し、以下に置き換え。

製品	バージョン	提供期間
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3.0	2023 年 1 月 1 日–2023 年 12 月 31 日
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Coherence	3.7.1	
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0	
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Customer Success Services— Severity 1 Fixes for Fusion

Middleware 11g for CY24

- 新しいセクションを追加

[「Customer Success Services - Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g for CY24」](#)

Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g for CY24 は、以下の期間、お客様が有するライセンスに含まれ、下

表に明記されている特定の Fusion Middleware コンポーネント（以下「サポート対象の FMW 11g 製品」といいます）に対してのみご利用になれます。

製品	バージョン	提供期間
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3.0	2024 年 1 月 1 日 – 2024 年 12 月 31 日
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Coherence	3.7.1	
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0	
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	

お客様が、お客様の注文書で Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g for CY24 のサービスを購入された場合、お客様は、お客様の戦略的なアップグレードプランをオラクルと確認する事に合意します。オラクルは、お客様の本番環境におけるサポート対象の FMW 11g 製品に対して、以下を含む、重要度 1 のパッチ（修正プログラム）、クリティカル・セキュリティ・アップデート、及びアップグレードに関するアドバイスを1暦年ご提供いたします。

1. オラクルが商業的に合理的な努力をもって、My Oracle Support より提供する重要度1のサービス・リクエスト向け回避策及び／又はパッチ（修正プログラム）
2. 重要度1のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、以下に明示される制限に従い、オラクルの裁量においてのみ提供されるクリティカル・セキュリティ・パッチ
3. 以下の内容を含む、Fusion Middleware 11g アップグレード・プランニング・ワークショップ（1回）（以下「ワークショップ」といいます）：
 - i. リモート・セッション（2回） — Software Update License & Support の対象である Oracle Fusion Middleware release 12c 以降に含まれる新機能の概要を示します。

- ii. 参加者はお客様が指名した4名までとして、お客様がお使いの Oracle Fusion Middleware 11g のアップグレード準備及び計画に関してオラクルがリモートにより行なうガイダンス及びアドバイス
4. パッチのダウンロード又はインストールに関する問題に対する支援についてのエスカレーションの連絡先となる指定された Technical Account Manager (TAM)

Severity 1 Fixes for Oracle Fusion Middleware 11g for CY24 は、以下の制限事項及び例外事項の対象です：

1. お客様がお使いのサポート対象の FMW 11g 製品が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。
2. プロアクティブ（事前予防的）な四半期毎のセキュリティ・アップデート、バンドルパッチは特に対象外です。
3. サポートは、お客様が有するライセンスに含まれ、下表に明記されており、かつ、Java Development Kit (JDK) 7 の認証されたサポート対象の FMW 11g 製品に限定されます。
4. Java 製品（JDK7 を含みます）に対するサポートは、特に Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g の対象外です。Java 製品（必要な JDK7 を含みます）は、別途の Java 製品に関するサポート・ポリシー及びスケジュールに従います。
5. あらゆる機能アップグレード、機能拡張、又は第三者ソフトウェアに関連する問題（暗号化機能のアップデートを含みます）は、特に適用対象外となっています。
6. あらゆる種類の暗号化 API を含む新規の認証、仕様、又は基準に関連するアクティビティ（新規のブラウザー及び／又はオペレーティング・システムのリリースの認証を含みます）は、特に適用対象外となっています。
7. サポートが終了となった Java 製品のリリースに依拠する Oracle WebLogic Server に組み込まれたコンポーネントは、適用対象外となっています。
8. サポート対象の FMW 11g 製品に対するサポートは、Linux プラットフォームに対してのみご利用になれます。Linux プラットフォームは、エラー修正サポートでベンダー（供給元）により現在サポートされているバージョンでなければなりません。
9. 2024年3月31日以降、Oracle Access Manager (OAM)はOpen mode/Cert mode コンフィギュレーションでのみサポートされます。詳細とコンフィギュレーションの変更方法については、以下のMOS KM Notes をご参照ください。
 - March 2024 Expiration Of The Oracle Access Manager (OAM) Out Of The Box Certificates ([Doc ID 2949379.1](#))
 - Available Solutions To Address The Expiring (March 2024) Out Of The Box Certificates Used By Oracle Access Manager (OAM) ([Doc ID 2943611.1](#))」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 8 月 31 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 16 番目の特例を以下に言い換え。

「**16. Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0**」: 2023年1月から2025年1月の期間、[こちら](#)に記載される Platform 8.0、Compliance Management 8.0 及びEnterprise Risk and Finance 8.0 製品に対して Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」

- 以下の特例を追加

「**31. Oracle Communications User Data Repository 12.11.2**」: 2024年4月までの期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Customer Success Services— Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**

- 表全体を削除し、以下に置き換え。

PeopleSoft HCM および FSCM プログラム・リリース		提供期間
9.1	2023年1月1日—2023年12月31日	2024年1月1日—2024年12月31日

- 表の直下に「以下の制約事項及び制限事項が適用されます。」を追加。
- 表の下にある全ての既存パラグラフをブレット形式に記載。
- 3番目のブレット文中に「オラクルの裁量においてのみ定められるものとし、」を追加。
- 新しく4番目と5番目のブレットを追加。
 - 「PeopleTools によるパッチ（修正プログラム）及びクリティカル・パッチは、特に対象外です。[Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#) ドキュメントに詳述された通り、PeopleTools がサポート対象のバージョンであることは、お客様にのみその責任があるものとします。」
 - お客様は、このサービスに適格な状態を維持するために以下に記載の 1 つ、またはそれ以上のCloud Services の有効なCloud サブスクリプションをお持ちである必要があります。
 - Oracle Fusion Enterprise Resource Planning Cloud Service
 - Oracle Fusion Human Capital Management Cloud Service」

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Customer Success Services— Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g**

- 表全体を削除し、以下に置き換え。

製品	バージョン	提供期間
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3.0	2024 年 1 月 1 日 – 2024 年 12 月 31 日
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	

Oracle Coherence	3.7.1
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0

- 表の下にある1番目のパラグラフを削除し、「お客様が、お客様の注文書でSeverity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g のサービスを購入された場合、お客様は、お客様の戦略的なアップグレードプランをオラクルと確認する事に合意します。オラクルは、お客様の本番環境における当該サポート対象の FMW 11g 製品に対して、以下を含む、重要度1 のパッチ（修正プログラム）、クリティカル・セキュリティ・アップデート、及びアップグレードに関するアドバイスを1暦年ご提供いたします。」に置き換え。
- 2番目の項目を削除し、「重要度 1 のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、以下に明示される制限に従い、オラクルの裁量においてのみ提供されるクリティカル・セキュリティ・パッチ」に置き換え。
- Severity 1 Fixes for Oracle Fusion Middleware 11g の制限事項及び例外事項の2、3を削除。
「セキュリティ修正は、共通脆弱性評価システム（CVSS）において最もしくは緊急とされる7以上のスコアに限定されるか、又はオラクルの単独の裁量により別段に定めるとおりとなります。」
「オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、四半期に1回以下のサイクルで、重要度1のパッチ（修正プログラム）及びセキュリティ修正を提供し、オラクルの裁量において、バンドル・パッチ（以下「BP」といいます）として定期的なアップデートを配布いたします。」
- 以下のSeverity 1 Fixes for Oracle Fusion Middleware 11g に対する制限事項と例外事項を追加
「プロアクティブ（事前予防的）な四半期毎のセキュリティ・アップデート、バンドルパッチは特に対象外です。」
- 全ての例外事項の番号を振り直し。
- 8番目の制限事項/例外事項を削除し、以下に置き換え。
「サポート対象の FMW 11g 製品に対するサポートは、Linux プラットフォームに対してのみご利用になれます。Linux プラットフォームは、エラー修正サポートでベンダー（供給元）により現在サポートされているバージョンでなければなりません。」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 8 月 10 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 5 番目のパラグラフにおいて、次のセンテンス全体を削除。
 - 「・ Oracle Linux プログラム・リリースについては、[Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux and Oracle VM](#)」
- 以下の特例を追加。
 - 「**30. MetaSolv Solution 6.3.1**：2026 年 1 月から 2027 年 12 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Customer Success Services**

- 「Advanced Customer Services」について、全て「Customer Success Services」に差し替え。
- 1 番目のパラグラフにおいて、最初のセンテンスを削除し、以下へ差し替え。

「お客様が、お客様の注文書で以下のいずれかの Customer Success Services のサービスを購入された場合、オラクルより、<http://www.oracle.com/contracts> にて公開される Annual, Fixed Scope, and Time and Material Services - Service Descriptions ドキュメント内の該当するサービス内容に記載の通り、もしくは後述される単独のサービスに記載の通りご提供いたします。」
- 次の URL を削除。
 - [Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)
 - [Oracle Performance Review and Recommendations for Systems and Software](#)
 - [Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems and Software](#)

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 7 月 4 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 以下の特例を追加。
 - 「**28. Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6**：2024 年 4 月まで、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。
 - **29. Oracle Communications Policy Management 12.6**：2024 年 4 月まで、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services**

- 最後のブレットにおいて、「Support」を「Service」に変更。

◆ Web ベースのカスタマ・サポート・システム

- 以下の新たなセクションを追加。

「Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage

Hospitality and Food & Beverage のお客様は、オラクルのソフトウェア・サポート Web サイトを[こちら](#)でご覧になれます。Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage 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。

Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage 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。」

- 新たなセクションの直後のパラグラフの第 1 センテンスにおいて、「My Oracle Support」の後に「又は Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage」を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 6 月 15 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：

- 以下の特例を追加。
 - 「**23. Oracle GoldenGate (GG) for Oracle, Non Oracle, & Mainframe 19.1** : 2024 年 5 月から 2025 年 4 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。
 - 「**24. Oracle GoldenGate (GG) for Big Data 19.1** : 2024 年 5 月から 2025 年 4 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。
 - 「**25. Oracle Stream Analytics 19.1** : 2023 年 10 月から 2025 年 4 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。
 - 「**26. Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 and later releases** : 2023 年 7 月から 2024 年 12 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。
 - 「**27. Oracle Performance Intelligence Center 10.4.0.4** : 2022 年 1 月から 2024 年 4 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services

- 本セクションの既存の 2 つのハイパーリンクにおいて「ACS」を削除
- 以下の新しいブレットを追加：「[Oracle Database Upgrade Support for Software](#)」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 3 月 21 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Advanced Customer Services**

- Oracle Priority Support Connected (2022 年 3 月 21 日よりご利用になれません)へのリンクを削除
- 以下のサービスの記述を削除：
 - PeopleSoft Payroll Tax Updates
 - Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0
 - Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne
 - Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 2 月 28 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ サポート条項— **ライセンス・セット**

- 最後から 2 番目の最後の文章の「サブスクリプション」の前に「ライセンス」を追加。

◆ ライフタイム・サポート— 特例— **現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合**

- 以下の特例を追加。
 - 「**19. Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1** : 2021 年 12 月から 2024 年 4 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。
 - **20. Oracle Communications LSMS 13.5.1** : 2021 年 12 月から 2024 年 4 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。
 - **21. Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1** : 2021 年 12 月から 2024 年 4 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。
 - **22. Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1** : 2021 年 11 月から 2024 年 4 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Advanced Customer Services— Severity 1 Fixes for Fusion**

Middleware 11g

- 例外事項 9 のプラットフォームリストを「a. Linux b. AIX」へ変更。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス

- Oracle Linux サポート・サービス、及び Oracle VM サポート・サービスのパラグラフにおいて、URL 名を新しい名称「Oracle Open Source サポート・ポリシー」へ更新。

- Oracle VM サポート・サービスセクションの後に新しいセクションとして以下を追加：「**Oracle Verrazzano サポート・サービス**：オラクルでは、お客様がオラクル・プログラムを使用されているか否かに関わらず、お客様向けに、Oracle Verrazzano サポート・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、Oracle Open Source サポート・ポリシー (<https://www.oracle.com/jp/support/policies.html>) をご参照ください。」
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2023 年 2 月 7 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **サポート条項— ライセンス・セット**

- (v) の前の「あるいは」を削除。
- 最後から 2 番目の文章の末尾に「あるいは (vi) 永続ライセンスとして購入されたか、又はサブスクリプションとして購入されたかどうかに関わらず同じプログラムのライセンス全て」を追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Software Premier Support 及び Sustaining Support**

- 以下の全体を削除。

Federos 製品に対する限定的なサポート :

Oracle Communications Network Premier Support の以下の応答時間、解決時間及び修復時間は Unified Topology、Federated Assurance、Unified Assurance、Visualized Assurance、Unified Assurance Event History、及び Unified Assurance Event History and Analytics には適用されません。これらの Federos 製品に対する支援を受けるためには、<https://support.federos.com/> をご覧いただか、US : 1.972.532.7387 ; UK : +44 20 7770 6800 ; Ireland : +353 21 242 7215 までお電話ください(各国とも内線 2 : サポート)。

Federos 製品に対する限定的なサポートは、修復及び解決のコミットメントを除いて対応時間は以下の通りです。

- 重要度1：1日24時間、週7日、2時間以内の応答
 - 重要度2：月曜～金曜、8:00～17:00(CST)、2時間以内の応答
 - 重要度3：月曜～金曜、8:00～17:00(CST)、4時間以内の応答
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022 年 11 月 10 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合 :**

- 以下の特例 12. 全体を削除—「**Oracle Rdb and Oracle CODASYL Database 7.3.3:** 2020 年 9 月から 2021 年 8 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」。
- 特例 12. の削除に基づき、特例の番号を振り直し。
- 以下の新たな特例 17. 及び特例 18. を挿入—「**17. Oracle Database 19c:** 2024 年 5 月 1 日から 2025 年 4 月 30 日の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

18. Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5: 2024 年 1 月 1 日から 2026 年 12 月 31 日の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services— Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite**

- 提供期間に関する表を以下の通り更新。

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite	提供期間	
12.1.3	2022年1月1日—2023年12月31日	2024年1月1日—2024年12月31日 (Windows Server OS にはご利用になれません)

- 提供期間に関する表の後に、以下の新たな 1 番目のブレットを挿入—「2024 年 1 月 1 日より、パッチ及びアップデートは、Microsoft Windows Server オペレーティング・システムに対してご利用になられません。」。
- 6 番目のブレットに以下を追加—「（ブラジルの税法に関する変更案を含みます）」。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022 年 10 月 19 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **テクニカル・サポート・レベル - Sustaining Support**

- Sustaining Support には、以下のサービスは含まれません。の第 5 ブレット；Oracle Linux プログラム・リリース向け Sustaining Support には、以下のサービスは含まれません。の第 2 ブレット；Java SE プログラム・リリース向け Sustaining Support には、以下のサービスは含まれません。の第 3 ブレット；及び、Sustaining Support フェーズ の Nimbula プログラム・リリースには、以下のサービスは含まれません。の第 2 ブレットの「後述の項目」を削除し「9 章「重要度の定義」で定義の」に置き換え。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022 年 9 月 27 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **Oracle Technical Support Levels – Oracle Communications Network Software Premier & Sustaining Support**

- 第 1 パラグラフの最後に以下を追加：「Unified Topology ; Federated Assurance ; Unified Assurance ; Visualized Assurance ; Unified Assurance Event History ; 及び Unified Assurance Event History and Analytics」
- 新しく第 3 パラグラフ及び第 4 パラグラフを追加：
「Federos 製品に対する限定的なサポート：Oracle Communications Network Premier Support の以下の応答時間、解決時間及び修復時間は Unified Topology、Federated Assurance、Unified Assurance、

Visualized Assurance、Unified Assurance Event History、及び Unified Assurance Event History and Analytics には適用されません。これらの Federos 製品に対する支援を受けるためには、
<https://support.federos.com/> をご覧いただか、US : 1.972.532.7387 ; UK : +44 20 7770 6800 ;
Ireland : +353 21 242 7215 までお電話ください(各國とも内線 2 : サポート)。

Federos 製品に対する限定的なサポートは、修復及び解決のコミットメントを除いて対応時間は以下の通りです。

- 重要度1：1日24時間、週7日、2時間以内の応答
- 重要度2：月曜～金曜、8:00～17:00(CST)、2時間以内の応答
- 重要度3：月曜～金曜、8:00～17:00(CST)、4時間以内の応答」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022 年 9 月 1 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services— Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite**

- 提供期間に関する表に記載の日付を以下の通り更新。

E-Business Suite 12.1.3 に対するPayroll Updatesの提供期間	
2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services— Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**

- 提供期間に関する表に記載の日付を以下の通り更新。

PeopleSoft HCM および FSCM プログラム・リリース	提供期間
9.1	2022年1月1日—2022年12月31日 2023年1月1日—2023年12月31日

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services— Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0**

- 提供期間に関する表に記載の日付を以下の通り更新。

PeopleSoft Campus Solutions プログラム・リリース	提供期間
9.0	2022年1月1日—2022年12月31日

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services— North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne**

- 本セクション全体を削除。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services— Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne
- 提供期間に関する表に記載の日付を以下の通り更新。

JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリース	提供期間
9.1	2022年1月1日—2022年12月31日

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022 年 8 月 11 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
- 「[サービスの利用](#)」のセクションにおいて、このパラグラフに定める制限対象に「ベラルーシ」及び「ベラルーシ政府」を追加。
- ◆ **サポート条項— ライセンス数の減少後又はサポート・レベルの引き下げ後の料金**
- 第 3 センテンスにおいて、「前回のサポート料金」と「を超えることはなく」の間に、「に適用される国ごとの年次調整料金を加えた金額」を追加。
- ◆ **ライフタイム・サポート**
- 第 3 パラグラフを、以下に置き換え—「特定のプログラム・リリース向けの Premier Support は、後述の特例に定める場合を除き、ライフタイム・サポートの対象範囲に関するドキュメントに記載の通り、当該オラクル・プログラムのリリースの一般提供開始 (GA) 日から 5 年間ご利用になれます。Premier Support 期間終了後は、Extended Support 又は Sustaining Support のいずれかをご利用になれます。Extended Support は、(それが) 提供される場合、特定のプログラム・リリースに関してさらに 3 年間ご利用になれる場合があります。なお、後述の特例に定める場合を除き、標準の Premier Support 料金に加えて、Extended Support 料金が、各サポート期間に対して適用されます。」。
 - 第 4 パラグラフを、以下に置き換え—「あるいは、テクニカル・サポートが Sustaining Support として延長される場合もあり、お客様が、お持ちのオラクル・プログラム・ライセンスに関してテクニカル・サポートを継続して維持し、その年額料金をお支払いしていただける限りはこのサポートをご利用になれます。」。
 - 第 5 パラグラフを、以下に置き換え—「特定のプログラム・リリースに対するライフタイム・サポートの対象範囲の詳細（提供されるサービス・レベル、及び期間を含みます）については、以下をご参照ください。」。
- ◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合 :**
- 新たな特例 17. として以下を挿入—「**Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSA) 8.0:** 2023 年 1 月から 2025 年 1 月の期間、本ポリシーに記載される Platform 8.0 及び Financial Crime and Compliance Management 8.0 製品に対して Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様

は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」。

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**
 - 第1パラグラフにおいて、文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
 - 第1パラグラフにおいて、第1セントラルの文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
 - 第1パラグラフにおいて、第1セントラルの文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Software Premier Support 及び Sustaining Support**
 - 第1パラグラフにおいて、文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Software Support 及び Sustaining Support**
 - 第1パラグラフにおいて、文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022年7月1日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **Advanced Customer Services**
 - 5番目のブレットにおいて、「Retail and」を削除。
 - 6番目及び7番目のブレットにおける「Oracle Retail Store Open Support」及び「Oracle Retail Close Support」を削除。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services**
 - 以下の新たなセクションを挿入。

「Severity 1 Fixes for Business Intelligence Applications 11g Release 10.2

Severity 1 Fixes for Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 (BI Apps 11g R10.2) は、以下の期間、お客様が有するライセンスに含まれ、[Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 Certification Matrix](#) に明記されている特定の BI Apps 11g R10.2 コンポーネントに対してのみご利用になれます。

Severity 1 Fixes for Business Intelligence Applications	提供期間
Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2	2022年8月1日—2023年12月31日

お客様が、お客様の注文書で Severity 1 Fixes for BI Apps 11g R10.2 を購入された場合、オラクルより、BI Apps 11g R10.2 製品に対して、以下を含む、重要度1 のパッチ（修正プログラム）、クリティカル・セキュリティ・アップデート、及びアップグレードに関するアドバイスを上記の期間ご提供いたします。

1. オラクルが商業的に合理的な努力をもって、My Oracle Support より提供する重要度1のサービス・リクエスト向け回避策及び／又はパッチ（修正プログラム）
2. 重要度1のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、以下に明示される制限に従い、テクニカル・ノートとして行われ、オラクルが定めたスケジュールで、オラクルの裁量においてのみ提供される定期的なクリティカル・セキュリティ修正及びアップデート
3. 以下の内容を含む、BI Apps 11g R10.2 アップグレード・プランニング・ワークショップ（1回）（以下「ワークショップ」といいます）：
 1. リモート・セッション（2回） — Software Update License & Support の対象である BI Apps 11g R10.2 以降に含まれる新機能の概要を示します。
 2. 参加者はお客様が指名した4名までとして、お客様がお使いの BI Apps 11g R10.2 のアップグレード準備及び計画に関してオラクルがリモートにより行なうガイダンス及びアドバイス
4. パッチのダウンロード又はインストールに関する問題に対する支援についてのエスカレーションの連絡先となる指定された Technical Account Manager (TAM)

Severity 1 Fixes for BI Apps 11g R10.2 は、以下の制限事項及び例外事項の対象です：

1. お客様がお使いのサポート対象の BI Apps 11g R10.2 製品が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。
2. セキュリティ修正は、共通脆弱性評価システム（CVSS）において高若しくは緊急とされる7以上のスコアに限定されるか、又はオラクルの単独の裁量により別段に定めるとおりとなります。
3. オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、四半期に1回以下のサイクルで、重要度1のパッチ（修正プログラム）及びセキュリティ修正を提供し、オラクルの裁量において、テクニカル・ノートとして定期的なアップデートを配布いたします。
4. サポートは、お客様が有するライセンスに含まれ、Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 Certification Matrix に明記されており、かつ、Java Development Kit (JDK) 7 の認証された BI Apps 11g R10.2 製品に限定されます。
5. Java 製品（JDK7 を含みます）に対するサポートは、特に Severity 1 Fixes for BI Apps 11g 10.2 の対象外です。Java 製品（必要な JDK7 を含みます）は、別途の Java 製品に関するサポート・ポリシー及びスケジュールに従います。
6. あらゆる機能アップグレード、機能拡張、又は第三者ソフトウェアに関連する問題は、特に適用対象外となっています。
7. 新規の認証、仕様、又は基準に関連するアクティビティ（新規のブラウザー及び／又はオペレーティング・システムのリリースの認証を含みます）は、特に適用対象外となっています。
8. サポートが終了となった Java 製品のリリースに依拠する Oracle WebLogic Server に組み込まれたコンポーネントは、適用対象外となっています。

9. BI Apps 11g 10.2 製品に対するサポートは、Oracle Business Intelligence Applications 11.1.1.10.2 Certification Matrix に明記されているプラットフォームに対してのみご利用になれます。」

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services— Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g**

- 第 2 パラグラフの段落番号を、「a.」「b.」「c.」「d.」から「1.」「2.」「3.」「4.」にそれぞれ置き換え。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022 年 6 月 8 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **Advanced Customer Services**

- 「Oracle Priority Support Connected」の後に「(2022 年 3 月 21 日よりご利用になれません)」を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022 年 5 月 6 日付けで更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- 「**サービスの利用**」のセクションのパラグラフを削除し、以下に置き換え。
「**サービスの利用**： ベネズエラ政府およびロシア連邦政府を含む（ただし、これに限定されるものではありません）ベネズエラおよびロシア連邦の個人又は法人又はその代理人に対してサービスを提供することはできず、当該個人又は法人又はその代理人がサービスにアクセスすることはできず、また、サービス又はそれから生じる成果物を、当該個人又は法人の利益のために利用することはできません。」

◆ **重要度の定義**

- 重要度の定義内に以下補足を追加。

重要度 1 (Critical Outage/クリティカルな停止)

重要度 2 (Significant Impairment/重大な障害)

重要度 3 (Technical Issue/技術的な問題)

重要度 4 (General Guidance/一般的なガイダンス)

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022 年 3 月 29 日付で更新された内容は、以下となります：

- 目次を含め文書中の「Advanced Customer Support」を、「Advanced Customer Services」に置き換え。

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 新たな特例 16. として以下を挿入—「**Oracle Exadata Storage Server Software 12.2 及び 18.1:** 2022 年 2 月から 2023 年 1 月の期間、12.2 ソフトウェア・リリースに対して Extended Support 料金は免除されます。2022

年 10 月から 2023 年 9 月の期間、18.1 ソフトウェア・リリースに対して Extended Support 料金は免除されます。これらの期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- 重要度 2 の定義から、「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 ;」を削除。
- 重要度 3 の定義から、「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」を削除。
- 重要度 3 の定義を、「ワークステーション／端末の単発障害 ;」の後に以下を含めるよう修正—「单一のレポート、パスワード・リセット、又は機能していない Loyalty プログラムを閲覧できない」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Services— Severity 1 Fixes for Fusion**

Middleware 11g

- セクション全体を削除し、以下に置き換え。

「Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g」は、以下の期間、お客様が有するライセンスに含まれ、下表に明記されている特定の Fusion Middleware コンポーネント（以下「サポート対象の FMW 11g 製品」といいます）に対してのみご利用になります。

製品	バージョン	提供期間	提供期間
Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月31日	N/A
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Coherence	3.7.1	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Internet Directory ("OID")	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日

Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle WebCenter Content	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle WebCenter Portal	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle WebLogic Server	10.3.6	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日

お客様が、お客様の注文書で Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g を購入された場合、オラクルより、サポート対象の FMW 11g 製品に対して、以下を含む、重要度1 のパッチ（修正プログラム）、クリティカル・セキュリティ・アップデート、及びアップグレードに関するアドバイスを1暦年ご提供いたします。

- a. オラクルが商業的に合理的な努力をもって、My Oracle Support より提供する重要度1のサービス・リクエスト向け回避策及び／又はパッチ（修正プログラム）
- b. 重要度1のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、以下に明示される制限に従い、オラクルが定めたスケジュールで、オラクルの裁量においてのみ提供される定期的なクリティカル・セキュリティ・パッチ及びアップデート（暗号化ライブラリのパッチ（修正プログラム）を含みます）
- c. 以下の内容を含む、Fusion Middleware 11g アップグレード・プランニング・ワークショップ（1回）（以下「ワークショップ」といいます）：
 - i. リモート・セッション（2回） — Software Update License & Support の対象である Oracle Fusion Middleware release 12c 以降に含まれる新機能の概要を示します。
 - ii. 参加者はお客様が指名した4名までとして、お客様がお使いの Oracle Fusion Middleware 11g のアップグレード作成及びプランニングに関してオラクルがリモートにより行なうガイダンス及びアドバイス
- d. パッチのダウンロード又はインストールに関する問題に対する支援についてのエスカレーションの連絡先となる指定された Technical Account Manager (TAM)

Severity 1 Fixes for Oracle Fusion Middleware 11g は、以下の制限事項及び例外事項の対象です：

1. お客様がお使いのサポート対象の FMW 11g 製品が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。
2. セキュリティ修正は、共通脆弱性評価システム（CVSS）において高若しくは緊急とされる7以上のスコアに限定されるか、又はオラクルの単独の裁量により別段に定めるとおりとなります。
3. オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、四半期に1回以下のサイクルで、重要度1のパッチ（修正プログラム）及びセキュリティ修正を提供し、オラクルの裁量において、バンドル・パッチ（以下「BP」といいます）として定期的なアップデートを配布いたします。
4. サポートは、お客様が有するライセンスに含まれ、下表に明記されており、かつ、Java Development Kit (JDK) 7 の認証されたサポート対象の FMW 11g 製品に限定されます。
5. Java 製品（JDK7 を含みます）に対するサポートは、特に Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g の対象外です。Java 製品（必要な JDK7 を含みます）は、別途の Java 製品に関するサポート・ポリシー及びスケジュールに従います。
6. あらゆる機能アップグレード、機能拡張、又は第三者ソフトウェアに関連する問題（暗号化機能のアップデートを含みます）は、特に適用対象外となっています。

7. あらゆる種類の暗号化 API を含む新規の認証、仕様、又は基準に関連するアクティビティ（新規のブラウザー及び／又はオペレーティング・システムのリリースの認証を含みます）は、特に適用対象外となっています。
8. サポートが終了となった Java 製品のリリースに依拠する Oracle WebLogic Server に組み込まれたコンポーネントは、適用対象外となっています。
9. サポート対象の FMW 11g 製品に対するサポートは、次のプラットフォームに対してのみご利用になれます。プラットフォームは、すべてエラー修正サポートでベンダー（供給元）により現在サポートされているバージョンでなければなりません。
 - a. Linux 5
 - b. AIX
 - c. Red Hat EL」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2022 年 3 月 7 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- 次の新たなセクションを挿入。

「**サービスの利用**： ベネズエラ政府を含む（ただし、これに限定されるものではありません）ベネズエラの個人又は法人に対してサービスを提供することはできず、当該個人又は法人がサービスにアクセスすることはできず、また、サービス又はそれから生じる産出物を、当該個人又は法人の利益のために利用することはできません。」。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）**

- 第 5 パラグラフにおいて、「Hospitality」の後及び「プログラム」の前に、「及び Oracle Food and Beverage」を追加。
- 第 6 パラグラフにおいて、「Oracle」の前に「対象となる」を追加。
- 第 6 パラグラフにおいて、「Hospitality」の後及び「プログラム」の前に、「及び Oracle Food and Beverage」を追加。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Support— Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- 本セクション全体を削除。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Support— Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**

- 表において、「9.0」及びそれに対応する提供期間を削除。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Support**

- 以下の新たなセクションを挿入。

「**Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations**

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations（以下「PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations」といいます）は、Oracle PeopleSoft HCM リリース 9.2 に対して限定された国々でご利用になります。お客様が、PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations を購入された場合、オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、年末年始のアップデートを含む PeopleSoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management 向けの給与に関する法律への対応アップデートを、1暦年ご提供いたします。

PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations は、お客様の注文書に記載の該当する Oracle PeopleSoft HCM リリース 9.2 紙とモジュール及び国々に対してのみご利用になれます。

このサービスは、下表の期間（以下「暦年」といいます）に限りご利用になれます：

PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations に対する法律への対応アップデート	提供期間
PeopleSoft HCM Release 9.2	2023年1月1日—2023年12月31日 2024年1月1日—2024年12月31日 2025年1月1日—2025年12月31日 2025年後に計画されるプログラム

以下の制約事項及び制限事項が適用されます。

- お客様に使用権許諾された PeopleSoft HCM リリース 9.2 が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations は、My Oracle Support を通じて提供されます。
- 上記の PeopleSoft 9.2 Global Payroll and Absence Management 以外のモジュール（人事モジュールを含みますが、これに限定されるものではありません）は、特に適用対象外となっています。
- PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations に対する法律への対応アップデートは、累積的なものではないので、お客様は、いかなる年も外すことなく、利用できる各カレンダーに対してこのサービスをご購入いただく必要があります。
- 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、PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations には適用されません。PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations 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。」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Support— North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- 表において、「9.0」及びそれに対応する提供期間を削除。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Support— Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g

- 表を以下の通り置き換え。

置き換え前:

FMW 11g 製品		バージョン	提供期間	
Weblogic	Oracle WebLogic Server	10.3.6	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Coherence	3.7.1	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
Analytics/Business Intelligence	Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.19.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle BI Publisher	10.1.3.4.1	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
SOA	Oracle SOA Suite	11.1.19.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle SOA/BPEL Process Manager	11.1.19.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Service Bus (OSB)	11.1.19.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
Oracle Identity Management	Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	N/A
WebCenter/UCM	Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
その他	Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日

	Oracle Enterprise Data Quality (EDQ)	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Data Integrator	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle HTTP Server	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日

置き換え後:

FMW 11g 製品		バージョン	提供期間	
Weblogic	Oracle WebLogic Server	10.3.6	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Coherence	3.7.1	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
Business Intelligence	Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
SOA	Oracle SOA Suite	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle SOA/BPEL Process Manager	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Service Bus (OSB)	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Business Process Management Suite	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
Oracle Identity Management	Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日
	Oracle Internet Directory (OID)	11.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月 31日	2023年1月1日 – 2023年12月 31日

	Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月31日	N/A
WebCenter/UCM	Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
	Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
その他	Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
	Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
	Oracle Jdeveloper	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
	Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
	Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日

- 2番目の制限事項／例外事項を以下に置き換え—「サポートは、JDK 7 の認証されたコンフィギュレーションに対するパッチ（修正プログラム）に限定されます。」。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2021 年 12 月 24 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **ライフタイム・サポート 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合 :**
 - 特例 2.において、第 1 パラグラフの第 2 センテンスに記載の「当該期間の」を削除。
 - 特例 9.において、「2020 年 1 月から 2021 年 6 月」を「2022 年 1 月から 2022 年 7 月」に置き換え。
 - 新たな特例 15. として以下を挿入。—「**Oracle Essbase 11.1.2:** 2022 年 1 月から 2022 年 12 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communication Network Software Premier Support 及び Sustaining Support**
 - 第 2 パラグラフの 5 番目のブレットにおいて、「Oracle Communications Network Premier Programs の」を削除し、「Diameter Signaling Router Network Function Edition、Integrated Diameter Intelligence Hub—Network Function Editions、Common Signaling、Performance Intelligence Center Network Function Edition、Policy Management Network Function Edition、及び User Data Repository Network Function Edition の」に置き換え。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0**

- Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

PeopleSoft Campus		提供期間
Solutions プログラム・リリース		
9.0	2020年1月1日—2020年12月31日	2021年1月1日—2021年12月31日

置き換え後:

PeopleSoft Campus		提供期間
Solutions プログラム・リリース		
9.0	2021年1月1日—2021年12月31日	2022年1月1日—2022年12月31日

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards**

EnterpriseOne

- Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

JD Edwards EnterpriseOne	提供期間	
	プログラム・リリース	提供期間
9.0	2018年12月1日—2019年12月31日	2020年1月1日—2020年12月31日
9.1	2020年4月1日—2020年12月31日	2021年1月1日—2021年12月31日

置き換え後:

JD Edwards EnterpriseOne	提供期間	
	プログラム・リリース	提供期間
9.1	2021年1月1日—2021年12月31日	2022年1月1日—2022年12月31日

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2**

- Availability Matrix を以下の通り修正し、そのページの下の脚注 1を以下のとおり修正。

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11gR2	アップグレード・プランニング・ワークショップ [®]	提供期間	
		(下記の制限事項をご参照ください)	
スマート、ミディアム、ラージ	含まれる	2021年1月1日 – 2021年12月31日 ¹	2022年1月1日 – 2022年12月31日

¹ Extended Support は、2021年3月31日で終了しました。

- 上記の Availability Matrix の下に以下の Availability Matrix を挿入し、そのページの下に以下の新たな脚注²を追加。

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11gR2	アップグレード・プランニング・ワークショップ	提供期間 (下記の制限事項をご参照ください)
エコノミー	含まれない	2021年1月1日 – 2021年12月31日 ²

² Extended Support は、2021年3月31日で終了しました。エコノミー・バージョンは、2021年12月1日より前に更新が購入される場合に限り、既存のお客様に対して CY 2022（2022年1月1日 – 2022年12月31日）の間、更新時にご利用になれます。2021年12月1日より、Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2 のエコノミー・バージョンは、購入及び／又は更新時にご利用できなくなります。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Support

- 以下の新たなセクションを挿入。

「Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g

Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g は、以下の期間、以下のコンポーネント（以下「サポート対象の FMW 11g 製品」といいます）に対してご利用になれます。

FMW 11g 製品		バージョン	提供期間	
Weblogic	Oracle WebLogic Server	10.3.6	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
	Oracle Coherence	3.7.1	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Analytics/ Business Intelligence	Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.19.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
	Oracle BI Publisher	10.1.3.4.1	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
SOA	Oracle SOA Suite	11.1.19.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
	Oracle SOA/BPEL Process Manager	11.1.19.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
	Oracle Service Bus (OSB)	11.1.19.0	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日
Oracle Identity	Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月31日	2023年1月1日 – 2023年12月31日

Management	Oracle Access Manager (OAM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
	Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
	Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
	Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
	Oracle Adaptive Access Management (OAAM)	11.1.2.3	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	N/A
WebCenter/ UCM	Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
	Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
その他	Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
	Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
	Oracle Enterprise Data Quality (EDQ)	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
	Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日
	Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	2022年1月1日 – 2022年12月31 日	2023年1月1日 – 2023年12月31 日

お客様が、お客様の注文書で Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g を購入された場合、オラクルより、お客様の注文書に表示されているサポート対象の FMW 11g 製品に対して、以下を1暦年ご提供いたします。

1. テスト要件を支援するための、お客様がお使いの本番用サポート対象の FMW 11g 製品及び非本番用サーバー環境に対する以下の重要度1のパッチ（修正プログラム）及びクリティカル・セキュリティ・パッチ：
 - a. オラクルが商業的に合理的な努力をもって、My Oracle Support より提供する重要度1のサービス・リクエスト向け回避策 及び／又はパッチ（修正プログラム）
 - b. 重要度1のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、以下に明示される制限に従い、オラクルが定めたスケジュールで、オラクルの裁量においてのみ提供される定期的なクリティカル・セキュリティ・パッチ及びアップデート
 - c. 以下に明示される制限に従い、オラクルが定めたスケジュールで、オラクルの裁量においてのみ提供される暗号化ライブラリのアップデート
2. 以下の内容を含む、Fusion Middleware 11g アップグレード・プランニング・ワークショップ（1回）（以下「ワークショップ」といいます）：

- a. リモート・セッション（2回） — Software Update License & Support の対象である Oracle Fusion Middleware release 12c 以降に含まれる新機能の概要を示します。
- b. 参加者はお客様が指名した4名までとして、お客様がお使いの Oracle Fusion Middleware 11g のアップグレード作成及びプランニングに関してオラクルがリモートにより行なうガイダンス及びアドバイス
- 3. パッチのダウンロード又はインストールに関する問題に対する支援についてのエスカレーションの連絡先となる指定された Technical Account Manager (TAM)

Severity 1 Fixes for Oracle Fusion Middleware 11g は、以下の制限事項及び例外事項の対象です：

- 6. お客様に使用権許諾されたサポート対象の FMW 11g 製品が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。
- 7. サポートは、JDK 7 のコンフィギュレーションのみに対するパッチ（修正プログラム）に限定されます。
- 8. セキュリティ修正は、共通脆弱性評価システム（CVSS）において高又は緊急とされる7以上のスコアに限定されます。
- 9. 重要度1のパッチ（修正プログラム）及びセキュリティ修正は、すべて技術的なレビュー及び実現可能性に基づき、オラクルの裁量においてのみ提供され、標準のバンドル・パッチ（PB）に組み込まれた1回限りの修正としてのみ配布されます。
- 10. パッチ（修正プログラム）は、四半期ごとのリリース・サイクルで作成及びテストされます。
- 11. サポートは、特に以下を除く上記のサポート対象の FMW 11g 製品に限定されます：
 - a. Java 製品（オラクル・データベースに組み込まれた Java を含みます）、Oracle Applications、SQL Developer、Audit Vault、Database Firewall、TimesTen 及び MySQL を含む（ただし、これらに限定されるものではありません）他のオラクル・プログラム
 - b. あらゆる種類の機能アップグレード及び／又はセキュリティ・アップグレード、第三者ソフトウェアに関連する問題、及び／又は新規バージョンの認証
 - c. サポートが終了となった Java 製品のリリースに依拠する Oracle WebLogic Server に組み込まれたコンポーネント
 - d. Transport Layer Security (TLS)、ネットワーク暗号化、及びその他の形態の安全な通信を含む（ただし、これらに限定されるものではありません）暗号化関連機能のアップデート
 - e. Oracle API Gateway (OAG) のアクセシビリティの変更、オペレーティング・システム、データベース・ドライバ、Java Database Connectivity (JDBC) クライアント、データベース製品のバージョン、Oracle HTTP Server (OHS) のアップデート、及び／又はブラウザーのアップデート／認証（Application Development Framework (ADF)／WebCenter Portal (WCP)）を含む新規の認証
 - f. TLS1.3（又はそれ以降の）バージョンのサポートに対応する JDK 7 の追加によって満たす必要がある機能拡張のリクエスト
 - g. JDK 6 の新規のパッチ（修正プログラム）、又は新規のパッチ（修正プログラム）テスト
 - h. CVSS における7未満のスコアに対するセキュリティ修正
- 12. サポートは、次のプラットフォームに対してのみご利用になれます。プラットフォームは、すべてエラー修正サポートでベンダー（供給元）により現在サポートされているバージョンでなければなりません。
 - a. OEL
 - b. RHAT

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2021 年 9 月 30 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 特例 10. WebLogic Server and Coherence 12.1.3: に以下の文を挿入。—「WebLogic Samples に対するセキュリティ修正は提供されません。」。
- 新たな特例 14. として以下を挿入。—「**14. Tuxedo 12.2.2:** 2022 年 5 月から 2023 年 4 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite**

- 以下の新たな 5 番目のプレットを追加。—「オラクルよりリモートで提供される 1 件のアップグレード・プランニング・プレゼンテーション - Oracle E-Business Suite Release 12.2 に含まれる新機能の概要を示し、お客様のアップグレード計画および準備をガイダンスします。」。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2021 年 6 月 28 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 新たな特例 8. として以下を挿入し、本セクションのそれ以降のすべての特例の番号を、然るべき振り直し。—「**8. Java SE 8 :** 2022 年 3 月から 2030 年 12 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Support**

- 以下の新たなセクションを挿入。

「**Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite**

Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite は、Oracle E-Business Suite リリース 12.1.3 に対して限定された国々でご利用になります。お客様が、Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite を購入された場合、オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、契約年度中適用される年末年始のアップデート及び給与税制対応アップデートを含む定期的な給与及びアプリケーションの給与税制対応アップデートを、1暦年ご提供いたします。

Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite は、お客様の注文書に記載の該当する Oracle E-Business Suite 12.1.3 給与モジュール及び国に対してのみご利用になります。

このサービスは、下表の期間（以下「暦年」といいます）に限りご利用になれます：

E-Business Suite 12.1.3 に対する給与への対応アップデートの提供期間
2022年1月1日—2022年12月31日

以下の制約事項及び制限事項が適用されます。

- お客様に使用権許諾された Oracle E-Business Suite 12.1.3 が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。
- お客様には、関連する全ての制約事項及び制限事項に従い、Global Payroll Updates for Oracle E-Business Suite の期間中、*Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite* を別途購入し維持していただく必要があります。
- 別段に明示的に適用対象となっている場合を除き、Oracle E-Business Suite とともに使用される外部のインテグレーション、製品、及び技術は適用対象ではなく、それらの標準のサポート・ポリシー及びスケジュールに従います。
- Oracle E-Business Suite 12.1.3 に対する給与への対応アップデートは、構造上の変更を必要とする全てのアップデートを除き、Oracle E-Business Suite の後継リリース（例：Oracle E-Business Suite release 12.2 以降）でご利用可能となるバックポートに限定されます。
- 第三者ソフトウェア、第三者アプリケーション、及び／又はカスタマイズは、明示的に適用対象外となっています。
- その他のオラクル製品又は第三者ソフトウェア（ブラウザー及びオペレーティング・システムを含みます）の新規の認証及び／又はインテグレーションは、明示的に適用対象外となっています。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2021 年 4 月 27 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Advanced Customer Support**

- 8 番目、9 番目及び 10 番目のプレットとして以下を挿入。
 - ACS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems and Software
 - ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems and Software
 - Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2**

- 第 2 パラグラフの番号 1において、文頭に「テスト要件を支援するための、本番用データベース（11.2.0.4）及び非本番用データベース（11.2.0.4）に対する」を挿入。
- 第 3 パラグラフの番号 2.a において、制限事項及び例外事項の対象として、「製品」の後ろかつ「、Oracle Applications」の前に「（オラクル・データベースに組み込まれた Java を含みます）」を挿入。

◆ ライフタイム・サポート— 特例— **現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 特例 9. において、「2021 年 1 月 31 日」を「2022 年 1 月 31 日」に置き換え。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2021年2月17日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 特例 3.において、セクション全体を削除し、以下に置き換え—「HP OpenVMS on Itanium のプラットフォームでオラクル・データベース 11.2.0.4 リリースを実行されているお客様の場合、Sustaining Support の初年度である 2021 年 1 月から 2021 年 12 月の期間、お客様は、重要度 1 のパッチ（修正プログラム）及びセキュリティ・アップデートを継続して受けることができます。」。
- 特例 5.（PeopleSoft Enterprise Campus Solutions 9.0）、特例 6.（JD Edwards EnterpriseOne 9.1 及び JD Edwards World A9.3）及び特例 9.（Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2）を満了により全部削除。本セクションのその他すべての特例の番号を、然るべく振り直し。
- 新たな特例として、以下を追加—「**12. Oracle Transportation Management/Global Trade Management 6.4:** 2022 年 1 月 1 日から 2022 年 12 月 31 日の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2**

- Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11gR2	アップグレード・プランニング・ワークショップ	提供期間 (下記の制限事項をご参照ください)		
		Platform as a Service (PaaS)	PaaS 以外	
スマート、ミディアム、ラージ	含まれる	2021年1月1日 – 2021年12月31日 ¹	2021年1月1日 – 2021年12月31日	2022年1月1日 – 2022年12月31日
エコノミー	含まれない	2021年1月1日 – 2021年12月31日 ¹	2021年1月1日 – 2021年12月31日	N/A

置き換え後:

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11gR2	アップグレード・プランニング・ワークショップ	提供期間 (下記の制限事項をご参照ください)	
スマート、ミディアム、ラージ	含まれる	2021年1月1日 – 2021年12月31日 ¹	2022年1月1日 – 2022年12月31日
エコノミー	含まれない	2021年1月1日 – 2021年12月31日 ¹	

¹ Extended Support は、2021年3月31日で終了します。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2021年1月5日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**

- 特例 12.において、「2020年1月1日から2020年12月31日の期間」を「2020年1月1日から2021年1月31日」の期間に置き換え。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020年11月26日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）**

- 第4パラグラフの3番目のプレットに記載されている
「<http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html>」を、グローバル・ハイパーリンクの
「<https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>」に置き換え。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- 第5パラグラフにおいて、「E-Business Suite Releases – Support Policy FAQ (Doc ID 1494891.1)」の埋め込まれたハイパーリンク
(<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=1494891.1>) を、
「<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1494891.1>」に置き換え。
- 第6パラグラフの3番目のプレットにおいて、「E-Business Suite 11.5.10 Minimum Patch Level and Extended Support Information Center (Doc ID 1199724.1)」の埋め込まれたハイパーリンク
(https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afrLoop=466427329927388&id=1199724.1&_adf.ctrl-state=153qileody_77) を、
「<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1199724.1>」に置き換え。
- 第6パラグラフの3番目のプレットにおいて、「Oracle E-Business Suite Error Correction Support Policy (Doc ID 11905034.1)」の埋め込まれたハイパーリンク
(https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afrLoop=466846665738413&id=1195034.1&_adf.ctrl-state=153qileody_134) を、
「<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1195034.1>」に置き換え。
- 第6パラグラフの5番目のプレットにおいて、「Additional Coverage Options for 11.5.10 E-Business Suite Sustaining Support (Doc ID 1596629.1)」の埋め込まれたハイパーリンク
(<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=1596629.1>) を、
「<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1596629.1>」に置き換え。

- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM
 - 第 5 パラグラフにおいて、「Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases (Doc ID 2238983.2)」の埋め込まれたハイパーリンク (<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?parent=SrDetailText&sourceId=3-22211852161&id=2238983.2>) を、
「<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=2238983.2>」に置き換え。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2
 - Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11gR2	アップグレード・プランニング・ワークショップ[°]	提供期間	
スマート、ミディアム、ラージ	含まれる	2021年1月1日 – 2021年12月31日	2022年1月1日 – 2022年12月31日*
エコノミー	含まれない	2021年1月1日 – 2021年12月31日	N/A

置き換え後:

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11gR2	アップグレード・プランニング・ワークショップ[°]	提供期間 (下記の制限事項をご参照ください)			
		Platform as a Service (PaaS)		PaaS 以外	
スマート、ミディアム、ラージ	含まれる	2021年1月1日 – 2021年12月31日 ¹	2021年1月1日 – 2021年12月31日	2022年1月1日 – 2022年12月31日	
エコノミー	含まれない	2021年1月1日 – 2021年12月31日 ¹	2021年1月1日 – 2021年12月31日	N/A	

¹ Extended Support は、2021 年 3 月 31 日で終了します。

- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2

- 3番目の例外事項を以下の通り置き換え。

「3. サポートは、次のプラットフォームに対してのみご利用になれます：

 - a. PaaS 以外：
 - i. Linux x86 (32 bit 及び 64 bit)
 - ii. Solaris x86-64 (64 bit)
 - iii. Solaris SPARC (64 bit)
 - iv. IBM AIX on Power Systems (32 bit 及び 64 bit)
 - v. IBM Linux on System Z (ZLinux)
 - vi. HP-UX Itanium, HP-UX PA RISC (64 bit)
 - vii. Windows x86 (64 bit)
 - viii. Oracle Exadata
 - b. PaaS：
 - i. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud Infrastructure (OCI)
 - ii. Oracle Database Cloud Services on Oracle Cloud@Customer
 - iii. Oracle Exadata Cloud Service on OCI
 - iv. Gen1 Oracle Exadata Cloud@Customer
 - v. Gen2 Oracle Exadata Cloud@Customer」
 - 以下の 4 番目の例外事項を追加。

「4. Oracle Database Cloud Service on OCI-Classical、Oracle Exadata Cloud Service on OCI-Classical 及び Oracle SuperCluster を含む（ただし、これらに限定されるものではありません）上記の 3.a 及び 3.b で記載されているプラットフォームのうち、特にサポート契約が締結されていないものは、サポートの対象とはなりません。」
- ◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム— My Oracle Support**
- 第 3 パラグラフに記載されている「Health Sciences License Support page」の埋め込まれたリンク (<http://www.oracle.com/us/support/contact/health-sciences-license-support/index.html>) を、グローバル・ハイパーアリンクの「<https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html>」に置き換える。
- ◆ **Global Customer Support Data Protection Practices**
- 第 2 パラグラフ及び第 3 パラグラフにおいて、「Global Customer Security Practices (PDF)」の埋め込まれたリンク (<http://www.oracle.com/support/policies.html>) を、グローバル・リンクの「<https://www.oracle.com/us/support/library/customer-support-security-practices-069170.pdf>」に置き換える。
- ◆ **お問い合わせ先**
- オラクルのサポート Web サイトの埋め込まれたリンク (<http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html>) を、グローバル・ハイパーアリンクの「<https://www.oracle.com/support/contact.html>」に置き換える。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020 年 10 月 20 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- 第 2 パラグラフにおいて、以下の新たな 6 番目のプレットを追加—「Oracle Financial Services 及び Oracle Banking Platform に関する特定のプログラム及び特定の裁判管轄区域に対する規制への対応アップデートは、[こちら](#) Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy ドキュメントに従い提供されます」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2**

- Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

提供期間	
2021年1月1日 – 2021年12月31日	2022年1月1日 – 2022年12月31日

置き換え後:

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11gR2	アップグレード・プランニング・ワークショップ	提供期間	
スマート、ミディアム、ラージ	含まれる	2021年1月1日 – 2021年12月31日	2022年1月1日 – 2022年12月31日*
エコノミー	含まれない	2021年1月1日 – 2021年12月31日	N/A

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020 年 9 月 17 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス**

- 以下のセクションを以下の通り置き換え。

置き換え前 :

「**Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support**

お客様が、お客様の注文書で Oracle Utilities Live Energy Connect Programs サポート・サービスを購入された場合、オラクルより当該サービスを [Oracle Software Technical Support Policies for Oracle Utilities Live Energy Connect Programs](#) に記載の通りご提供いたします。」

置き換え後 :

「Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support

お客様が、2020年8月3日より前にお客様の注文書で Oracle Utilities Live Energy Connect Programs サポート・サービスを購入された場合、オラクルより当該サービスを [Oracle Software Technical Support Policies for Oracle Utilities Live Energy Connect Programs](#) に記載の通りご提供いたします。Oracle Utilities Live Energy Connect Programs サポート・サービスのお客様の注文書の日付が、2020年8月3日より後である場合、お客様の注文書に別段の定めがない限り、オラクルより当該サービスを、その時点で最新の Oracle Software Technical Support Policies に記載の通りご提供いたします。」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020年8月18日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**
 - 特例 8. の第1センテンスにおいて、「2021年5月」を「2025年5月」に置き換え。
 - 新たな特例 14. として、以下を挿入—「**Oracle Rdb and Oracle CODASYL Database 7.3.3: 2020年9月から2021年8月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support をお受けになれます。」。**
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020年7月17日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **ライフタイム・サポート**
 - 第5パラグラフの全てのブレットにおいて、ダブル・クオーテーション・マーク及び「(PDF)」を削除。
- ◆ **ライフタイム・サポート— 一般的な特例**
 - 新たな第1セクションとして、以下を挿入。

「一般的な特例

ライフタイム・サポート・ポリシー及び ODSC で「Oracle Database Innovation Release」として指定されているオラクル・データベース・リリースについては、Premier Support は、一般提供開始 (GA) 日から 2 年間ご利用になれます。完全なサポート・ライフサイクルに関する情報については、[Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products をご参照ください。](#)」
- ◆ **ライフタイム・サポート— 特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：**
 - 特例 13. 「**Oracle Database 12.2.0.1**」の第2センテンスにおいて、「HP-UX Itanium、」の後に「Fujitsu BS2000、」を挿入。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite**
 - 「Advanced Customer Support」の後に、以下の新たなセクションを挿入。

「Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite は、Oracle E-Business Suite リリース 12.1.3 に対してご利用になれます。お客様が、お客様の注文書で Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite を購入された場合、オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、以下を1暦年ご提供いたします。

- ・重要度1 及び重要度2 のサービス・リクエスト向け、コード修正、データ修正、及び／又は回避策
- ・重要度1 又は重要度2 のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、オラクルが定めたスケジュールで、オラクルの裁量においてのみ提供される定期的なクリティカル・セキュリティ・パッチ及びアップデート
- ・オラクルの裁量において提供され、Oracle E-Business Suite リリース 12.2 からバックポートされる法律又は規制（米国 Tax Form 1099 を含みます）への対応アップデートに限定される、該当する契約年度用の製品ロードーション
- ・契約年度中適用される年末年始のアップデートを含む定期的な給与税制対応アップデート

このサービスの範囲には、Oracle E-Business Suite のアプリケーション層テクノロジー・スタックに組み込まれている Oracle E-Business Suite のアプリケーション及びテクノロジー・コンポーネント及びバージョンに対するサポート及びパッチ（修正プログラム）を提供するための商業的に合理的な努力が含まれます。Oracle E-Business Suite のアプリケーション層テクノロジー・スタックのバージョン及びパッチ・レベルに関する詳細は、My Oracle Support の Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 ([Doc ID 2647635.1](#)) でご覧になります。Oracle E-Business Suite とともに使用されるオラクル・データベースのバージョンに対するサポートは、別途のオラクル・データベースに関する標準のサポート・ポリシー及びスケジュールに従います。

このサービスは、下表の期間ご利用になれます：

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite	提供期間	
12.1.3	2022年1月1日—2022年12月31日	2023年1月1日—2023年12月31日

以下の制約事項及び制限事項が適用されます。

- ・お客様に使用権許諾された Oracle E-Business Suite 12.1.3 が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。
- ・別段に明示的に適用対象となっている場合を除き、Oracle E-Business Suite とともに使用される外部のインテグレーション、製品、及び技術は適用対象ではなく、それらの標準のサポート・ポリシー及びスケジュールに従います。
- ・オラクルは、一部の Oracle E-Business Suite 製品をこのサービスの対象外とする権利を留保します。対象外の製品の最新の一覧表は、My Oracle Support の Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 ([Doc ID 2658179.1](#)) に記載されています。

- Oracle E-Business Suite12.1.3 環境は、My Oracle Support の [Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 \(Doc ID 2658189.1\)](#) に記載される最低限のパッチ・レベルまでアップデートされなければなりません。
- Oracle E-Business Suite アプリケーションに対する構造上の変更を必要とする全てのアップデートは、特にこのサービスの対象外です。
- Oracle E-Business Suite 12.1.3 に対するアップデートは、Oracle E-Business Suite の後継リリース（例：Oracle E-Business Suite release 12.2 以降）でご利用可能となるものより早くご利用にはなれず、また、Oracle E-Business Suite の当該後継リリース（例：Oracle E-Business Suite release 12.2 以降）とともに利用可能な機能（あらゆる廃止予定の機能を除きます）の範囲に限定されます。
- 法律又は規制への対応アップデートのバックポートは、オラクルの裁量において提供され、構造上 Oracle E-Business Suite12.1.3 と互換性がある変更に限定されます。
- 給与税制対応アップデートは、米国、カナダ、及び英国に限定されます。その以外の全ての国及び裁判管轄区域は、特にこのサービスの対象外ですが、追加料金の支払いを条件に、オラクルの別途サービスとして利用できる場合があります。
- また、特に、以下はこのサービスの対象範囲ではありません。
 - 第三者プログラム又は第三者アプリケーション、及び／又はカスタマイズ
 - その他のオラクル製品又は第三者製品（ブラウザ及びオペレーティング・システムを含みます）の新規の認証又はインテグレーション
 - あらゆる種類の機能アップグレード（上記において明示的に対象範囲となっている ERP 製品ローカリゼーションを除きます）」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **PeopleSoft Payroll Tax Updates**

- 第 3 パラグラフ、「*United Kingdom Payroll Tax Updates for PeopleSoft* お客様が、お客様の注文書で United Kingdom Payroll Tax Updates for PeopleSoft を購入された場合、オラクルより、該当する PeopleSoft HCM Payroll for United Kingdom プログラム・リリース向けの、税制対応アップデート（該当する税制年度の末日から 30 日以内にご利用可能となる、適用すべきいずれの税制対応アップデートも含みます）を、その英国の税制年度（4 月～翌年 4 月）の期間ご提供いたします。」を削除。
- Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

PeopleSoft HCM Payroll Tax Update プログラム・リリース	提供の有無及び期間（北米）	提供の有無及び期間（英国）
HCM Release 8.8	2017年1月1日—2017年12月31日 2018年1月1日—2018年12月31日	N/A
HCM Release 8.9	2017年1月1日—2017年12月31日	N/A
HCM Release 9.0	2017年1月1日—2017年12月31日 2018年1月1日—2018年12月31日 2019年1月1日—2019年12月31日	N/A

	2020年1月1日—2020年12月31日	
HCM Release 9.1	2018年2月1日—2018年12月31日 2019年1月1日—2019年12月31日 2020年1月1日—2020年12月31日	2018年2月1日—2019年4月5日 2019年4月6日—2020年4月5日

置き換え後:

PeopleSoft HCM Payroll Tax Update プログラム・リリース	提供期間
HCM Release 9.0	2017年1月1日—2017年12月31日 2018年1月1日—2018年12月31日 2019年1月1日—2019年12月31日 2020年1月1日—2020年12月31日 2021年1月1日—2021年12月31日
HCM Release 9.1	2018年2月1日—2018年12月31日 2019年1月1日—2019年12月31日 2020年1月1日—2020年12月31日 2021年1月1日—2021年12月31日 2022年1月1日—2022年12月31日

- 新たな第 4 パラグラフの第 1 センテンスにおいて、「又は United Kingdom Payroll Tax Updates for PeopleSoft」を削除。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**

- Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

PeopleSoft HCM プログラム・リリース FSCM プログラム・リリース	提供期間	提供期間
9.0	2019年1月1日—2019年12月31日	2020年1月1日—2020年12月31日
9.1	2018年2月1日—2019年12月31日	2020年1月1日—2020年12月31日

置き換え後:

PeopleSoft HCM プログラム・リリース FSCM プログラム・リリース	提供期間	

9.0	2020年1月1日— 2020年12月31日	N/A	N/A
9.1	2020年1月1日— 2020年12月31日	2021年1月1日— 2021年12月31日	2022年1月1日— 2022年12月31日

- 新たな第 4 パラグラフとして、以下を挿入。

「このサービスの対象である PeopleSoft HCM and FSCM リリースに対するパッチ（修正プログラム）及びアップデートは、最新の PeopleSoft HCM and FSCM リリース（例：PeopleSoft HCM and FSCM release 9.2）とともに提供される機能に限定され、廃止予定の製品機能については適用対象外です。廃止予定の機能に関する詳細は、My Oracle Support の [Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases \(Doc ID 2238983.2\)](#) でご覧になれます。オラクルは、パッチ（修正プログラム）又はアップデートを、PeopleSoft HCM and FSCM の最新リリースご利用可能となるものより早く又はより広範囲を対象として提供することはありません。」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0**

- Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

Poeplesoft Campus Solutions プログラム・リリース	提供期間
9.0	2020年1月1日—2020年12月31日

置き換え後:

Poeplesoft Campus Solutions プログラム・リリース	提供期間	
9.0	2020年1月1日—2020年12月31日	2021年1月1日—2021年12月31日

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne**

- Availability Matrix のタイトル、「JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリース」を「North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne」に置き換え。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2**

- 第 1 センテンスにおいて、「Oracle Database Enterprise Edition Release 11.2.0.4」中の「Enterprise Edition」を削除。
- 第 3 パラグラフの第 3 サブセクションにおいて、「Windows x86」の後の括弧内の「32 bit 及び」を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020 年 6 月 11 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス

- 以下の新たなセクションを挿入。

「**Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support**

お客様が、お客様の注文書で Oracle Utilities Live Energy Connect Programs サービスを購入された場合、オラクルより当該サービスを Oracle Software Technical Support Policies for Oracle Utilities Live Energy Connect Programs に記載の通りご提供いたします。」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020 年 5 月 15 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ ライフタイム・サポート— 特例

- 第 2 パラグラフにおいて、「2020 年 12 月」を「2022 年 7 月」に置き換え。
- 新たな特例として、セクションの末尾に以下を挿入。

「**Oracle Database 12.2.0.1:** 2020年12月1日から2022年3月31日の期間に提供される Premier Support のエラー修正は、四半期リリース・アップデート（RU）プロセスにより提供される重要度1の本番環境への修正及びセキュリティ修正に限定されます。エラー修正サポートは、次のプラットフォームに対してのみご利用になれます：Linux x86-64、Solaris x86-64、Solaris SPARC、IBM AIX on Power Systems、IBM Linux on System Z (ZLinux)、HP-UX Itanium、及び Microsoft Windows x64。このエクステンションには、以下は含まれません。

- あらゆる種類の機能アップグレード、第三者ソフトウェアに関連する問題、及び新規バージョンのオペレーティング・システムの認証
- サポートが終了となった Java 製品のリリースに依拠するオラクル・データベースに組み込まれたコンポーネント； Transport Layer Security (TLS) 、ネットワーク暗号化、及びその他の形態の安全な通信を含む（ただし、これらに限定されるものではありません）暗号化関連機能のアップデート」。

◆ テクニカル・サポート・レベル— **Oracle Communication Network Software Premier Support 及び Sustaining Support**

- 第 1 センテンスにおいて、「Diameter Signaling Router」の後に「Network Function Edition ;」を挿入し、「Integrated Diameter Intelligence Hub」の前の「&」を削除し、「Policy Management Network Function Edition ;」の後に「Cloud Native Core ;」を挿入。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020 年 3 月 17 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ テクニカル・サポート・レベル— **Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- 7 番目のプレットにおいて、「OFSA and OBP Regulatory Update」を「Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates」に置き換え。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス

- 以下の新たなセクションを挿入。

「Oracle Solaris 10 Container Support」

Oracle Solaris 10 Container Support は、Oracle Solaris 10 Container プログラムに対してご利用になれます。

Oracle Solaris 10 Container Support は以下により構成されます。

- Solaris 10 のパッチ（修正プログラム）（Extended Support が提供される場合は、その期間中に作成されたものを含みます）へのアクセス
- 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 ベースのテクニカル・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

なお、Oracle Solaris 10 Container Support には、新規プログラム・リリースへのアップグレードは含まれません。」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020 年 2 月 28 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリース	提供期間
9.0	2018 年 12 月 1 日—2020 年 12 月 31 日

置き換え後:

JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリース	提供期間	提供期間
9.0	2018 年 12 月 1 日—2019 年 12 月 31 日	2020 年 1 月 1 日—2020 年 12 月 31 日
9.1	2020 年 4 月 1 日—2020 年 12 月 31 日	2021 年 1 月 1 日—2021 年 12 月 31 日

◆ Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- Availability Matrix を以下の通り置き換え。

置き換え前:

JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリース	提供期間

9.0	2018 年 12 月 1 日—2020 年 12 月 31 日
-----	----------------------------------

置き換え後:

JD EnterpriseOne プログラム・ リリース	Edwards 提供期間	提供期間
9.0	2018 年 12 月 1 日—2019 年 12 月 31 日	2020 年 1 月 1 日—2020 年 12 月 31 日
9.1	2020 年 4 月 1 日—2020 年 12 月 31 日	2021 年 1 月 1 日—2021 年 12 月 31 日

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2020 年 1 月 31 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例**

- 新たな特例 11. として、以下を挿入—「**Oracle Business Intelligence Applications 11.1.10.2: 2020 年 1 月から 2021 年 6 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support をお受けになれます。」。**
- 新たな特例 12. として、以下を挿入—「**WebLogic Server and Coherence 12.1.3: 2020 年 1 月 1 日から 2020 年 12 月 31 日の期間の Extended Support は、重要度 1 のパッチ（修正プログラム）及びセキュリティ修正に限定されます。」。**

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- Availability Matrix において、第 2 カラムとして「2020 年 1 月 1 日—2020 年 12 月 31 日」を挿入。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— PeopleSoft Payroll Tax Updates**

- Availability Matrix において、「HCM Release 9.0」に関し、提供の有無及び期間（北米）の最後の日付範囲として「2020 年 1 月 1 日—2020 年 12 月 31 日」を挿入。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**

- Availability Matrix において、リリース 9.0 に関し、第 3 カラムに「2020 年 1 月 1 日—2020 年 12 月 31 日」を挿入。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne**

- Availability Matrix において、「2019 年 12 月 31 日」を「2020 年 12 月 31 日」に置き換え。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne**

- Availability Matrixにおいて、「2019年12月31日」を「2020年12月31日」に置き換え。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2
- 以下の提供サービスを削除。

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 は、Oracle Database Enterprise Edition Release 10.2.0.5 に対してご利用になれます。

お客様が、お客様の注文書で Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 を購入された場合、オラクルより、お客様の注文書に表示されている本番用データベース（10.2.0.5）の数分だけ、以下のサービスをご提供いたします。

- Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 は、重要度1 のパッチ（修正プログラム）及び Critical Patch Updates（以下「CPU」といいます）に限られます。
- 以下の内容を含む、データベース・アップグレード・プランニング・ワークショップ（以下「ワークショップ」といいます）：
 - リモート・プレゼンテーション（1回） — 4時間を上限、参加者を30名までとして、Oracle Database Enterprise Edition Release 10.2.0.5 から Software Update License & Support の対象である Oracle Database Enterprise Edition Release までの、お客様のアップグレード・プランの作成についてアドバイスやガイダンスを行います。
 - ワークショップ修了後、オラクルは、お客様の注文書に表示されている時間数を上限として、電話でのサポートをご提供し、お客様のアップグレード・プランに関するご質問にお答えしたり、ガイダンスを行います（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）。
- オラクルの Unlimited Learning Subscription（以下「ULS」といいます）へのアクセス— 2018年8月1日よりも前に開始した契約をお持ちのお客様につき、指名ユーザー最大5名まで。ULS には、Training On Demand、Learning Streams、及び Cloud Learning Subscription へのアクセスが含まれます。ULS に関する詳細は、<http://education.oracle.com/us/terms/termspolicies030115.html> でご覧になれます。

このサービスは、以下の期間ご利用になれます：

提供期間	
2017年8月1日 ¹ —2018年7月31日	2018年8月1日 ² —2019年7月31日

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 サービスに対するお客様の料金は、ご注文時に有効なオラクルの料金に基づきます。

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 サービスをご購入になるには、お客様に使用権許諾されたオラクル・データベースが、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中

である必要があります。重要度1 のパッチ（修正プログラム）及び CPU は、My Oracle Support を通じて提供されます。

なお、Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 サービスは、2019年7月31日を過ぎますと、ご更新もご利用もできません。また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 Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 サービスは、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。

¹ 以下のプラットフォームは、2017年8月1日より、Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 に基づくサポートの対象外となります：

- a. Microsoft Windows (32bit)
- b. Microsoft Windows (64bit)

² Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 は、2018年8月1日より、以下の制約事項及び制限事項の対象となります：

- a. CPUs については、今後、定期的なスケジュールでの提供を行わず、どの CPU のリリースも、オラクルの裁量においてのみ行います。
- b. HP Itanium のプラットフォーム及び IBM z/OZ のプラットフォームは、今後、このサービスの対象外となります。そして、
- c. オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、重要度1 のサービス・リクエスト向けパッチ（修正プログラム）又は回避策をご提供いたします。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2**

- 新たな提供サービスとして以下を挿入。

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2 は、以下の期間、Oracle Database Enterprise Edition Release 11.2.0.4 に対してご利用になれます。

提供期間
2021年1月1日—2021年12月31日
2022年1月1日—2022年12月31日

お客様が、Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2 を購入された場合、オラクルより、お客様の注文書に表示されている本番用データベース（11.2.0.4）の数分だけ、以下をご提供いたします。

1. 以下の重要度1 のパッチ（修正プログラム）及びクリティカル・セキュリティ・パッチ
 - a. オラクルが商業的に合理的な努力をもって、My Oracle Supportより提供する重要度1 のサービス・リクエスト向け回避策及び／又はパッチ（修正プログラム）

- b. 重要度1のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、以下に明示される制限に従い、オラクルが定めたスケジュールで、オラクルの裁量においてのみ提供される定期的なクリティカル・セキュリティ・パッチ及びアップデート
- 2. 以下の内容を含む、データベース・アップグレード・プランニング・ワークショップ（1回）（以下「ワークショップ」といいます）：
 - a. リモート・セッション（2回）— Software Update License & Support の対象である Oracle Database release 19c 以降に含まれる新機能の概要を示します。
 - b. 参加者はお客様が指名した4名までとして、お客様がお使いのオラクル・データベースのアップグレード作成及びプランニングに関してオラクルがリモートにより行なうガイダンス及びアドバイス
- 3. パッチのダウンロード又はインストールに関する問題に対する支援についてのエスカレーションの連絡先となる指定された Technical Account Manager (TAM)

Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 11g Release 2 は、以下の制限事項及び例外事項の対象です：

- 1. お客様に使用権許諾された Oracle Database 11.2.0.4 が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。
- 2. サポートは、特に以下を除くオラクル・データベースに限定されます：
 - a. Fusion Middleware、Java 製品、Oracle Applications、SQL Developer、Audit Vault、Database Firewall、TimesTen 及び MySQL を含む（ただし、これらに限定されるものではありません）他のオラクル・プログラム
 - b. あらゆる種類の機能アップグレード、第三者ソフトウェアに関連する問題、及び／又は新規バージョンの認証
 - c. サポートが終了となった Java 製品のリリースに依拠するオラクル・データベースに組み込まれたコンポーネント
 - d. Transport Layer Security (TLS)、ネットワーク暗号化、及びその他の形態の安全な通信を含む（ただし、これらに限定されるものではありません）暗号化関連機能のアップデート
- 3. サポートは、次のプラットフォームに対してのみご利用になれます： Linux x86 (32 bit 及び 64 bit)、Solaris x86-64 (64 bit)、Solaris SPARC (64 bit)、IBM AIX on Power Systems (32 bit 及び 64 bit)、IBM Linux on System Z (ZLinux)、HP-UX Itanium、HP-UX PA RISC (64 bit) 及び Windows x86 (32 bit 及び 64 bit)。

- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0**
 - 第1センテンスの「Oracle PeopleSoft Campus Solutions release 9.0」の後に以下を挿入—「（Oracle Mobile Application Framework (Oracle MAF) プラットフォームを利用した Campus Mobile 機能を除きます）」。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Advanced Customer Support**
 - 以下の新たなセクションを挿入。
「Advanced Customer Support

お客様が、お客様の注文書で 以下のいずれかの Advanced Customer Support サービスを購入された場合、オラクルより、当該サービスを、<http://www.oracle.com/contracts> で公開される ACS サービス内容ドキュメント内の該当するサービス内容に記載の通りご提供いたします。

- 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 Retail Store Open Support
- Oracle Retail Close Support

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Priority Support**

- 本セクションを削除。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage**

- 本セクションを削除。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Priority Support Advantage**

- 本セクションを削除。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Priority Support Connected**

- 本セクションを削除。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality**

- 本セクションを削除。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Software Enhancement Service for Oracle Entitlements**

Server 11gR2

- 本セクションを削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2019 年 10 月 2 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage**

- 「**Oracle Priority Support**」の後に、以下を挿入。

「**Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage**

お客様が、お客様の注文書で Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage を購入された場合、オラクルより、Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage を[こちら](#)に記載の通りご提供

いたします。」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality**

- リンク「<http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/functional-help-desk-2769476.pdf>」を「<https://www.oracle.com/a/ocom/docs/corporate/functional-help-desk-retail-hospitality.pdf>」に置き換え。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2019 年 8 月 16 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 目次

- 8 番目の項目にて、「Security」を「Data Protection」に置き換え。

◆ **Global Customer Support Data Protection Practices**

- タイトルにて、「Security」を「Data Protection」に置き換え。
- 第 1 パラグラフ、「オラクルは、以下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。」を削除。
- 第 1 パラグラフ、「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」を挿入。
- 第 2 パラグラフにて、第 1 センテンス、「オラクルは、オラクルのテクニカル・サポート・サービスのセキュリティについて真剣に取り組んでいます。」を削除。
- 第 2 パラグラフにて、新たな第 1 センテンス、「スタンダードなテクニカル・サポート・サービスをご提供するにあたり、オラクルは、<https://www.oracle.com/jp/support/policies.html> で閲覧可能な Global Customer Support Security Practices <http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html> を遵守します。」を「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 <http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html> 遵守します。」に置き換え。
- 第 2 パラグラフの第 3 センテンスにて、「テクニカル・サポートの料金が既に支払われた期間中」を「当該テクニカル・サポート・サービスのサービス期間中」に置き換え。
- 第 2 パラグラフにて、新たな第 4 センテンス、「お客様には、この Global Customer Support Security Practices を隨時閲覧することをお勧めします。」を挿入。
- 第 2 パラグラフの最後のセンテンスにて、「付属の」を削除。
- 第 3 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Global Customer Support のサービス」を「テクニカル・サポート・サービス」に置き換え、「及びシステム」を削除し、「セキュリティ」の後に「又はプライバシー」を挿入。

- 第 3 パラグラフの第 2 センテンスにて、「機微なデータ」の前の「医療記録、ペイメント・カード、又はその他」を「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」に置き換え、「保護」を「セキュリティ及びプライバシー制御」に置き換え、「よりも厳重な」の後に「又はそれと異なる」を挿入。
- 第 3 パラグラフの最後のセンテンスにて、「<https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1>」を「Doc ID 1227943.1」に置き換え。
- 第 4 パラグラフ、「以上の制限事項に関わらず、お客様の中には、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）のみならず、Personal Data of Residents in the European Economic Area（以下「EEA Personal Data」といいます）（欧州経済領域内居住者の個人データ）についても、Global Customer Support による取扱いを規定する契約書をオラクルとご締結いただいている方々もいらっしゃいます。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、オラクルへの EEA Personal Data 又は PHI の提出を希望される場合、お客様には、以下を行っていただきなければなりません。」を「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きなければなりません。」に置き換え。
- 第 4 パラグラフの 1 番目のブレット・ポイントの冒頭に「PHI の場合」を挿入し、「(i) EU 標準契約条項（Standard Contractual Clauses : SCC）又はデータ移転契約書、あるいは(ii)」及び「、のいずれか」を削除。
- 第 4 パラグラフの 2 番目と 3 番目のブレット・ポイントの「EEA Personal Data」を「該当欧州データ保護法の適用対象である個人情報」に置き換え。
- 第 4 パラグラフの 4 番目のブレット・ポイントにて、「EEA Personal Data」を「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）」に置き換え。

◆ ライフタイム・サポート— 特例

- 新たな特例 10. として、以下を挿入—「Java SE 7： 2019 年 6 月から 2022 年 7 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support をお受けになれます。」。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0

- 最後から 2 番目のパラグラフにて、「PeopleTools 8.56 Codeline」を「PeopleTools 8.55 Codeline」に置き換え。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2019 年 6 月 14 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ ライフタイム・サポート— 特例

- 特例 2. Oracle Database 12c Release 1 (12.1) にて、新たな第 2 パラグラフとして以下を挿入—「E-Business

Suite プログラムを実行されているお客様の場合、E-Business Suite プログラムを実行するために使用されるオラクル・データベース 12.1 のライセンスについて、2020 年 12 月まで Extended Support 料金が免除されています。」。

- 特例 3. Oracle Database 11gR2 にて、第 1 パラグラフ「2015 年 2 月から 2018 年 12 月の期間、Extended Support 料金が免除されています。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support をお受けになります。」を削除し、本セクションの最後に新たなパラグラフとして以下を挿入—「E-Business Suite プログラムを実行されているお客様の場合、E-Business Suite プログラムを実行するために使用されるオラクル・データベース 11.2 のライセンスについて、2020 年 12 月まで Extended Support 料金が免除されています」。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- 第 2 パラグラフにて、「お客様がこのサービスを購入された場合、お客様は、以下（旧「Tier 1 Support」）をお受けになれます。」を「お客様が、お客様の注文書で Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite を購入された場合、オラクルより、以下（旧「Tier 1 Support」）をご提供いたします。」に置き換え。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **PeopleSoft Payroll Tax Updates**

- 第 2 パラグラフの第 1 センテンスにて、「North American Payroll Tax Updates for PeopleSoft」の前に「、お客様の注文書で」を挿入し、「お客様は」を「オラクルより」に、及び、「お受けになれます」を「ご提供いたします」に置き換え。
- 第 3 パラグラフの第 1 センテンスにて、「United Kingdom Payroll Tax Updates for PeopleSoft」の前に「、お客様の注文書で」を挿入し、「お客様は」を「オラクルより」に、及び、「お受けになれます」を「ご提供いたします」に置き換え。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**

- 第 1 パラグラフの第 2 センテンスにて、「Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM をご購入のお客様は、重要度 1 のパッチ（修正プログラム）及び米国 Tax Form 1099 対応アップデートを 1 優年お受けになれます。」を「お客様が、お客様の注文書で Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM を購入された場合、オラクルより、重要度 1 のパッチ（修正プログラム）及び米国 Tax Form 1099 対応アップデートを 1 優年ご提供いたします。」に置き換え。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0**

- 「Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM」の後に、新たなセクションとして以下を挿入。

「**Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0**

Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions は、Oracle PeopleSoft Campus Solutions release 9.0に対してのみご利用になれます。

お客様が、お客様の注文書でSeverity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0 を購入された場合、オラクルより、以下を 1暦年ご提供いたします。

- ・ 重要度1 のバグ修正向け、パッチ（修正プログラム）及び／又は回避策
- ・ 以下を含む（ただし、これらに限定されるものではありません）機能エリアに対して、オラクルの裁量においてのみ提供される米国の規制及び法律への対応アップデート
 - Financial Aid
 - SEVIS（学生・交流訪問者情報システム）について、学生ビザ（F/M）及び交流訪問者ビザ（J）に関するパッチ処理の変更
 - 該当する税制年度用のForm 1098 対応アップデート
 - Veteran's Benefit Reporting
- ・ 高等教育統計局（Higher Education Statistics Agency (HESA)）のData Futuresプログラムに対して、オラクルの裁量においてのみ提供される該当する報告年度用の英国の規制及び法律への対応アップデート
- ・ その他の国々の場合、オラクルの裁量においてのみ提供される該当する報告年度用の各國の規制及び法律への対応アップデート
- ・ 重要度1 のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、オラクルの裁量においてのみ提供されるセキュリティ・アップデート

このサービスは、以下のリリースに対して、以下の期間ご利用になれます：

PooleSoft Campus Solutions プログラム・リリース	提供期間
9.0	2020年1月1日—2020年12月31日

Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0 をご購入になるには、お客様に使用権許諾された Oracle Campus Solutions プログラムが、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中であり、かつ、少なくともPeopleTools 8.56 Codeline and Bundle 55 で実行されている必要があります。Severity 1 Fixes and Legislative Updates for PeopleSoft Campus Solutions 9.0 は、My Oracle Support を通じて提供されます。

お客様が Severity 1 Fixes and Legislative Updates for Campus Solutions 9.0 を更新される場合、当該サービスに対するお客様の更新料金は、ご更新時に有効な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。」

- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne**
 - 第 2 パラグラフの第 1 センテンスにて、「North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne」の前に「、お客様の注文書で」を挿入し、「お客様は」を「オラクルより」に、及び、「お受けになれます」を「ご提供いたします」に置き換え。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards**

EnterpriseOne

- 第 2 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for JD Edwards EnterpriseOne をご購入のお客様は、以下を 1 年お受けになります。」を「お客様が、お客様の注文書で Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for JD Edwards EnterpriseOne を購入された場合、オラクルより、以下を 1 年ご提供いたします。」に置き換え。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2**

- Availability Matrix を第 1 セクションの下に移動。
- 第 2 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2」の前に「、お客様の注文書で」を挿入し、「お客様は」を「オラクルより」に、及び、「お受けになります」を「ご提供いたします」に置き換え。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2019 年 3 月 5 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ ライフタイム・サポート

- 第 5 パラグラフの 7 番目のプレットにあるリンク「"Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software" (PDF)」を「"Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software" (PDF)」に置き換え。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2019 年 2 月 8 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ ライフタイム・サポート— 特例

- 特例 3. Oracle Database 11gR2 にて、第 2 センテンスにある「当該期間の」を削除し、新たな第 2 パラグラフとして以下を追加—「HP OpenVMS on Itanium のプラットフォームでオラクル・データベース 11.2.0.4 リリースを実行されているお客様の場合、2019 年 1 月から 2020 年 12 月の期間、Extended Support 料金が免除されています。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support をお受けになれます。」。
- 特例 4. Oracle Database 10gR2 にて、「以下のプラットフォームで Oracle Database 10gR2 を実行されているお客様の場合：」を「IBM z/OS のプラットフォームで Oracle Database 10gR2 を実行されているお客様の場合、」に変更し、その後に、「2013 年 8 月以降、オラクルのその時点で最新の Extended Support 料金で、Extended Support が引き続きご利用になります。Extended Support は、重要度 1 のパッチ（修正プログラム）のみに限定されます。Critical Patch Updates はご利用になれません。」を挿入し、提供期間に関する表を削除。
- 特例 5 にて、「PeopleSoft Enterprise 9.0 and PeopleSoft Enterprise 9.1」から「PeopleSoft Enterprise Campus Solutions 9.0」に名称変更。第 1 センテンスにて、「Extended Support の全期間を通じて」を「2016 年 1 月から 2019 年 12 月の期間」に置き換え。第 2 センテンス、「この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポー

ト・レベル」に記載の通り、Extended Support をお受けになれます。」を挿入。

- 特例 6. JD Edwards EnterpriseOne にて、見出しの末尾に「9.1 及び JD Edwards World A9.3」を追加。セクション全体を、「2017 年 4 月から 2020 年 3 月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support をお受けになれます。」に置き換え。
- 特例 7、「7. **Java SE 6** : Extended Support 料金は、2016 年 1 月から 2018 年 12 月までの期間免除されます。」を削除。
- 特例 9、「9. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 12.1** : Extended Support 料金は、2016 年 11 月から 2017 年 10 月までの期間免除されます。」を削除。
- 特例 11、「11. **InForm 4.5.6** : InForm 4.5.6 プログラム・リリース向け Sustaining Support として、オラクルは、2018 年 10 月まで引き続き重要度 1 のパッチ（修正プログラム）をご提供いたします。」を削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- 11 番目のブレット「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 DIVA プログラムに対するリモート・プログラム・アップデート及びパッチ・インストールの支援（2018 年 12 月 31 日までとなります）」を削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- 第 1 パラグラフに新たな第 3 センテンスとして以下を挿入—「お客様は、Extended Support を受けるためには、SULS 又は Premier Support のテクニカル・サポート料金を継続してお支払いいただき、Extended Support をご購入いただく必要があります。」また、第 2 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Extended Support フェーズのサポート契約締結中のプログラム・リリースは、以下に限定される Software Update License & Support の提供を受けます。」を「対象のプログラム・リリースに対する Extended Support は、以下により構成されます。」に置き換え。
- 「Extended Support for Java SE」のパラグラフにて、第 1 センテンス「Extended Support フェーズの Java SE プログラム・リリースは、以下に限定される Java SE Support の提供を受けます。」を「対象の Java SE プログラム・リリースに対する Extended Support は、以下により構成されます。」に置き換え。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス—Java SE Support and Java SE Support for Independent Software Vendors**

- 第 1 パラグラフの第 2 センテンスにて、「Java SE 6 プログラム・リリース及び」を削除。
- 提供期間に関する表にて、1 番目の列「**Java SE Support and Java SE Support for ISVs**」を削除し、「**提供期間**」の列の最初の行「2018 年 12 月 31 日まで」を削除。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10**

- セクション全体を削除。

「**Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10**

Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10 は、Oracle E-Business Suite リリース 11.5.10 用の累積アップデート2（Cumulative Update 2 (CU2)）に対してご利用になれます。Payroll

Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10 をご購入のお客様は、Oracle E-Business Suite 11.5.10 リリース向け Payroll Legislative Updates を税制年度（1年）の期間お受けになります。
なお、Payroll Legislative Updates for E-Business Suite 11.5.10 をご購入になるには、お客様に使用権許諾された Oracle E-Business Suite Payroll が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。

Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10 は、下表の国及び税制年度においてご利用可能です：

国名	2014 税制年度	2015 税制年度	2016 税制年度
英國	(注記) 1. 参照	2014 年 4 月 6 日—2015 年 4 月 5 日	2015 年 4 月 6 日—2016 年 4 月 5 日
米国	(注記) 1. 参照	2015 年 1 月 1 日—2015 年 12 月 31 日	2016 年 1 月 1 日—2016 年 12 月 31 日

(注記)

- 上表に示した国及び税制年度においては、Payroll Regulatory Tax Updates が、現在サポート契約をお持ちのお客様に対し、Sustaining Support に基づき提供されます。詳細は、上述の項目「ライフタイム・サポート」をご参照ください。

Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10 は、My Oracle Support を通じて提供され、また利用可能な最新のHRMS R11i RUP が必要となります ([My Oracle Support の Mandatory Family pack/Rollup patch \(RUP\) levels for Oracle Payroll \(Doc ID 295406.1\)](#) をご参照ください)。

お客様が Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10 を更新される場合、当該サービスに対するお客様の更新料金は、ご更新時に有効な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。また Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10 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。」

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- 提供期間に関する表にて、1番目の列「Orale E-Business Suite プログラム・リリース」を削除。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**

- 提供期間に関する表にて、3番目の列「提供期間」を挿入し、プログラム・リリース 9.1 の提供期間「2020 年 1 月 1 日—2020 年 12 月 31 日」を追加。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Exadata Premier Support**

- セクション全体を削除。

「**Exadata Premier Support**

Exadata Premier Support (Oracle Storage Server Software 及び Oracle Linux のみ対象) の更新に関する情報は、Exadata テクニカル・サポート・ポリシー (<https://www.oracle.com/jp/support/policies.html>) をご参照ください。」

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2018 年 11 月 2 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**

- Availability Matrix に記載の、プログラム・リリース 9.0 の提供期間を、「2015 年 7 月 1 日—2018 年 12 月 31 日」から「2019 年 1 月 1 日—2019 年 12 月 31 日」に変更。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2018 年 10 月 12 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- 提供期間“2019 年 1 月 1 日—2019 年 12 月 31 日”を追加で表示するため、Availability Matrix に 4 つ目のカラムを挿入。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2018 年 7 月 20 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10**

- 本セクションの位置を、セクション“Oracle Software Enhancement Service for Oracle Entitlements Server 11gR2”的次に移動。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- 本セクションの位置を、“Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10”的次に移動。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **PeopleSoft Payroll Tax Updates**

- 第 1 センテンスの「Availability Matrix」の手前にある「PeopleSoft HCM Payroll」を削除。
- 第 4 パラグラフを、「このサービスは、下表の期間ご利用になります：」に置換

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM

- 本セクションの位置を、“PeopleSoft Payroll Tax Updates”の次に移動。
- Availability Matrix の上に、センテンス「このサービスは、下表の期間ご利用になれます：」を追加。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- 新規セクション“North American Payroll Tax Updates for JD Edwards EnterpriseOne”として、以下の文言を追加—

「North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne

Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards は、下表の Availability Matrix に明記されている Oracle JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリースに対してご利用になれます。

お客様が North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne を購入された場合、お客様は、北米を対象とした該当する Oracle JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリース向けの、米国給与税制対応アップデート及び／又はカナダ給与税制対応アップデートを、1暦年お受けになれます。

Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne は、次の北米の国々にのみご利用になれます：米国、カナダ。なお、北米における給与税制への対応アップデートについて、ペルトリコを対象とするものは含まれません。

このサービスは、以下の期間ご利用になれます：

JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリース	提供期間
9.0	2018年12月1日—2019年12月31日

North America Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne をご購入になるには、お客様に使用権許諾された Oracle JD Edwards EnterpriseOne のアプリケーションが、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。North America Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne は、My Oracle Support を通じて提供されます。

お客様が North American Payroll Tax Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne を更新される場合、当該サービスに対するお客様の更新料金は、ご更新時に有効な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。」。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne

- 新規セクション“Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne”として、以下

の文言を追加—

「Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne

Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne は、下表の Availability Matrix に明記されている Oracle JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリースに対してご利用になれます。

Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for JD Edwards EnterpriseOne をご購入のお客様は、以下を 1 年お受けになります。

- 重要度 1 のサービス・リクエスト向け、パッチ（修正プログラム）及び／又は回避策
- 該当する税制年度用の米国 Tax Form 1099 対応アップデート
- 該当する税制年度用のカナダ Tax Form T5018 対応アップデート
- 重要度 1 のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、オラクルの裁量においてのみ提供されるセキュリティ・アップデート

このサービスは、以下の期間ご利用になれます：

JD Edwards EnterpriseOne プログラム・リリース	提供期間
9.0	2018 年 12 月 1 日—2019 年 12 月 31 日

Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne をご購入になるには、お客様に使用権許諾された Oracle JD Edwards EnterpriseOne のアプリケーションが、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。またお客様には、Sustaining Support には該当しない JDE Tools のリリースを実行していただくほか、お持ちの JDE Tools のリリースに伴う全ての関連セキュリティ・アップデートの実施を維持していただかなければなりません。Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne は、My Oracle Support を通じて提供されます。

お客様が Severity 1 Fixes and Tax Form Updates for Oracle JD Edwards EnterpriseOne を更新される場合、当該サービスに対するお客様の更新料金は、ご更新時に有効な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。」。

- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Financial and Payroll Legislative Updates for JD Edwards**
 - 本セクションを削除。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2**
 - Availability Matrix の、第 1 カラムの日付を「2017 年 8 月 1 日—2018 年 7 月 31 日」に変更。
 - Availability Matrix の、第 2 カラムの日付を「2018 年 8 月 1 日—2019 年 7 月 31 日」に変更。
 - Footnotes を本セクションの最後に移動。
 - Available Matrix の後に続くパラグラフ内の 3. のセンテンスにて、「指名ユーザー」の手前に「2018 年 8 月 1 日より

も前に開始した契約をお持ちのお客様につき、」を挿入。

- Availability Matrix 後の第 4 パラグラフにて、「2018」を「2019」に置換。
- 本セクションの最後に、2 つ目の footnotes として以下の文言を追加—

「² Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 は、2018 年 8 月 1 日より、以下の制約事項及び制限事項の対象となります：

 - d. CPUs については、今後、定期的なスケジュールでの提供を行わず、どの CPU のリリースも、オラクルの裁量においてのみ行います。
 - e. HP Itanium のプラットフォーム及び IBM z/OZ のプラットフォームは、今後、このサービスの対象外となります。そして、
 - f. オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、重要度1 のサービス・リクエスト向けパッチ（修正プログラム）又は回避策をご提供いたします。」。

◆ Web ベースのカスタマ・サポート・システム— My Oracle Support

- 第 1 パラグラフに、第 1 センテンスとして以下の文言を挿入—「My Oracle Support は、ソフトウェア・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。」。
- 第 2・第 3 センテンスにある「Terms of Use」を「Oracle Support Portal Terms of Use」に変更し、第 2 のほうだけ hyperlink を設定。さらに第 3 センテンスでは、「変更される場合」の手前に「オラクルの裁量により」を挿入し、「これらの条項の写しはご要望に応じて入手可能です」を削除。

◆ テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール

- 第 1 パラグラフの第 2 センテンスにある「My Oracle Support Terms of Use」を「Oracle Support Portal Terms of Use」に変更。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2018 年 4 月 11 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ ライフタイム・サポート— 特例

- “特例 10. Governance, Risk and Compliance プログラム”にて、第 1 センテンス中の日付「2018 年 5 月」を「2021 年 5 月」に変更。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— PeopleSoft Payroll Tax Updates

- 表“PeopleSoft HCM Payroll Tax Updates Service Availability Matrix”にて、一番下のロウ“HCM Release 9.1”に表示されている、北米における最初の提供期間の日付を、「2018 年 1 月 1 日—2018 年 12 月 31 日」から「2018 年 2 月 1 日—2018 年 12 月 31 日」に差し替え。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2018 年 3 月 16 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 概要

- 第 5 パラグラフにて、第 1 センテンスの「後述の項目」の後ろに「Web ベースのカスタマ・サポート・システム」を追加し、第 2 センテンスにある「Phase Forward プログラムと」を削除。
- ◆ **サポート条項— サポート契約失効済みのプログラム**
- 第 1 センテンスにある「適用したり」→「受け取ったり」に差し替え。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— PeopleSoft Payroll Tax Updates**
- セクション“Oracle Software Enhancement Service for Oracle Entitlements Server 11gR2”と“Serverity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite”の間に、セクション“PeopleSoft Payroll Tax Updates”を新たに追加。
- ◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム— My Oracle Support**
- 第 2 パラグラフの「Nimbula」の手前に、「Phase Forward（すなわち、InForm、InForm CRF Submit、Central Designer、Central Coding、Clinical Development Center、Clintrial、Empirica（Gateway、Inspections、Signal、Study、Topics、Trace）および、LabPas）」を挿入。
 - 第 3 パラグラフとして以下を追加—「以上に示した Phase Forward プログラム向けの Web ベースのカスタマ・サポートについては、Web ページ「Health Sciences License Support」をご参照ください。」。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2018 年 2 月 2 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
- 第 5 パラグラフの第 1 センテンスにある「Phase Forward プログラム」を削除。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Software Enhancement Service for Oracle Entitlements Server 11gR2**
- 「Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring」の次に、新たな提供サービス「Oracle Software Enhancement Service for Oracle Entitlements Server 11gR2」を追加。
- ◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム— My Oracle Support**
- 第 2 パラグラフにある「Phase Forward（例：Clinical Development Center、Clinical、Empirica（Gateway、Signal、Trace）、InForm 及び LabPas）」を削除。
- ◆ **重要度の定義**
- 各重要度レベル（サブセクションのタイトル）の語尾に付けられている asterisk (*) を削除。
 - 本セクションの最後のパラグラフを削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2017 年 11 月 17 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communication Network Software Premier Support 及び Sustaining Support**

- 本サポートが利用可能なプログラム・カテゴリーのリストに、次のプログラム・カテゴリーを追加— Operations Monitor、Control Plane Monitor、Fraud Monitor。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2017 年 9 月 29 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and Financial Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- “サービスの提供期間”に関する表に記載の提供期間を次のように変更—
(中央カラム) 「2016 年 1 月 1 日—2016 年 12 月 31 日」⇒「2017 年 1 月 1 日—2017 年 12 月 31 日」
(右カラム) 「2017 年 1 月 1 日—2017 年 12 月 31 日」⇒「2018 年 1 月 1 日—2018 年 12 月 31 日」
- 本セクションの最後に、新たなパラグラフとして次の文言を挿入—「Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite は、全てのプログラムでご利用になれるとは限りません。プログラムの提供の有無については、お客様担当のオラクルの営業担当者にお問い合わせください。」。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2017 年 9 月 8 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **サポート条項— サポート終了の権利**

- 第 1 センテンスの「特定のプログラム・リリース」の後に「（メーカー（製造元）又はベンダー（供給元）によるサポートが既に終了している組み込まれた第三者プログラムであり、オラクルの誠実な判断において、オラクルがサポートを行うことが、もはや実行不可能である、いずれの当該プログラムも含みます）」を挿入。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- 7 番目のブレット・ポイントの「Oracle Financial Services」の後に「及び Oracle Banking Platform」を、「OFSA」の後に「and OBP」を挿入。
- 本セクションの最後に、Oracle Hospitality Programs 向け Software Update License & Support に関するパラグラフを新たに追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communication Network Software Premier Support 及び Sustaining Support**

- 第 2 パラグラフの 1 番目のブレット・ポイントの最後に「及び Critical Patch Updates」を挿入。
- 第 4 パラグラフの 1 番目のブレット・ポイントの最後に「及び Critical Patch Updates」を挿入。
- 第 5 パラグラフの 1 番目のブレット・ポイントの最後に「及び Critical Patch Updates」を挿入。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communication Network Software Support 及び Sustaining**

Support

- 第 2 パラグラフの 1 番目のブレット・ポイントの最後に「及び Critical Patch Updates」を挿入。
- 第 4 パラグラフの 1 番目のブレット・ポイントの最後に「及び Critical Patch Updates」を挿入。
- 第 5 パラグラフの 1 番目のブレット・ポイントの最後に「及び Critical Patch Updates」を挿入。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス—Java SE Support and Java SE Support for Independent Software Vendors

Vendors

- 第 1 パラグラフを次の文言に差し替え—「2017 年 6 月 1 日現在、Java SE Support 及び Java SE Support for Independent Software Vendors（以下「ISVs」といいます）は、更新時に限りご利用になれます。これらの提供は、Java SE 6 プログラム・リリース及び Java SE 7 プログラム・リリースのみをサポートするものとなります。」。
- 新たな第 3 パラグラフとして、次のパラグラフと表を挿入—

これらの提供は下表の期間ご利用になれます：

Java SE Support 及び Java SE Support for ISVs	提供期間
Java SE 6 プログラム・リリース	2018年12月31日まで
Java SE 7 プログラム・リリース	2020年4月30日まで

- この新規の第 3 パラグラフの冒頭から、「お客様が Java SE Support 又は Java SE Support for ISVs を購入された場合、」を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2017 年 6 月 26 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ ライフタイム・サポート—特例

- 特例 4. Oracle Database 10gR2 にて、
 - 第 1 センテンスを削除。
 - 表中、ロウ“Fujitsu BS2000”を削除。
 - 表中、ロウ“Linux Itanium and Windows Itanium”を削除。
 - これまで特例 5. だった“HP UX and Itanium 2 Processor”を削除。
 - これまで特例 8. だった“Oracle Portal 11gR1 及び Oracle Discoverer 11gR1（Oracle Fusion Middleware）”を削除。
 - これまで特例 9. だった“Oracle Exadata Storage Server Software 11.2（プログラム・リリース 11.2.3.2.2 以降）”を削除。
- 新たな特例 12. として、以下を追加—「**Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2.** : Clintrial Integration Solutions (CIS) 4.6.2. プログラム・リリース向け Sustaining Support として、オラクルは、2020 年 3 月まで引き続き重要度 1 のパッチ（修正プログラム）をご提供いたします。」。

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**
 - 新たな 7 番目のプレット・ポイントとして、以下を追加—「Oracle Financial Services に関する特定のプログラム及び特定の裁判管轄区域に対する規制への対応アップデートは、こちらの OFSAA Regulatory Update Delivery ドキュメントに従い提供されます。」
 - 11 番目のプレット・ポイントの日付を、「2016 年 7 月 1 日」⇒「2018 年 12 月 31 日」に変更。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
 - 最後のセンテンス「Extended Support for Oracle Linux— Oracle Linux プログラムには、Extended Support はご利用になれません。」を削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communication Network Software Premier Support 及び Sustaining Support**
 - 第 1 パラグラフに記載の Oracle Communications Network Premier Programs のリストへの新規プログラム（複数）の追加に伴い、次のように書き換え—「Common Signaling ; Performance Intelligence Center Network Function Edition ; Policy Management Network Function Edition ; User Data Repository Network Function Edition ; Session Border Controller、Session Router、Core Session Manager、Mobile Security Gateway 及び Subscriber-Aware Load Balancer の永続ライセンス ; Application Orchestrator 及び Evolved Communications Application Server ; Net-Net Central アプリケーション ; Elastic Charging Engine 及び Charging Traffic Monitor ; Network Service Orchestration ; Convergent Charging Controller ; Recharge and Voucher Management ; Notification Gateway」。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2**
 - 表“Service Availability Matrix”的“提供期間”に 3 つ目のカラム（「2017 年 8 月 1 日—2018 年 7 月 31 日」）を追加。
 - 表下に次の注釈を追加—「なお、以下のプラットフォームについては、2017 年 8 月 1 日より、Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2 に基づくサポートの対象外となります。
 - a. Microsoft Windows (32bit)
 - b. Microsoft Windows (64bit)」。
 - 最後のパラグラフ内の日付を「2016 年 7 月 31 日」から「2018 年 7 月 31 日」に変更。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Priority Support Connected**
 - 新規の購入可能な追加のサポート・サービスとして、「Oracle Priority Support Connected」を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2017 年 3 月 2 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **ライフタイム・サポート— 特例**
 - 新たな特例 2.として、以下を追加—「**Oracle Database 12c Release 1 (12.1)** : 2018 年 8 月から 2019 年 7 月までの期間、Extended Support 料金が免除されています。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポー

ト・レベル」に記載の通り、当該期間の Extended Support をお受けになります。」。

- 上述に伴い、本セクション内の後に続く残りのナンバリングを修正。
- 新たに特例 3. となった文言にて、「2017 年 5 月」を「2018 年 12 月」に置き換え。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring**

- 新たな提供サポート・サービスとして、本セクションを追加。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス—Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- 第 1 パラグラフにて、「これらのサービス」を「このサービス」に変更し、また「Oracle E-Business Suite リリース 11.5.10」に対して、重要度 1 のパッチ（修正プログラム）」を「以下（旧「Tier 1 Support」）」に差し替え。
- 第 2 パラグラフを削除。
- 新たに第 2 パラグラフとなった文言にて、
 - 第 1 センテンスの「Tier 1— Tier 1 には、」と「が含まれます。」を削除し、また「Critical Patch Updates」を「セキュリティ・アップデート」に差し替え。
 - 第 2 センテンスの、「Tier 1」を「Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite」に差し替え。
- 提供期間に関する表（availability matrix）を追加。
- 新たに第 4 パラグラフとなった文言にて、
 - 「Oracle E-Business Suite 11.5.10 に対してのみ」を「制約事項及び制限事項が」に差し替え。
 - 2 番目のブレット・ポイントを削除。
 - 新たなブレット・ポイントを 2 つ後ろに追加。
 - “Additional Coverage Options for 11.5.10 E-Business Suite Sustaining Support (Doc ID 1596629.1)” のハイパーリンクをアップデート。
- “E-Business Suite Releases – Support Policy FAQ (Doc ID 1494891.1)” のハイパーリンクをアップデート。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2016 年 12 月 22 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communication Network Software Premier Support 及び Sustaining Support**

- 第 1 パラグラフに次のようなプログラムのカテゴリを追加—「Elastic Changing Engine ; Network Service Orchestration ; Converged Service Charging Controller ; Recharge and Voucher Management ; Notification Gateway」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス—Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- 第 1 パラグラフにて、「11.5.10 に対して」の後に続く「Financial Legislative Updates 及び／又は」と「重要度 1 のパッチ（修正プログラム）が」の後に続く「United States（以下「US」といいます）Federal Government（米国連

邦政府) の会計年度 (1年) の期間」を削除。

- 第 2 パラグラフにある、「別途購入可能な」と「の構成要素」を削除。
- 第 4 パラグラフ“US Federal Government”全体を削除。
- 第 1 パラグラフの最終センテンスを、新たな第 6 パラグラフとして移動—「Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite リリース 11.5.10 をご購入になるには、お客様に使用権許諾された Oracle E-Business suite が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス—Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**

- 表“PeopleSoft Enterprise Application Service Availability Matrix”にカラムを挿入し、“プログラム・リリース 9.1”情報（提供期間：2018 年 2 月 1 日—2019 年 12 月 31 日）を追加。

◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム— MS CRM**

- 第 2 サブセクション“MS CRM”全体を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2016 年 8 月 26 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- 第 5 パラグラフの第 1 センテンスにある「MICROS Systems プログラム以外の」の後ろに「(US Cruise のみ)」を挿入。
- 第 5 パラグラフの最後のセンテンスを削除。

◆ **サポート条項— ライセンス・セット**

- 第 1 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Enterprise Manager」を「Data Enterprise Management programs」に置き換え。

◆ **サポート条項— サポート契約失効済みのプログラム**

- 第 1 センテンスの一部を次のように書き換え—「アップデート、メンテナンス・リリース、パッチ（修正プログラム）、電話による支援、又はその他のいかなるテクニカル・サポート・サービスをダウンロードする又は受ける権利も、」→「アップデート、メンテナンス・リリース又はパッチ（修正プログラム）をダウンロードしたり適用したりする権利も、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、」。

◆ **ライフタイム・サポート— 特例**

- 特例 5.“Oracle e-Business Suite”全体を削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）**

- 7 番目のプレットの最後のセンテンスを削除。

- “（注記）”部分を削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
- 6番目のブレットの最後のセンテンスを削除。
 - “（注記）”部分を削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
- 6番目のブレットの最後のセンテンスを削除。
 - “（注記）”部分を削除。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Developer Studio Tools Support**
- サポート・サービス名を、（旧）「Oracle Solaris Tools Support」から（新）「Oracle Developer Studio Tools Support」に変更し、本セクション内にある旧サービス名を全て新サービス名に差し替え。
 - 第2パラグラフの最初のセンテンスを削除。
 - 第3パラグラフの「Oracle Solaris」の後ろに「や Oracle Linux」を挿入。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**
- 「PeopleSoft Enterprise Application Service Availability Matrix」に関する文言と表を追加。
- ◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム— My Oracle Support**
- 第2パラグラフの最後のセンテンスにて、「MICROS Systems（ただし後述に別途記載がある場合を除きます）」を「MS CRM（MICROS Systems 用）」に差し替え。
- ◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム— MS CRM**
- 本セクションのタイトルを、「Clarify SelfService、MS CRM 及び MICROSRetail Portal de Servicio」から「MS CRM」に変更。
 - 第2センテンスの先頭に「MS CRM」を追加し、「へのアクセスは、」の手前にある「（Clarify SelfService、MS CRM 及び MICROSRetail Portal de Servicio）」を削除。
 - 本セクションの最後に次の文言を追加—「さらに、LAD MICROSR Support・チームがサポートを行う MICROSR Systems プログラムは、MICROSRetail Portal de Servicio から My Oracle Support へ移行されています。」。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2016年7月15日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）**
- 第1パラグラフの6番目のブレットにある「（ただし Micro Systems については、後述の注記1に別途記載がある場合を除きます）」を削除。
 - 第1パラグラフの7番目のブレットにある「と 2.」を削除。

- “（注記）”の注 1.を削除し、注 2.を注 1.に繰り上げ。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- 第 1 パラグラフの 5 番目のブレットにある「（ただし Micros Systems については、後述の注記 1 に別途記載がある場合を除きます）」を削除。
- 第 1 パラグラフの 6 番目のブレットにある「と 2.」を削除。
- “（注記）”の注 1.を削除し、注 2.を注 1.に繰り上げ。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- 第 1 パラグラフの 5 番目のブレットにある「（ただし Micros Systems については、後述の注記 1 に別途記載がある場合を除きます）」を削除。
- 第 1 パラグラフの 6 番目のブレットにある「と 2.」を削除。
- “（注記）”の注 1.を削除し、注 2.を注 1.に繰り上げ。

◆ **重要度の定義— 重要度 1***

- 第 2 パラグラフにて、冒頭の「オラクルは、本ポリシーに別途明記する場合を除き、」と、JAPAC における MICROS Systems プログラムに関する第 2 センテンスを削除。
- 第 3 パラグラフの最終センテンス「なお、重要度 1 のサービス・リクエストへの 24 時間体制は、次の国での MICROS Systems プログラムには対応していません：オーストリア、カンボジア、中国、グアム、香港、インド、日本、韓国、ラオス、マカオ、マレーシア、モルディブ、ミャンマー、ニュージーランド、フィリピン、シンガポール、スリランカ、台湾、タイ及びベトナム。」を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2016 年 6 月 30 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **ライフタイム・サポート— 特例 : 5. Oracle e-Business Suite**

- サブセクション 5. の b) “Oracle e-Business Suite 11.5.10 Sustaining Support”を削除。

◆ **ライフタイム・サポート— 特例 : 14. InForm 4.6.5**

- 新規サブセクション 14.として、次の文言を追加—「InForm 4.5.6 プログラム・リリース向け Sustaining Support として、オラクルは、2018 年 10 月まで引き続き重要度 1 のパッチ（修正プログラム）を提供します。」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2**

- サービスの提供期間をアップデート。

◆ **Global Customer Support Privacy & Security Practices**

- セクション 1. “概要”的第 6 パラグラフとして使われていた文言を、本セクションの第 1 パラグラフとして移動。
- 第 4 パラグラフの冒頭の文言を、次のように差し替え—「以上の制限事項に関わらず、お客様が United States Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) (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) の適用対象であり、テクニカル・サポート・サービスを受ける一環として、Protected Health Information (PHI) (保護対象の医療情報) をオラクルに提出することを希望する場合、お客様は、以下を行わなければなりません。」→「以上の制限事項に関わらず、お客様の中には、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) のみならず、Personal Data of Residents in the European Economic Area (以下「EEA Personal Data」といいます) (欧州経済領域内居住者の個人データ) についても、Global Customer Support による取扱いを規定する契約書をオラクルと締結している場合があります。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、オラクルへの EEA Personal Data 又は PHI の提出を希望される場合、お客様は、以下を行わなければなりません。」。

- 本セクションにある「PHI」の手前に「EEA Personal DATA」を挿入。
- 第 4 パラグラフの 1 番目のブレットを次のように書き換え—「(i) EU 標準契約条項 (Standard Contractual Clauses : SCC) 又はデータ移転契約書、あるいは (ii) (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) 、のいずれかをオラクルと締結する」。
- 第 4 パラグラフの 3 番目のブレットに「(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)」を追加。
- 最後のブレットを削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2016 年 5 月 13 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- 第 1 パラグラフの 7 番目のブレットの末尾に「(後述の注記 1. 及び 2. をご参照ください)」を追加。
- “(注記)”の注 1. から「EMEA (オーストリア、ベルギー、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、アイルランド、イスラエル、イタリア、ルクセンブルク、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、スペイン、スウェーデン、スイス及び英国) や」を削除。
- “(注記)”に、注 2. を新たに追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- 第 1 パラグラフの 6 番目のブレットの末尾に「(後述の注記 1. 及び 2. をご参照ください)」を追加。
- “(注記)”の注 1. から「EMEA (オーストリア、ベルギー、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、アイルランド、イスラエル、イタリア、ルクセンブルク、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、スペイン、スウェーデン、スイス及び英国) や」を削除。
- “(注記)”に、注 2. を新たに追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- 第 1 パラグラフの 6 番目のブレットの末尾に「(後述の注記 1. 及び 2. をご参照ください)」を追加。
- “(注記)”の注 1. から「EMEA (オーストリア、ベルギー、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、アイル

ラント、イスラエル、イタリア、ルクセンブルク、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、スペイン、スウェーデン、スイス及び英国) や」を削除。

- “(注記) ”に、注 2. を新たに追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル—Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support**

- 第 1 パラグラフにて、
 - 第 1 センテンスの、
 - 1) 括弧内「Oracle Communications Network Software」→「Oracle Communications Network Premier Programs」に変更。
 - 2) コロン（：）の後に続く「Oracle Communication EAGLE、Oracle Communication Performance Intelligence Center、Oracle Communications」を削除。
 - 3) 「Diameter Signaling Router」の後ろに「& Integrated Diameter Intelligence Hub— Network Function Editions ; Session Border Controller、Session Router 及び Core Session Manager の永続ライセンス、Application Orchestrator 及び Evolved Communications Application Server ; Net-Net Central アプリケーション。」を追加。
 - 1 番目のブレットから「及び Critical Patch Updates」を削除。
 - 新たな 2 番目のブレットとして、「アップグレード・スクリプト（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）」を追加。
 - 新たな 4 番目のブレットとして、「オラクルの裁量により提供可能な場合、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更新を含む場合があります）」を追加。
 - 5 番目のブレットの「Oracle Communications Network Software」→「Oracle Communications Network Premier Program」に変更。
- 第 3 パラグラフにて、
 - 第 1 センテンスの「Software プログラム」→「Premier Program」に変更。
 - 既存の 1 番目のブレットと 2 番目のブレットを合体させ、新たな 1 番目のブレットとして、「Premier Support 期間中に作成された、プログラムの更新版、パッチ（修正プログラム）及びセキュリティ・アラート」に書き換え。
 - 新たな 2 番目のブレットとして、「Premier Support 期間中に作成された、アップグレード・スクリプト（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）」を、また新たな 3 番目のブレットとして、「オラクルの裁量により提供可能な場合、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更新を含む場合があります）」を追加。
- 第 4 パラグラフにて、
 - 第 1 センテンスの「Software プログラム」→「Premier Program」に変更。
 - 1 番目のブレットに「プログラムの更新版」を追加。
 - 2 番目のブレットの「Oracle Communications Network Software」→「Oracle Communications Network Premier Program」に変更。
 - 新たな 3 番目のブレットとして、「新規のアップグレード・スクリプト」を、また新たな 6 番目のブレットとして、「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）又は更新版」を追加。

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル—Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support**
 - 本セクションに、サブセクション“Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support”を新たに追加。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス—Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**
 - 第 1 パラグラフにて、
 - 第 1 センテンスから「下表 Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite Service Availability Matrix に明記されている」を削除。
 - 第 1、第 2、第 3 センテンスの各「Oracle E-Business Suite リリース」の後に「11.5.10」を追加。
 - 第 2 パラグラフにて、
 - 第 1 センテンスの「Oracle E-Business Suite リリース」の後に「11.5.10」を追加。
 - 第 1 センテンスの「— Tier1、Tier2、Tier3、Single Country 及び US Federal Government—」と第 2 センテンス全体を削除。
 - 第 3 パラグラフ「これらの構成要素の説明は以下の通りです。」を削除。
 - サブセクション“Tier1”にて、
 - 第 2 センテンスから「Sustaining Support として」と「追加料金なしで」を削除し、「有償で」を追加。また、「現在」の後の「2015」→「2016」に変更。
 - 第 3 センテンス「それ以降については、料金はその時点で有効な Tier1 の料金に基づきます。」と第 5 センテンス「Oracle E-Business Suite 12.0.6 リリースに関しては、料金はその時点で有効な Tier1 の料金に基づきます。」を削除。
 - サブセクション“Tier2”、“Tier3”、“Single Country”を削除。
 - サブセクション“US Federal Government”的第 1 センテンスにて、「場合、」と「米国連邦政府」との間に「2016 年 9 月 30 日まで、」を追加。
 - 表“Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite Service Availability Matrix”及びそれに係る前書き「下表 Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite Service Availability Matrix では、各構成要素におけるサービス提供の有無及び期間を示します。」を削除。
 - 下から 3 つ目のパラグラフにて、第 1 センテンスの「Financials Legislative Updates 及び該当国」→「Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite」に差し替え。また、「（例： Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10 (Doc ID 1597513.1) 及び」の部分だけ削除し、残りの部分を「My Oracle Support」と「でご覧いただけます」の間に移動。
 - 下から 2 つ目のパラグラフにて、2 番目のブレットから「Tier2、Tier3、Single Country 及び」を削除。
 - 最後のパラグラフにて、第 1 センテンスの「Oracle E-Business Suite リリース」の後に「11.5.10」を追加。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス—Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10**
 - 第 1 パラグラフにて、第 1 センテンスの「Oracle E-Business Suite 11.5.10」→「Oracle E-Business Suite リリース 11.5.10 用の累積アップデート 2 (Cumulative Update 2 (CU2))」に書き換え。

- 英国・米国のみを残し、表に記載の国（row fields）を全て削除。
 - “（注記）”の注 2. を全て削除。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス—**Financial and Payroll Legislative Updates for JD Edwards**
- サブセクション“Tier3”に記載の表の“JD Edwards EnterpriseOne”x “Financial Legislative Updates”的セルにて、「英国」と「アイルランド」の間に「ニュージーランド」を追加。
- ◆ Web ベースのカスタマ・サポート・システム—**Clarify SelfService、MS CRM 及び MICROS Retail Portal de Servicio**
- タイトルと本セクションの第 2 センテンスから「Heat Portal, MICROS Self Service Customer Support Portal」を削除し、各々の最後に「MICROS Retail Portal de Servicio」を追加。
 - 本セクションの最後のセンテンスとして、次を追加—「また、MICROS EMEA のサポート・チームがサポートを行う MICROS Systems プログラムは、Heat Portal 及び MICROS Self Service Customer Support Portal から My Oracle Support へ移行されています。」。
- ◆ 重要度の定義— 重要度 1*
- 第 2 パラグラフにて、
 - 次の第 3・第 4 センテンスを削除—「オーストリア、ベルギー及びポルトガルにおける MICROS Systems プログラムに対しては、重要度 1 のサービス・リクエストには 4 時間以内に応答するよう、合理的な努力を行います。またデンマーク、フィンランド、フランス、ハンガリー、アイルランド、イスラエル、ルクセンブルク、ノルウェー、ポーランド、スウェーデン、スイス及び英國における MICROS Systems プログラムに対しては、重要度 1 のサービス・リクエストには 6 時間以内に応答するよう、合理的な努力を行います。」。
 - 最後のセンテンスの、「Oracle Communications Network Premier & Sustaining Support」の後に「及び「Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support」」を追加。
 - 第 3 パラグラフにて、第 4 センテンスから次の国々を削除—「オーストリア、ベルギー、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、アイルランド、イスラエル、イタリア、ルクセンブルク、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、スペイン、スウェーデン、スイス、英國、」。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2016 年 2 月 29 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ テクニカル・サポート・レベル— **Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**
- “（注記）”にて、「MICROS Systems programs in EMEA」に該当する国々に「ルクセンブルク」を（イタリアの後に）追加。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— **Extended Support**
- “（注記）”にて、「MICROS Systems programs in EMEA」に該当する国々に「ルクセンブルク」を（イタリアの後に）追加。

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
 - “（注記）”にて、「MICROS Systems programs in EMEA」に該当する国々に「ルクセンブルク」を（イタリアの後に）追加。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Functional Help Desk**
 - 本サービスの名称を「Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality」に変更。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス—Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**
 - 第 2 センテンスにて、「Financial Legislative Updates」を「United States（以下「US」といいます）Federal Government（米国連邦政府）の会計年度（1年）だけにかかるように移動。また「1暦年又は」を「1暦年、及び／又は」に書き換え。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス—Severity 1 Fixes for Siebel CRM**
 - 本サービスを削除。
- ◆ **重要度の定義— 重要度 1**
 - 第 2 パラグラフにて、6 時間以内に応答する MICRO Systems プログラムに該当する国々に「ルクセンブルク」を追加。
 - 第 3 パラグラフにて、MICROS Systems プログラムへの 24 時間体制サポート非対応の国々に「ルクセンブルク」を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2016 年 2 月 5 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **ライフタイム・サポート**
 - 特例 13. (“Governance, Risk and Compliance プログラム”) を新たに追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2016 年 1 月 28 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **サポート条項— ライセンス・セット**
 - “** 「同一のソースコードを共有するプログラム」の例：“下の 1 番目のブレットに「Oracle Database Standard Edition 2」を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）**
 - “（注記）”にて、
 - i) 「における MICRO Systems プログラムに対しては」にかかる「オーストリア～及び英国」までを括弧（）で括り、その括弧の手前に「EMEA」を追加。

- ii) i) の括弧と「における MICRO Systems プログラムに対しては」との間に、「や JAPAC (オーストラリア、カンボジア、中国、グアム、香港、インド、日本、韓国、ラオス、マカオ、マレーシア、モルディブ、ミャンマー、ニュージーランド、フィリピン、シンガポール、スリランカ、台湾、タイ及びベトナム)」を追加。

◆ テクニカル・サポート・レベル— Extended Support

- “(注記)”にて、
 - i) 「における MICRO Systems プログラムに対しては」にかかる「オーストラリア～及び英国」までを括弧()で括り、その括弧の手前に「EMEA」を追加。
 - ii) i) の括弧と「における MICRO Systems プログラムに対しては」との間に、「や JAPAC (オーストラリア、カンボジア、中国、グアム、香港、インド、日本、韓国、ラオス、マカオ、マレーシア、モルディブ、ミャンマー、ニュージーランド、フィリピン、シンガポール、スリランカ、台湾、タイ及びベトナム)」を追加。

◆ テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support

- “(注記)”にて、
 - i) 「における MICRO Systems プログラムに対しては」にかかる「オーストラリア～及び英国」までを括弧()で括り、その括弧の手前に「EMEA」を追加。
 - ii) i) の括弧と「における MICRO Systems プログラムに対しては」との間に、「や JAPAC (オーストラリア、カンボジア、中国、グアム、香港、インド、日本、韓国、ラオス、マカオ、マレーシア、モルディブ、ミャンマー、ニュージーランド、フィリピン、シンガポール、スリランカ、台湾、タイ及びベトナム)」を追加。

◆ 重要度の定義

- サブセクション“重要度 1”にて、
 - 第 2 パラグラフに、次の文言を新たな第 2 センテンスとして追加—「JAPAC (オーストラリア、カンボジア、中国、グアム、香港、インド、日本、韓国、ラオス、マカオ、マレーシア、モルディブ、ミャンマー、ニュージーランド、フィリピン、シンガポール、スリランカ、台湾、タイ及びベトナム) における MICRO Systems プログラムに対しては、重要度 1 のサービス・リクエストには 2 時間以内に応答するよう、合理的な努力を行います。」。
 - 第 3 パラグラフの最後のセンテンスに、次の文言を追加—「オーストラリア、カンボジア、中国、グアム、香港、インド、日本、韓国、ラオス、マカオ、マレーシア、モルディブ、ミャンマー、ニュージーランド、フィリピン、シンガポール、スリランカ、台湾、タイ及びベトナム」。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2016 年 1 月 15 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ ライフタイム・サポート

- 特例 4. (“HP-UX and Itanium-2 Processor”) の表から、3 番目の列「Oracle Database 11gR2」を削除。
- 特例 12. (“Oracle Enterprise Manager Cloud Control 12.1”) を新たに追加。

- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Priority Support Advantage**
 - 新規セクションを追加。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Functional Help Desk**
 - 新規セクションを追加。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス—**Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM**
 - サービス（提供）名を変更：「Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft Enterprise Applications」→「Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM」。
 - 上述のサービス（提供）名を本セクション全体に反映。
- ◆ Web ベースのカスタマ・サポート・システム
 - サブセクション（“Clarify SelfService, MS CRM, Micros-Fidelio JIRA, Heat Self Service, Heat Portal, Redmine and MICROS Self Service Customer Support Portal”）から、「Micros-Fidelio JIRA」「Heat Self Service」「Redmine」を削除。これは、My Oracle Support へのカットオーバーが既に完了しているため。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2015 年 12 月 15 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 第 5 パラグラフ内にて、
 - 1) 第 1 センテンスと第 2 センテンスにある「Front Porch Digital」を削除。これは、My Oracle Support への移行が完了済みのため。
 - 2) 最後のセンテンスにある「JTECH」を削除。これは、本ポリシーに該当しないリファレンスのため。
- ◆ **ライフタイム・サポート**
 - 特例 2. にて、「2016 年 1 月」→「2017 年 5 月」に変更。
 - 特例 3.（“Oracle Database 10gR2”）にある表の 2 列目（“HP Open VMS on Itanium”）にて、
 - 1) 第 1 センテンスの Extended Support 料金の免除期間の終期を「2015 年 7 月」→「2016 年 7 月」に変更。
 - 2) 第 2 センテンスの Extended Support の有料での提供期間の始期を「2015 年 8 月」→「2016 年 8 月」に変更。
 - 特例 5.（“Oracle e-Business Suite”）の b) にて、「2014 年」の後ろに「2015 年」を追加。
 - 特例 11.（“Oracle Database Standard Edition 2”）を新たに追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）**

- 11番目のブレットを新たに追加—「通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00A.M.～ 6:00P.M.、祝日・年末年始を除きます）の DIVA プログラムに対するリモート・プログラム・アップデート及びパッチ・インストールの支援（2016 年 7 月 1 日までとなります）」。
 - このセクションの最後にある、「Front Porch Digital プログラムに対しては、限定された Software Update License & Support が提供され～」に属する下位の文言を削除。これは、このプログラムの My Oracle Support への移行が完了済みのため。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Global Payroll Legislative Tax Updates**
- このセクションを削除。これは、このサービスが購入可能ではなくなったため。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for People Soft Enterprise Applications**
- 第 1 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Financials (FMS)」→「Financials and Supply Change Management (FSCM)」に変更。
- ◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム**
- サブセクション“My Oracle Support”的第 2 パラグラフにて、
 - 1) 「MICROS Systems」の後に「（ただし後述に別途記載がある場合を除きます）」を追加。
 - 2) 「Front Porch Digital」を削除。これは、My Oracle Support への移行が完了済みのため。
 - サブセクション“Clarify SelfService, MS CRM, PTS, ZenDesk, Onyx, Micros-Fidelio JIRA, Heat Self Service, Heat Portal, Redmine and MICROS Self Service Customer Support Portal”にて、
 - 1) 「PTS、ZenDesk、Onyx」を削除。
 - 2) 最後のセンテンスにある、
 - i) 「2015 年 8 月 10 日より」を削除。
 - ii) 「JTECH」を削除。これは、本ポリシーに該当しないリファレンスのため。
 - iii) 「PTS」の前に「Clarify SelfService」を追加。
 - iv) 「移行されます」→「移行されています」に変更。
- ◆ **重要度の定義**
- Front Porch Digital プログラムの My Oracle Support への移行に伴い、サブセクション「重要度 1」にて、
 - 1) 第 2 パラグラフの第 2 センテンスにある、「Front Porch Digital プログラムや、」を削除。
 - 2) 第 3 パラグラフの第 1 センテンスを次のように差し替え—「サポート契約締結中の全てのオラクル・プログラムに対する重要度 1 のサービス・リクエストへの 24 時間体制（本ポリシーに別途明記する場合を除き、OSS は、問題が解決するまで、又は有用な進展が望める限り、24 時間体制で対応します）：」→「別途明記する場合を除き、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プログラムに対する重要度 1 のサービス・リクエストには 24 時間体制でサポートを提供いたします（OSS は、問題が解決するまで、1 日 24 時間、週 7 日で対応します）」。
 - 3) 第 3 パラグラフの「重要度 1 のサービス・リクエストへの 24 時間体制は、Front Porch Digital プログラム

には対応していません。また」を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2015 年 11 月 13 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- 第 5 パラグラフ内にて、
 - 1) 第 1 センテンスの先頭に「本項目に別途明記する場合を除き、」を追加。
 - 2) 第 1 センテンスと第 2 センテンスの「Micros Systems」の後ろに「及び Front Porch Digital」を追加。
 - 3) 次の第 3 センテンスを新たに追加—「なお 2015 年 8 月 10 日より、MICROS United States and Canada のサポート・チーム（ただし JTECH 及び US Cruise を除きます）がサポートを行う MICROS Systems プログラムに関する製品リリースやサポート契約締結中のプラットフォームについての情報が、My Oracle Support で閲覧可能となります。」。

◆ **サポート条項— ライセンス・セット**

- 第 1 パラグラフの（v）にあった「Oracle Java Partner Initiative」を「Oracle Java Platform Integrator プログラム」に差し替え。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）**

- 6 番目のブレットに「（ただし Micros Systems については、後述の注記 1.に別途記載する場合を除きます）」を追加。
- 7 番目のブレットにあった「My Oracle Support、Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 又は Onyx」を「後述の項目「Web ベースのカスタマ・サポート・システム」に明記されるカスタマ・サポート・システム」に差し替え。
- 11 番目のブレット「MICROS Systems プログラムに対しては、Web ベースのサポートは、以下を通じて提供されます — Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 又は Onyx。PhaseForward プログラムに対しては、Web ベースのサポートは、以下の記載に従って提供されます。それ以外のオラクル・プログラムに対しては、Web ベースのサポートは、My Oracle Support を通じて提供されます」を削除。これは、この情報が後述のセクション「Web ベースのカスタマ・サポート・システム」に記載されているため。
- 「（注記）」セクションを追加。
- このセクションの最後に「Front Porch Digital プログラムに対する、限定された Software Update License & Support」についてのパラグラフを追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- 5 番目のブレットに「（ただし Micros Systems については、後述の注記 1.に別途記載する場合を除きます）」を追加。
- 6 番目のブレットにて、
 - 1) 「My Oracle Support、Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 又は Onyx」を「後述の項目「Web ベースのカスタマ・サポート・システム」に明記されるカスタマ・サポート・システム」に差し替え。
 - 2) 末尾に「ただし別途記載がある場合を除きます」を追加。

- 「(注記)」セクションを追加。

◆ テクニカル・サポート・レベル— **Sustaining Support**

- 5番目のブレットに「(ただし Micros Systems については、後述の注記 1に別途記載する場合を除きます)」を追加。
- 6番目のブレットにて、
 - 「My Oracle Support、Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 又は Onyx」を「後述の項目「Web ベースのカスタマ・サポート・システム」に明記されるカスタマ・サポート・システム」に差し替え。
 - 末尾に「ただし別途記載がある場合を除きます」を追加。
- 「(注記)」セクションを追加。

◆ Web ベースのカスタマ・サポート・システム

- ヘッダ「My Oracle Support」内の、第 2 パラグラフの末尾に「及び Front Porch Digital」を追加。
- 第 3 パラグラフにて、
 - ヘッダと第 1 センテンスそれぞれに「Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk、Onyx、Micros-Fidelio JIRA、Heat Self Service、Heat Portal、Redmine 及び MICROS Self Service Customer Support Portal」を追加。
 - 第 4 センテンスを新たに追加—「なお 2015 年 8 月 10 日より、MICROS United States and Canada のサポート・チーム（ただし JTECH 及び US Cruise を除きます）がサポートを行う MICROS Systems プログラムが、PTS、ZenDesk 並びに Onyx から My Oracle Support へ移行されます。」。

◆ 重要度の定義

- サブセクション「重要度 1」を次のように変更—
 - 第 2 パラグラフにて、
 - 第 2 センテンスとして次の文言を追加—「Front Porch Digital プログラムや、オーストリア、ベルギー及びポルトガルにおける MICROS Systems プログラムに対しては、重要度 1 のサービス・リクエストには 4 時間以内に応答するよう、合理的な努力を行います。またデンマーク、フィンランド、フランス、ハンガリー、アイルランド、イスラエル、ノルウェー、ポーランド、スウェーデン、スイス及び英国における MICROS Systems プログラムに対しては、重要度 1 のサービス・リクエストには 6 時間以内に応答するよう、合理的な努力を行います。」。
 - 第 3 センテンスを新たに追加—「またデンマーク、フィンランド、フランス、ハンガリー、アイルランド、イスラエル、ノルウェー、ポーランド、スウェーデン、スイス及び英国における MICROS Systems プログラムに対しては、重要度 1 のサービス・リクエストには 6 時間以内に応答するよう、合理的な努力を行います。」。
 - 第 3 パラグラフの末尾に、第 4 センテンスを新たに追加—「なお重要度 1 のサービス・リクエストへの 24 時間体制は、Front Porch Digital プログラムには対応していません。また重要度 1 のサービス・リクエストへの 24 時間体制は、以下の国での MICROS Systems プログラムにも対応していません：オーストラリア、ベルギー、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ハンガリー、アイルランド、

イスラエル、イタリア、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、スペイン、スウェーデン、スイス及び
英國。」。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2015 年 7 月 17 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **サポート条項— First Line Support と Second Line Support**

- 第 2 パラグラフの最後にあった、「ただし、後述の『Global Customer Support Security Practices』に記載されている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、その他いかなる機微なデータへのアクセスもオラクルに提供しないでください。」を削除。

◆ **ライフタイム・サポート— 特例**

- 注釈 5.a) の表から、1番目の列「Oracle e-Business Suite 12.0」と「2012 年 2 月—2015 年 1 月」を削除。期間が既に過ぎているため。
- 注釈 7.b) から、以下を削除—「JD Edwards World A9.1: Extended Support 料金は、2013 年 5 月から 2015 年 4 月まで免除されます。」。期間が既に過ぎているため。
- 注釈 10.を削除—「Oracle Insurance Policy Administration Systems (J2EE) 8.016.43.0 Sustaining Support Java SE 6: Oracle Insurance Policy Administration System (J2EE) 8.016.43.0 の Sustaining Support に対しては、オラクルにより重要度 1 のパッチ（修正プログラム）が、2014 年 12 月 31 日まで継続して提供されます。」。期間が既に過ぎているため。
- Java SE 6 に特定した以下の注釈 10.を新たに追加—「Extended Support 料金が 2016 年 1 月から 2018 年 12 月まで免除されます。」。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Java SE Support**

- セクションのタイトルを修正—「Java SE Support」⇒「Java SE Support 及び Java SE Support for Independent Software Vendors」。
- 第 2 パラグラフの第 2 センテンスにて、「アップデート」の手前にあった「マイナー」を「あらゆる」に差し替え。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Oracle Java Embedded Development Support 及び Oracle Java Embedded Suite Development Support**

- 新規セクションを追加。

◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**

- サービス名を変更—「Financials Legislative Updates for Oracle E-business Suite」⇒「Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite」。これに伴い、セクション内にある該当箇所（サービス名）全てにこの変更を反映。
- 第 1 パラグラフの第 2 センテンスにて、「1 年」の後ろに「又は United States（以下「US」といいます）Federal Government（米国連邦政府）の会計年度（1 年）の期間」を追加。

- 第 2 パラグラフにて、
 - 1) 第 1 センテンスの「Single Country」の後に「US Federal Government」を追加。
 - 2) 次の第 4 センテンスを新たに追加—「US Federal Government は、米国政府を対象としたサービスから構成されます。」。
- 「これらの構成要素の説明は以下のとおりです。」で始まるセクションの最後に、次のパラグラフを新たに追加—「US Federal Government— US Federal Government には、米国連邦政府に対する Financial Legislative Updates が含まれます。お客様がこのサービスを購入する場合、米国連邦政府に対して Financial Legislative Updates が米国連邦政府の会計年度（1年）の期間提供されます。お客様が US Federal Government オプションを購入する場合、当該サービスに対するお客様の料金は購入時に有効な US Federal Government 料金に基づきます。」。
- 表「Severity 1 Fixes and Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite Service Availability Matrix」の 1 番下に新たなカラム（US Federal Government）を追加。
- 「以下は、Oracle E-Business Suite 11.5.10 のみに対して適用されます。」で始まるセクションの最後に、
 - 1) 2 番目のブレットに「及び US Federal Government」を追加。
 - 2) 次の 4 番目のブレットを新たに追加—「これらのサービスの要件は、My Oracle Support の E-Business Suite 11.5.10 Minimum Patch Level and Extended Support Information Center (Doc ID 1199724.1) 及び Oracle E-Business Suite Error Correction Support Policy (Doc ID 11905034.1) に記載されている最新の最低要件レベルに基づきます。」。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10**

- 表中、カラム「米国」の「2016 年税制年度」を変更—「N/A」⇒「2016 年 1 月 1 日—2016 年 12 月 31 日」。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Financial and Payroll Legislative Updates for JD Edwards**

- 第 1 パラグラフの第 1 センテンスに「及び A9.1」を追加。
- 「Tier 1」「Tier 2」「Tier 3」の各々にて、「税制年度」を「暦年」に差し替え。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Oracle Market-Driven Support for Oracle Database 10g Release 2**

- 新規セクションを追加。

◆ **Global Customer Support Security Practices**

- United States Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) (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) が関係する場合に特化した内容を第 2 パラグラフとして新たに追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2015 年 5 月 8 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- 第 5 パラグラフ内第 1・第 2 センテンスにて、「Nimbula」の後に「MICROS Systems」を追加。

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**
 - 5番目のブレットにて、
 - 1) 「メジャーな製品及びテクノロジーのリリース」の前に「オラクルの裁量により提供可能な場合、」を追加。
 - 2) 「更新等を含みます」を「更新を含む場合があります」に変更。
 - 7番目のブレットにて、「My Oracle Support」の後ろに「Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 又は Onyx」を追加。
 - 11番目のブレットとして、次の文言を新たに追加—「MICROS Systems プログラムに対しては、Web ベースのサポートは、以下を通じて提供されます— Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 又は Onyx。PhaseForward プログラムに対しては、Web ベースのサポートは、以下の記載に従って提供されます。それ以外のオラクル・プログラムに対しては、Web ベースのサポートは、My Oracle Support を通じて提供されます」

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
 - 4番目のブレットにて、
 - 1) 「メジャーな製品及びテクノロジーのリリース」の前に「オラクルの裁量により提供可能な場合、」を追加。
 - 2) 「更新等を含みます」を「更新を含む場合があります」に変更。
 - 6番目のブレットにて、「My Oracle Support」の後ろに「Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 又は Onyx」を追加。

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
 - 4番目のブレットにて、
 - 1) 「メジャーな製品及びテクノロジーのリリース」の前に「オラクルの裁量により提供可能な場合、」を追加。
 - 2) 「更新等を含みます」を「更新を含む場合があります」に変更。
 - 6番目のブレットにて、「My Oracle Support」の後ろに「Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 又は Onyx」を追加。

- ◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム**
 - 第2パラグラフの最後に、「及び MICRO Systems」を追加。
 - 新たなセクション「Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 及び Onyx」を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2015年2月20日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite**
 - サービス提供名を「Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10」から「Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite」に変更。
→ プログラムにバージョン 11.5.10 と 12.0.6 が含まれることになり、サービス提供の範囲が拡大したため。
 - 第1パラグラフ目を修正し、「Financial Legislative Updates for Oracle E-Business Service Availability Matrix」（サービス・アベイラビリティおよび期間）について言及。第1・第2パラグラフをまとめた。
 - 新たな第2パラグラフに修正を施し、購入可能なコンポーネントとして「Single Country」を追加。

- 1) Tier 1、Tier 2、Tier 3、Single Country 各々についての説明を追加。
 - 2) 上述の matrix にリファレンスを追加。
 - Tier 1 の説明では、第 2 センテンスでプログラム・リリース 11.5.10 について具体的に説明し、2015 年 12 月 31 日以降の提供料金が提供時に有効な Tier1 の料金に基づくことを説明。新たに第 3 センテンスを追加し、プログラム・リリース 12.0.6 の料金について言及。
 - Single Country オプションについて説明するため、新たなパラグラフを追加。
 - 表「Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Service Availability Matrix」を追加。
 - 上述の matrix のすぐ下にあるパラグラフに、「Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10 (Doc ID 1597513.1) および E-Business Suite Releases – Support Policy FAQ (Doc ID 1494891.1)」を追加。
 - 「The following applies to Oracle E-Business Suite 11.5.10」で始まるパラグラフで、
 - 1) 「following」の後に「only」を付けて、11.5.10 のみに対して適用されることを明示。
 - 2) 2 番目のブレットポイントの「Tier 3」の後に「Single Country」を追加。
 - 最終パラグラフの、「Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite」の後ろの「11.5.10」を削除。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10**
- 第 1 パラグラフの第 2 センテンスの、「暦年」を「税制年度」に差し替え。
 - 表中で、
 - 1) 「2015 年税年度」列のカナダとシンガポールに提供可能期間を記入。
 - 2) 「2016 年税年度」列を新たに追加。
 - 最終パラグラフの 1 手前のパラグラフに、My Oracle Support のドキュメント名「Mandatory Family pack/Rollup patch (RUP) levels for Oracle Payroll (Doc ID 295406.1)」とリンクを追加。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Financials and Payroll Legislative Updates for JD Edwards**
- 第 1・第 2 パラグラフをまとめた。
 - 新たな第 2 パラグラフに修正を施し、購入可能なコンポーネントとして「Single Country Financial Legislative Updates」と「Single Country Payroll Legislative Updates」を追加。
 - 1) Tier 1、Tier 2、Tier 3、Single Country Financial Legislative Updates、Single Country Payroll Legislative Updates 各々についての説明を追加。
 - 2) 上述の matrix にリファレンスを追加。
 - 新たに 2 つのパラグラフ（「Single Country Financial Legislative Updates」用と「Single Country Payroll Legislative Updates」用）を追加。
 - 最終パラグラフの 1 手前のパラグラフで、2 番目のブレットポイントの「Tier 3」の後に「Single Country Financial Legislative Updates」と「Single Country Payroll Legislative Updates」を追加。
- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft Enterprise Applications**
- 当該サポート・サービス用の新たなセクションを追加。

◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Severity 1 Fixes for Siebel CRM**

- 当該サポート・サービス用の新たなセクションを追加。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2014 年 12 月 5 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **サポート条項— ライセンス・セット**

- 第一段落を以下の通り変更—
 - (iv)において、Java Embedded Binary プログラムの前の「Oracle」を削除、「各単独の Java アプリケーション製品」の後に「に組み込まれたプログラム」を追加、「BLRA 契約」の表記を「Binary License and Redistribution Agreement (BLRA)」に変更。
 - (v) の内容を追加。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2014 年 11 月 11 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **テクニカル・サポート・レベル — Software Update License & Support**

- Audit Vault and Database Firewall プログラムの限定された Software Update License & Support において、以下の通り変更—
 - 箇条書き 1 番目の「但し、Oracle Linux に対する特定のパッチ（修正プログラム）については後述の注記 1 に従う」を削除。
 - 箇条書き 3 番目の「ハードウェアの認証²」の「²」を「¹」に変更。
 - 箇条書き 4 番目の「バックポート¹」の「¹」を削除。
 - 注記の「1. オラクルは、<http://linux.oracle.com/supported.html> に公開されている Oracle Linux プログラムの特定のバージョンに対してのみバグ修正プログラムを提供します。」を削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- 箇条書き 7 番目として、Platinum Services のアクセスに関する内容を追加。

◆ **Oracle Priority Support**

- 「Priority Service」から「Oracle Priority Support」に名称変更。
 - Oracle Priority Support の提供内容を Oracle.com のリンク先に記載。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2014 年 8 月 29 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support**

- Phase Forward プログラムの限定された Software Update License & Support において、(i) Phase Forward のプログラム名を追加、及び、(ii) URL をアップデート。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
- 第二段落で、Phase Forward のプログラム名を追加。
- ◆ **重要度の定義**
- 本セクションの最後に、Phase Forward プログラムの重要度に関する説明を追加。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2014 年 7 月 4 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **Oracle テクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support**
- Oracle Communications Network Software Premier Support のセクションにおいて、My Oracle Support への移行が完了したため、箇条書き 5 番目を My Oracle Support を反映するように修正。
 - Oracle Communications Network Software Sustaining Support のセクションにおいて、My Oracle Support への移行が完了したため、箇条書き 4 番目を My Oracle Support を反映するように修正。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
- My Oracle Support への移行が完了したため、「Tekelec Support Portal」のセクションを削除。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2014 年 6 月 1 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **サポート条項**
- ライセンス・セットに関する記載の一部削除。
- ◆ **ライフタイム・サポート**
- 特例項目の中、(i) 「プログラム・リリース 11.2.3.2.2 以降」を反映するよう箇条書き 9 番目を修正、(ii) 新しく箇条書き 10 番目「Oracle Insurance Policy Administration System (J2EE) 8.0.16.43.0 を追加。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス**
- 新規項目を追加（既存のコンテンツを新しい項目に包含）。
- ◆ **購入可能な追加のサポート・サービス— Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10**
- 第 1 段落第 2 文中、「financials legislative updates」の後に「及び重要度 1 のパッチ（修正プログラム）」を追加。
-

- ◆ 購入可能な追加のサポート・サービス— **Financial and Payroll Legislative Updates for JE Edwards**
 - 第1文中、「8.0 及び」の後に「8.12 及び」を追加。
 - 第1段落第2文中、「financials legislative updates」の後に「及び重要度 1 のパッチ（修正プログラム）」を追加。
 - Tier3 の項目中、(i) EU 連合向け financial legislative updates に関する第2文を削除、(ii) 表中の「EU 連合」を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2014 年 4 月 25 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 第6段落で、Global Customer Support Security Practices の参照を追加。
 - 第7段落で、オラクル及び買収企業の旧契約書における Technical Support Policies への言及方法に関する記述を簡素化。
- ◆ **テクニカル・サポート料金**
 - 第1段落で、(i) 「融資又は支払に関する契約書等」を「オラクル又はオラクル関連会社との間で締結された支払い合意書、融資又はリース契約書」に置き換え、(ii) 「（以下、「支払いに関する契約書」といいます）」を追加。
 - 第2文の「Commitment」の前に「支払い、又は」を挿入。
 - 第3文中、「サポート」の前後に「テクニカル」と「サービス」を追加。
 - 新しく第4文を追加。
- ◆ **サポート期間**
 - 第4文を、「あるサポート期間に対して申し込まれた全てのテクニカル・サポート・サービス、及び、関連するサポート料金は、取消不能であり、一旦支払われた金額は払い戻されません。」を「関連する注文書において定めのある場合を除き、一旦お申し込み頂いたお客様のテクニカル・サポート・サービスに対するご注文は取消不能であり、支払われた金額の払い戻しはありません。」に変更。
- ◆ **技術連絡先**
 - 第2段落の第1文中の、「Software Update License & Support の注文に伴い」を削除。
- ◆ **支払合意書、融資及びリース契約書**
 - 本セクションを削除（コンテンツは「テクニカル・サポート料金」のセクションへ移動）。
- ◆ **ライフタイム・サポート**
 - 第1段落に「Oracle Communications Network Software Premier Support」を追加。
 - 「特例」のセクションに、「8. Oracle Portal 11gR1 及び Oracle Discoverer 11gR1」及び「9. Oracle Exadata Storage Server Software 11.2」を追加。

- ◆ Oracle テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)
 - 7番目及び12番目の箇条書きから、My Oracleへの統合に伴い、Bitzer Mobileに関する内容を削除。
 - My Oracleへの統合が完了したため、Bitzer Mobileの限定された Software Update License & Support を削除。
- ◆ Oracle テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support
 - 1番目の箇条書きを簡素化。2番目と3番目の箇条書きを、Extended Supportを含むように修正。
 - Sustaining Support for Java SEにおいて、1番目の箇条書きを簡素化、2番目の箇条書きを Extended Supportを含むように修正。
- ◆ Oracle テクニカル・サポート・レベル— Oracle Java Development Tools Support, Oracle Solaris Development Tools Support, Oracle Application Development Framework Essentials Support, Oracle Java SE Support, NoSQL Database Community Edition Support 及び Global Payroll Legislative Tax Updates
 - これらの各セクションの最後に、「該当の注文書において明示的に定められた場合を除き、テクニカル・サポート料金に対する契約上の増加率の上限はこれらのサービスには適用されません。」を追加。
- ◆ Oracle テクニカル・サポート・レベル— Priority Service, Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10、Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10 及び Financials and Payroll Legislative Updates for JD Edwards
 - これらの各セクションの最後の、「Software Update License & Support の契約上の制限を含め年間のテクニカル・サポート料金に関する契約上の制限は、お客様の契約の明示的に定められた場合を除いて、これらのサービスには適用されません。」を「テクニカル・サポート料金に関する契約上の増加率の上限は、該当の注文書において明示的に定められた場合を除いて、これらのサービスには適用されません。」に変更。
- ◆ Oracle テクニカル・サポート・レベル— Financials and Payroll Legislative Updates for JD Edwards
 - 第4段落(Tier4)の第1文中、「Payroll Legislative Update」の後に「Financial Legislative Update」を追加。
- ◆ Webによるカスタマ・サポート・システム
 - My Oracleへの統合が完了したため、Bitzer Mobile Supportを削除。
- ◆ 重要度の定義
 - 重要度1のセクションにおいて、第2及び第3段落から Bitzer Mobile のコンテンツを削除。
- ◆ お問い合わせ先
 - お問い合わせ先の名称変更。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2014 年 3 月 14 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **サポート条項— ライセンス・セット**

- 第 1 段落において、既存コンテンツの移動に伴いローマ数字の（iii）及び（iv）を追加。
- (*) 「同一のソースコードを共有しているプログラム」に、次のプログラムを追加—
Oracle FLEXCUBE Core Banking、Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail、Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate、Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing、Oracle Daybreak and Oracle Banking。
- 第 2 段落の第 1 文から、「補足説明」を削除。
- 第 3 段落の最終行から、「オラクルの「サービス・レベルの一致」の規定において」を削除。
- 2014 年 6 月 1 日付で一部が削除される旨の予告文の追加。

◆ **サポート条項— サービス・レベルの一致**

- 第 1 文の「Software Update License & Support」の後に「Oracle Communications Network Premier Support」を追加。

◆ **サポート条項— プログラム更新版**

- 第 1 文から更新版の前後から「」（鍵括弧）を削除。

◆ **ライフタイム・サポート**

- 特例項目に以下の変更—
 - 4. から WebLogic Server 11gR1 (10.3.x – Terminal Release) に関する特例を削除。
 - 5. の表から、Extended Support 料金免除期間満了のため、「Oracle e-Business Suite 11i/10」を削除。
 - Extended Support 料金特例期間満了のため、「7. Oracle Identity Manager 9.1.x」、「8. Oracle Single Sign On 10gR3」及び「10. Oracle Network Intelligence 3.x」を削除。

◆ **Oracle テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- My Oracle Support への統合が 2014 年 2 月 10 日付で完了したため、箇条書き 7 及び 12 番目から Acme Packet に関連する記述を削除。
- My Oracle Support への統合が 2014 年 2 月 10 日付で完了したため、Acme Packet 向けの限定された Software Update License & Support に関する記述を削除。

◆ **Oracle テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- 第 2 段落に、「本項目に別途記載がない限り」「サポート対象の」を追加し、「（別途明記されている Oracle Linux 及び Java SE プログラム・リリースを除きます）」を削除。
- Oracle Linux に関する情報を本項目の最後に移動し、「Extended Support for Oracle Linux」と名称変更。
- 「Java SE」の前に「Extended Support for」を追加。

◆ **Oracle テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- 本項目最終段落の内容を第 1 段落の第 2 文へ移動。
 - 新しい第 3 文の中に「本項目に別途記載がない限り」を追加し、「（別途明記されている Oracle Linux、Java SE、及び Nimbula プログラム・リリースを除きます）」を削除。
 - Oracle Linux、Java SE、Nimbula の前に、それぞれ「Sustaining Support for」を挿入。
- ◆ **Oracle Communications Network Software Premier Support & Sustaining Support**
- 新規項目の追加。
- ◆ **Priority Service**
- 本項目を移動。
- ◆ **Financial and Payroll Legislative Updates for JD Edwards**
- 新規項目の追加。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
- My Oracle Support への統合が 2014 年 2 月 10 日付で完了したため、Acme Packet Support Portal を削除。
 - Tekelec Support Portal を追加。
 - Oracle Unbreakable Linux Network に Audit Vault and Database Firewall プログラムを追加。
- ◆ **重要度の定義**
- 重要度 1 の第 2 段落の最後に、Oracle Communications Network Software Premier Support に関する新しい 1 文を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2014 年 1 月 31 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **Oracle テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**
- 箇条書きの 7 番目に Acme Packet Portal および Bitzer Mobile Support Portal を追加。
 - 箇条書き 12 番目を追加し、それぞれのプログラムの該当するサポート・ポータルを記載。
 - Bitzer Mobile の限定された Software Update License & Support を追加。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
- Bitzer Mobile Support Portal を追加。
- ◆ **重要度の定義**
- 第 2 および第 3 段落に、Bitzer Mobile に関する情報を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2014 年 1 月 17 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **目次**

- 新規項目の追加。
- Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシー内の各項目を、参照しやすいようにナンバリング。

◆ **サポート条項— 技術連絡先**

- 第 1 段落の中で、①第 1 文の最後の「プログラムの」を「サービス」に置き換え、②第 3 文中の「プログラム」の前に「サポート対象」を追加。

◆ **ライフタイム・サポート**

- コンテンツを「サポート条項」の項目から、別個の項目に移動。
- 特例項目の 3 番目、「10gR2」を反映するように製品を修正。

◆ **Oracle テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- 箇条書き第 3 番目に、「（プログラムにより提供の有無が異なります。）」を追加。
- 箇条書き第 4 番目に、「（プログラムにより提供の有無が異なります。）」を追加。
- OFSS テクニカル・サポート・ポリシーへの参照とリンクを削除。

◆ **Oracle テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- 箇条書き第 3 番目に、「（プログラムにより提供の有無が異なります。）」を追加。

◆ **Oracle テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- 箇条書き第 3 番目に、「（プログラムにより提供の有無が異なります。）」を追加。

◆ **Hyperion and Agile Specific Support Terms**

- コンテンツを「サポート条項」の項目から、別個の項目に移動。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2013 年 12 月 13 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 特例項目 3 に、Linux Itanium and Windows Itanium の Extended Support 情報について追加（誤って削除されたため）。
- 特例項目 5 で、2013 年 1 月 1 日～2013 年 12 月 31 日を反映するように、米国及びカナダの税制年度を修正。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- 新製品名 Audit Vault and Database Firewall を反映するように、Database Firewall and Database Firewall Management Server の小項目を更新。

- Acme Packet 用に Limited Software Update License & Support を追加。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— **Financials Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10**
 - 新規項目を追加。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— **Payroll Legislative Updates for Oracle E-Business Suite 11.5.10**
 - 新規項目を追加。
- ◆ Web によるカスタマー・サポート・システム
 - Acme Packet Support Portal を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2013 年 10 月 25 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ サポート条項— ライフタイム・サポート
 - セクション全体にわたりフォーマットを変更。
 - セクション名「注記」を「特例」に変更。当セクション内で、以下を変更—
 - People Tools の第 3 段落において、「パッチ（修正プログラム）」の前に、「イメージ」を追加。
 - Oracle Database 10gR2 の項において、プラットフォームに基づく Extended Support 料金免除の期間満了の為、表から次の製品を削除— IBM Linux on POWER Systems、Linux Itanium、Windows Itanium。
 - Oracle e-Business Suite の項において、(i)Oracle e-Business Suite 12.1 の料金免除期間が、2014 年 6 月-2018 年 12 月から、2017 年 1 月-2019 年 12 月に変更。(ii)Oracle e-Business Suite 11.5.10 の Sustaining Support の特例期間を 2015 年 12 月まで延長。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2013 年 9 月 13 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ サポート条項— ライセンス・セット
 - 販売終了のため、2 番目の“**”の下、第 2 番目の箇条書きの中から、Internet Application Server Standard Edition One を削除。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— **NoSQL Database Community Edition Support**
 - NoSQL Database Community Edition 用に新しいセクションを追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2013 年 8 月 23 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 第 5 パラグラフに、Nimbula を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
 - 第 1 パラグラフの第 2 文、「Java SE」の後に「Nimbula」を追加。
 - Oracle Linux セクションにおいて、「新規の、パッチ（修正プログラム）及びセキュリティ・アラート」を第1番目の箇条書きに移動。「後述 の「重要度の定義」に記載の重要度1 のサービス・リクエストに対する24時間体制及び対応のガイドラインによる対応」を第2番目の箇条書きとして追加。
 - Nimbula 用にサブセクションを新規に追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Priority Service**
 - 本セクション全体にわたり「Advanced Support Delivery Manager」、および「ASDM」を、それぞれ「Technical Account Manager」および「TAM」に置き換え。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sun Software テクニカル・サポート・サービス**
 - 当サービスは提供終了となっているため、本セクション全体を削除。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
 - 「My Oracle Support」の第 2 パラグラフにおいて、「Phase Forward」の後に「Nimbula」を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーが、2013 年 6 月 14 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 5 番目のパラグラフの Instantis を削除（My Oracle Support に統合されたため）。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - 注記 2. (b) Fujitsu BS2000 の Extended Support 料金の免除期間について、3 年から 4 年に変更。
 - 新しい注記 3. を追加。
- ◆ **サポート条項— ライセンス・セット**
 - 「同一のソースコードを共有しているプログラム」の箇条書き 2 番目と 3 番目を統合。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）**
 - Instantis プログラムに関して、限定された Software Update License & Support について削除（My Oracle Support に統合されたため）。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Skire Annual Maintenance and Support**
 - 本項目を削除。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- Instantis Services Console について削除（My Oracle Support に統合されたため）。

◆ **重要度の定義**

- Instantis 及び Skire Annual Maintenance and Support について削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2013 年 4 月 12 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 注記 2. (b) HP Open VMS の Extended Support について変更。
- Oracle Single Sign-On10gR3 の Extended Support の提供について注記 2. (g) を追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Lustre Support**

- 本項目を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーが、2013 年 3 月 1 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- 5 番目のパラグラフに Instantis を追加。

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 注記 2. (e) 及び (g) を削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- Instantis プログラムに関して、限定された Software Update License & Support について追加。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- Instantis Services Console について追加。

◆ **重要度の定義**

- 重要度 1 に、「重要度 1 は、Instantis プログラムには適用されません。」という注記を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2013 年 2 月 1 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **サポート条項— ライセンス・セット**

- 最初のパラグラフの最後に Oracle Java Embedded Binary プログラムのライセンス・セットについて追加。

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 注記 2. (a) に、Oracle Database 11gR2 について記載。
- 注記 2. (b) に、Oracle Database 10gR2 の Extended Support の例外について記載。
- 注記 2. (d) (旧注記 2. (c)) 、Oracle e-Business Suite 11.5.10 の給与関連の税制改正及び法改正について変更。

◆ **サポート条項— Global Payroll Legislative Tax Updates**

- 新しい項目を追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 12 月 14 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- 5 番目のパラグラフの Skire を削除 (My Oracle Support に統合されたため)。

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 注記 2. (c) Oracle e-Business Suite 11.5.10 について、「Critical Patch Updates」を追加し、「給与関連の」の前に「2014 年暦年の最後までの」という文言を追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- 新しい箇条書き 10 番目を追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Priority Service**

- 本項目全体を変更。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Application Development Framework Essentials Support**

- 新しい項目を追加。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- Skire について削除 (My Oracle Support に統合されたため)。

◆ **重要度の定義**

- 2 番目のパラグラフの最初の文の「Skire のプログラム」を「Skire の Annual Maintenance and Support を受けているプログラム」変更。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 11 月 16 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 5 番目のパラグラフの Taleo JobPartners を削除（My Oracle Support に統合されたため）。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - 注記 2 を以下の通り変更—
 - 注記 2. (a) を削除（Oracle 9i Database Release 9.2 の Extended Support 期間が終了したため）。
 - 新しい注記 2. (a) の IBM Linux on System Z を削除。
 - 注記 2. (c) Oracle e-Business Suite について、(i) Oracle e-Business Suite 12.1 の Extended Support 料金免除の期間を 2015 年 5 月から 2018 年 12 月に変更し、(ii) Oracle e-Business Suite 11.5.10 に対する Sustaining Support の最初の 13 カ月に関して追加。
 - 注記 2. (e) について、PeopleSoft Enterprise 9.1 について追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**
 - 箇条書き 7 番目の JobPartners 向け JIRA について削除（My Oracle Support に統合されたため）。
 - 箇条書き 10 番目の Taleo JobPartners について削除（My Oracle Support に統合されたため）。
 - Taleo JobPartners について、限定された Software Update License & Support について削除。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
 - JobPartners 向け JIRA について削除（My Oracle Support に統合されたため）。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 10 月 19 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 5 番目のパラグラフに Skire を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Skire の Annual Maintenance and Support**
 - 新しい項目の追加。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
 - 2 番目のパラグラフに Skire について追加。
- ◆ **重要度の定義**
 - Skire について新しい 2 番目のパラグラフを追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 9 月 28 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 5 番目のパラグラフに Taleo JobPartners について追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**
 - 箇条書き 7 番目に JobPartners 向け JIRA を追加。
 - 新しい箇条書き 10 番目に Taleo JobPartners の Web ベースのサポートについて追加。
 - Taleo JobPartners に関して、限定された Software Update License & Support について追加。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
 - JobPartners 向け JIRA について追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 8 月 17 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - Oracle Identity Manager 9.1.x に対してサポートを契約しているお客様の Extended Support 料金が 2013 年 1 月から 2013 年 12 月まで免除されることについて、新しい注記 2. (h) を追加。
 - Luster 1.8 に対する Premier Support について注記 3 を削除（2012 年 6 月で終了のため）。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 7 月 13 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル**
 - 「第三者の最新の製品／バージョン」を「第三者のほとんどの新製品／新バージョンに」に訂正。
 - 「バックポートの修正プログラム」を「修正プログラムのバックポート」に訂正。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 5 月 18 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 5 番目のパラグラフの GoAhead Software を削除
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - 10 番目のパラグラフの「Lifetime Support Policy : Coverage for Sun Software Products」を「Lifetime Support Policy : Coverage for Sun Software and Operating System Products」に変更。
 - 注記 2. Extended Support を以下の通り変更—
 - 「*Oracle Database 10gR2 には以下が適用されます：」以下にプラットフォーム別に表にして情報を記載。
 - Linux Itanium 及び Windows Itanium のプラットフォームについて、Extended Support は 2015 年 12

月まで提供可能と変更。

- Itanium-2 プロセッサベースのプラットフォームにおける HP-UX の Extended Support について、注記 2 (c) に移動し、以下の通り変更—
 - プログラム・リリース別に表にして記載。
 - Oracle Database 10gR2、Oracle Database 11gR1、及び Oracle Database 11gR2 の Extended Support の情報について追加。
- ◆ WebLogic Server 11gR1 の Extended Support について、2020 年 12 月まで提供可能と変更。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**
 - GoAhead Software について削除（My Oracle Support に統合されたため）。
 - GoAhead Software プログラムに関する限定された Software Update License & Support について削除（My Oracle Support に統合されたため）。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— OpenOffice.org Premier Support**
 - 本セクションを削除。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
 - GoAhead Software Support Portal について削除（My Oracle Support に統合されたため）。
 - Oracle Unbreakable Linux Network の項目の OpenOffice.org Premier Support を削除。
- ◆ **重要度の定義**
 - 重要度 1 の項目の 2 番目のパラグラフを変更。
 - 重要度 1 の項目の最後のパラグラフを削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 4 月 13 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 5 番目のパラグラフの Datanomic を削除。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - 注記 2. (b) を削除。
 - 新しい注記 2. (b) に IBM z/OS における Oracle Database 10gR2 に対してサポートを契約しているお客様の Extended Support について追加。
 - 新しい注記 2. (c) に、Oracle e-Business Suite 12.0 の Extended Support 料金免除の期間について追加。
 - 新しい注記 2. (g) b. の 2 番目の文の「8 月」を「7 月」に変更。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (更新権及び技術サポート)**

- 箇条書き 2 番目に「(国及び／又はプログラムにより異なる場合があります)」という文言の追加。
- FarWire Software について削除。
- Database Firewall and Database Firewall Management Server プログラムに対する Software Update License & Support の注記 2、ハードウェアの認証の期間を 4 年から 6 年に変更。
- FarWire Software プログラムの限定された Software Update License & Support を削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- 箇条書き 2 番目の「税制改正、法改正への対応」の後に「(国及び／又はプログラムにより異なる場合があります)」という文言の追加。
- FarWire Software について削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- 箇条書き 2 番目の「税制改正、法改正への対応版」の後に「(国及び／又はプログラムにより異なる場合があります)」という文言の追加。
- FarWire Software について削除。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- FarWire Software Support Center について削除。

◆ **重要度の定義**

- 重要度 1 の項目の FarWire Software、Datanomic について削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 3 月 2 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 注記 2 : Extended Support の (i) を (h) に統合し、(h) の内容を変更。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update Licenses & Support (更新権及び技術サポート)**

- Database Firewall and Database Firewall Management Server プログラムに対する Software Update License & Support の箇条書き 4 番目 Oracle Linux プログラムのバックポートの修正プログラムについて変更。

◆ **重要度の定義**

- 最初の文中の「E-mail」を削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2012 年 2 月 3 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 5番目のパラグラフに、GoAhead Software を追加
- ◆ **◆サポート条項— ライセンス・セット**
 - Coherence Suite の削除。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - 注記 2：（Extended Support）を以下の通り変更—
 - (d) Oracle e-Business Suite 11i10 の Extended Support 料金免除の期間を 2011 年 11 月から 2013 年 11 月に延長。
 - Oracle Application Server 10gR2、Oracle Developer Suite 10gR2、Oracle Single Sign-On 10gR3、WebLogic Server 9.1、Tuxedo 9.1 及び WebLogic Server 11gR1 (10.3.x-Terminal Release) について、新しい (g) 、(h) 、(i) の追加。
- ◆ **サポート条項— 第三者ベンダー特有のサポート条件**
 - 2番目の文中の「オラクルにより認証及びサポートされている最新の」の後に「製品」を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update Licenses & Support (更新権及び技術サポート)**
 - GoAhead Software について追加。
 - Oracle VM VirtualBox Enterprise について追加。
 - GoAhead Software プログラムに関して、限定された Software Update License & Support について追加。
- ◆ **Web によるカスタマー・サポート・システム**
 - 本セクション内容の変更。
 - GoAhead Software Support Portal について追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール**
 - 本セクション内容の変更。
- ◆ **重要度の定義**
 - 重要度 1 の項目に、GoAhead Software について追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2011 年 12 月 16 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 3番目のパラグラフの「後述の「テクニカル・サポート・レベル」」を「本 Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシー」に変更。

- ◆ **サポート条項— テクニカル・サポートの再契約**
 - 本セクション内容の変更。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - 3番目、4番目のパラグラフの変更。
 - Lifetime Support Policy 対象の（又は将来対象となる予定の）特定の Oracle Linux プログラム・リリースについての、“Lifetime Support Policy for Oracle Linux and Oracle VM”（PDF）を本セクションに移動。
 - 注記 1、2、3、5 を削除。
 - 「Critical Patch Update (CPU)」の「(CPU)」を削除。
 - 旧注記 4、2番目のパラグラフの「Extended Support」の後に「提供される場合」という文言を追加。
 - 旧注記 6（新しい注記 2）の Extended Support について以下の通り変更—
 - (c) に Oracle Database 11gR2 の Extended Support 料金免除の期間を追加。Oracle Database プログラム・リリースについて Extended Support の情報を追加。
 - Oracle eBusiness Suite の Extended Support 料金免除期間について新しい (d) を追加。
 - Enterprise Manager Grid Control 10gR5 (10.2.0.5) の Extended Support 料金免除について新しい (e) を追加。
- ◆ **サポート条項— サポート終了の権利**
 - 本セクションの変更。
- ◆ **サポート条項— First Line Support と Second Line Support**
 - 2番目のパラグラフに機微なデータについて追加。
- ◆ **サポート条項— PeopleSoft と JD Edwards のリリース情報**
 - 本セクションの削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update Licenses & Support (更新権及び技術サポート)**
 - FatWire について追加。
 - Retek、ProfitLogic、360 Commerce、Moniforce 及び Datanomic の限定された Software Update License & Support について削除。
 - FarWire Software プログラムに関して、限定された Software Update License & Support について追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
 - FatWire Software Support Center について追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
 - FatWire Software Support Center について追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Priority Service**

- 3番目のパラグラフの変更。
 - 更新について、新しい4番目のパラグラフの追加。
- ◆ **Webによるカスタマー・サポート・システム**
- FarWire Software Support Centerについて追加。
- ◆ **重要度の定義**
- 重要度1の項目にFatWire Softwareプログラムについて追加。
 - 重要度1の技術問い合わせに対する24時間体制について明記。
 - Moniforce(webSensor Enterprise及びwebProbe)プログラムについて削除。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2011年9月30日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
- 5番目のパラグラフにDatanomicを追加。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
- 注記6(c)の最初のパラグラフについて、「税制改正、法改正への対応」を削除。
 - 注記6(c)のExtended Support料金免除の期間に関して、Siebel CRM 7.8及びPeopleSoft Enterprise 8.9を削除。
 - 注記7を削除。
- ◆ **サポート条項— サポート終了の権利**
- Datanomicについて追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update Licenses & Support (更新権及び技術サポート)**
- ATG Customer Care Support Portalについて削除。
 - ATGプログラムに関して、限定されたSoftware Update License & Supportについて削除（My Oracle Supportに統合されたため）。
 - Datanomicプログラムに関して、限定されたSoftware Update License & Supportについて追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
- ATG Customer Care Support Portalについて削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
- ATG Customer Care Support Portalについて削除。
- ◆ **Webによるカスタマー・サポート・システム**

- Datanomic について追加。
- ATG Customer Care Support Portal について削除。

◆ **Global Customer Support Security Practices**

- 機微なデータに関して、新しい2番目のパラグラフの追加。

◆ **重要度の定義**

- Datanomic に関して、重要度1の項目に追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2011年7月1日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **全体**

- OISC の記載を削除。

◆ **サポート条項— テクニカル・サポートの再契約**

- 更新時調整料金について、記載の追加。

◆ **サポート条項— 技術連絡先**

- 主な技術連絡先とバックアップの技術連絡先について、記載の追加。

◆ **サポート条項— Oracle Configuration Manager**

- 本セクションを削除し、新しいセクション“テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール”に移動。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- “Java”を“Java SE”に変更。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- “Java”を“Java SE”に変更。
- OpenOffice.org について削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Java Premier Support**

- 本セクションの削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Java SE Support**

- 本セクションの追加

◆ **テクニカル・サポート・レベル— OpenOffice.org Premier Support**

- 2011年4月15日以降注文できなくなりました。

- ◆ テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール（旧セクション名：他のツール）
 - 本セクションに変更。

- ◆ **Global Customers Support Security Practices**

- 本セクションの移動。
-

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2011 年 5 月 6 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**

- 6 番目のパラグラフの Oracle Services Privacy Policy の URL を追加。
- 最後のパラグラフの変更履歴の参照について文言の変更。

- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 6 番目のパラグラフの“Lifetime Support Policy : Coverage for Server Technologies”を“Lifetime Support Policy : Coverage for Technology Products”に変更。
10 番目のパラグラフに Lifetime Support Policy : Coverage for Sun Software Products を追加
- 注記 6 を以下の通りに変更—
 - (a) Oracle9i Database Release 9.2 について、適用期間終了のため削除。
 - 新たに (c) として、Oracle Database 10gR2 の Extended Support の情報について変更。
- 注記 8 を変更。

- ◆ **サポート条項— サポート終了の権利**

- Phase Forward について削除。

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (バージョン・アップ更新権及び技術サポート)**

- ATG についての情報を追加。
- MySQL Customer Support Center について削除（My Oracle Support 経由でサポート提供可能なため）。
- MySQL Community Edition の SULS の情報について追加。
- ATG に関して、限定された Software Update License & Support の追加。

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- ATG Customer Care Support Portal について追加。
- MySQL Customer Support Center について削除（My Oracle Support 経由でサポート提供可能なため）。

- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- ATG Customer Care Support Portal について追加。

- MySQL Customer Support Center について削除（My Oracle Support 経由でサポート提供可能なため）。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— **Oracle Java Development Tools Support**
 - 「パッチ及び修正プログラムへのアクセス」を追加。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— **Oracle Solaris Development Tools Support**
 - 「パッチ及び修正プログラムへのアクセス」を追加。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— **Exadata Premier Support**
 - 本セクションの追加。
- ◆ Web によるカスタマ・サポート・システム
 - MySQL Customer Support Center について削除（My Oracle Support 経由でサポート提供可能なため）。
 - ATG Customer Care Support Portal について追加。
- ◆ 重要度の定義
 - 3番目のパラグラフの文言について変更。
 - ATG プログラムの重要度 1 の技術問い合わせの応答時間について追加。
 - ATG プログラムの重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間体制の除外について追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2011 年 1 月 14 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - 5番目のパラグラフの Secerno の製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報を削除（My Oracle Support で入手可能になるため）。
- ◆ **サポート条項— ライセンス・セット**
 - 2011 年 1 月 14 日付で Crystal Ball に関して削除。
 - 上述の削除はエラーのため、2011 年 2 月 18 日付で削除内容を追加し直しました。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - (注記) 6. Extended Support : (d) 、Linux Itanium における Oracle Database 10gR2 の Extended Support 情報を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (バージョン・アップ更新権及び技術サポート)**
 - MySQL 製品の情報を追加。
 - Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support 及び SunSolve Online Program を削除。

- Secerno に関して限定された Software Update License & Support を削除（My Oracle Support に統合されたため）。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
- MySQL Customer Support Center を追加。
 - Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
- MySQL Customer Support Center を追加。
 - Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Java Development Tools Support**
- Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Solaris Development Tools Support**
- Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Java Premier Support**
- Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— OpenOffice.org Premier Support**
- Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Lustre Support**
- Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
- MySQL Customer Support Center を追加。
 - Sun Microsystems 及び Secerno を削除。
- ◆ **重要度の定義**
- Secerno プログラムを削除（My Oracle Support に統合されたため）。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2010 年 12 月 24 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- 5 番目のパラグラフに Phase Forward について追加。
- 7 番目のパラグラフに“Phase Forward Licensee Support Services Policy”を追加。

- ◆ **サポート条項— サポート終了の権利**
 - Secerno を削除。
 - Phase Forward を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (バージョン・アップ更新権及び技術サポート)**
 - Oracle Enterprise Linux を Oracle Linux に変更。
 - Phase Forward プログラムにつき、限定された Software Update License & Support を追加。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
 - Oracle Enterprise Linux を Oracle Linux に変更。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
 - Oracle Enterprise Linux を Oracle Linux に変更。
 - Open Office を Open Office.org に変更。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Linux サポート・サービス**
 - Oracle Enterprise Linux を Oracle Linux に変更。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
 - Phase Forward を追加。
- ◆ **Global Customer Support Security Practices**
 - 2010 年 12 月 24 日付で変更。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーの、2010 年 11 月 12 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - Convergin の製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報を削除（My Oracle Support で入手可能になるため）
 - Secerno について追加
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - 注記 4 を修正。
 - 注記 6 (b) につき、「制限された Extended Support」という内容から「制限された」という文言を削除。
 - 注記 6 (e) につき、PeopleSoft Enterprise 9.0 に対する Extended Support の 1 年目は、Extended Support 料金が免除される旨追記。

- 注記 8 (b) につき、Lustre 1.8 に対する Premier Support は 2012 年 6 月まで提供されるという内容に修正。

◆ **サポート条項— サポート終了の権利**

- Convergin を削除（サポート終了の情報は My Oracle Support にて提供されるため）。
- Secerno を追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (バージョン・アップ更新権及び技術サポート)**

- Silver Creek Systems Support Portal 及び MyAmberPoint.com を削除。
- Database Firewall and Database Firewall Management Server プログラムに対するサポート内容を追加。
- My Oracle Support への統合に伴い、Silver Creek Systems 及び MyAmberPoint に対する限定された Software Update License & Support の内容を削除。
- Secerno プログラムにつき、限定された Software Update License & Support を追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- My Oracle Support への統合に伴い、Silver Creek Systems Support Portal 及び MyAmberPoint.com を削除。
- Oracle Enterprise Linux に対する Extended Support 情報について追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- My Oracle Support への統合に伴い、Silver Creek Systems Support Portal 及び MyAmberPoint.com を削除。
- Oracle Enterprise Linux に対する Extended Support 情報について追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Exadata サポート・サービス**

- 本セクションを削除。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sun テクニカル・サポート・サービス**

- 本セクションを追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— 旧テクニカル・サポートの提供**

- 本セクションを削除。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- My Oracle Support への統合に伴い、Silver Creek Systems Support Portal 及び MyAmberPoint.com を削除。
- Oracle Unbreakable Linux Network セクションに Database Firewall and Database Firewall Management Server を追加。

◆ 重要度の定義

- My Oracle Supportへの統合に伴い、Silver Creek Systems、AmberPoint、Converginを削除。
- Secerno プログラム重要度1の技術問い合わせに対する応答時間を追加。
- 重要度1の技術問い合わせに対する24時間応答の例外として、Secerno プログラムを追加。

Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシー（「オラクル・テクニカル・サポート・ポリシー」から名称変更しました）の、2010年6月25日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 概要

- “テクニカル・サポート・ポリシー”および製品ラインの前に、“Software”または“ソフトウェア”を追加。
- Converginについて追加。
- AmberPoint の Maintenance and Support Schedule 2.0について追加。

◆ サポート条項— ライセンス・セット

- 「同一のソースコードを共有しているプログラム」の例として、3番目の箇条書きに Web Tier を追加。

◆ サポート条項— ライフタイム・サポート

- 注記6につき、以下の通り修正—
 - Oracle9i Database Release 9.2 の特定のプラットフォームに関する制限された Extended Support に関して、新たにセクション (b) として追加。
 - (c) であったセクションを (d) として、Oracle Database 10gR2 for z/Linux の Extended Support 料金免除について追加。
 - 新たにセクション (e) として Lustre 1.8. の Extended Support について追加。
- 注記7につき、Oracle E-Business Suite 11i9 の重要度1の製品バグ修正プログラムが2011年6月30日まで提供される旨記載。
- 注記8として、Lustre プログラムのリリース 1.6 及び 1.8 に対する Premier Support 期間を追加。

◆ サポート条項— サポート終了の権利

- Converginを追加。

◆ テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (バージョン・アップ更新権及び技術サポート)

- Sun Connection Service, SunSpectrum Member Support, SunSolve Online Program, or MyAmberPoint.com を追加。
- AmberPoint プログラムにつき、限定された Software Update License & Support の内容を追加。
- Convergin プログラムにつき、Convergin Maintenance and Support セクションを追加。

◆ テクニカル・サポート・レベル— Extended Support

- Sun Connection Service, SunSpectrum Member Support, SunSolve Online Program, MyAmberPoint.com を追加。
- AmberPoint プログラムにつき、限定された Software Update License & Support の内容を追加。
- Convergin プログラムにつき、Convergin Maintenance and Support セクションを追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- Extended Support を維持しない場合、Extended Support 期間中に作成されたプログラム更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、及び Critical Patch Update (CPU) を Extended Support 期間が終了してからのみ提供される旨明記。
- Open Office プログラム・リリースに対する Sustaining Support 情報について追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Development Tools Support**

- JDeveloper Support に替わり、新たに提供される Development Tools Support について追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Java Premier Support**

- 本セクションを追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— OpenOffice.org Premier Support**

- 本セクションを追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Lustre Support**

- 本セクションを追加。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、SunSolve Online Program、MyAmberPoint.com を追加。

◆ **重要度の定義**

- AmberPoint プログラム重要度 1 の技術問い合わせに対する応答時間を追加。
- 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として、AmberPoint および Convergin プログラムを追加。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2010 年 1 月 8 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- mValent の製品リリースやサポートされるプラットフォーム情報について削除（My Oracle Support にて入手可能になるため）。

- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - MetaLink を My Oracle Support に変更。
- ◆ **サポート条項— サポート終了の権利**
 - mValent のサポート情報について削除（My Oracle Support に統合されたため）。
 - Relsys について削除（ライフタイム・サポート・ポリシー対象になったため）。
 - MetaLink を My Oracle Support に変更。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（バージョン・アップ更新権及び技術サポート）**
 - MetaLink を My Oracle Support に変更。
 - POINT Support Portal を削除（Primavera プログラムが My Oracle Support に統合されたため）。
 - TOPdesk Support Portal を削除（mValent プログラムが My Oracle Support に統合されたため）。
 - Primavera 及び mValent につき、限定された Software Update License & Support の内容を削除（My Oracle Support に統合されたため）。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
 - MetaLink を My Oracle Support に変更
 - POINT Support Portal を削除（Primavera プログラムが My Oracle Support に統合されたため）。
 - TOPdesk Support Portal を削除（mValent プログラムが My Oracle Support に統合されたため）。
 - Relsys Customer Support Portal を追加（Relsys がライフタイム・サポート・ポリシーに追加されたため）。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
 - MetaLink を My Oracle Support に変更。
 - POINT Support Portal を削除（Primavera プログラムが My Oracle Support に統合されたため）。
 - TOPdesk Support Portal を削除（mValent プログラムが My Oracle Support に統合されたため）。
 - Relsys Customer Support Portal を追加（Relsys がライフタイム・サポート・ポリシーに追加されたため）。
- ◆ **テクニカル・サポート・レベル— JDeveloper Support**
 - MetaLink を My Oracle Support に変更。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
 - MetaLink を My Oracle Support に変更。
 - POINT Support Portal を削除（Primavera プログラムが My Oracle Support に統合されたため）。
 - TOPdesk Support Portal を削除（mValent プログラムが My Oracle Support に統合されたため）。
- ◆ **重要度の定義**
 - Primavera 及び mValent について削除（My Oracle Support に統合されたため）。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2009年12月11日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- Global Knowledge Software 及び Haley のサポート情報について削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。
- オラクルのプライバシー・ポリシーへのリンクをアップデート。

◆ **サポート条項— サポート期間**

- 「サポート期間満了日又はそれ以前にテクニカル・サポート契約が更新されない限り」という記述を削除。

◆ **サポート条項— ライセンス・セット**

- 「同一のソースコードを共有しているプログラム」のうち、リストから Internet Application Server JAVA Edition を削除。
- オラクルのパートナー（正規販売代理店）のライセンス・セットの定義について補足説明を追加。

◆ **サポート条項— サポート非締結のプログラム**

- サポート非締結のプログラムを保持しているお客様は、サポート非締結のプログラムに対して、更新版、メンテナンス・リリース、パッチ、電話による支援、又はその他のいかなるテクニカル・サポート・サービスをダウンロードする又は受ける権利を有しない旨明記。

◆ **サポート条項— 技術連絡先**

- トレーニングに関する記述を変更。

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 注記6のHyperion Pre-System 9のExtended Supportについて削除（2009年9月30日にExtended Supportが終了したため）。

◆ **サポート条項— サポート終了の権利**

- 本セクションの最初の2文を統合
- Global Knowledge Software 及び Haley のサポート情報について削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。

◆ **サポート条項— First Line Support と Second Line Support**

- お客様の社内ユーザーに直接“First Line Support”を提供する体制及びプロセスを構築し維持することにつき、「お薦めします」という記述を「する必要があります」という記述に変更。
- 2番目のパラグラフの内容を以下の通り変更—
 - “Second Line Support”を依頼するためにオラクルに連絡することにつき、「していただきます」という記述を「することができます」という記述に変更。

- オラクルが Second Line Support を提供するのに必要となるアクセスを提供できない場合につき、「テクニカル・サポートを確実に実施することができません」という記述を「テクニカル・サポートの実施を保証いたしません」という記述に変更。
- Second Line Support の内容で、「～を含むものとしますが、これらに限定されるものではありません」という記述を「～を含みます」という記述に変更。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (バージョン・アップ更新権及び技術サポート)**

- Global Support System を削除 (Haley プログラムが Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため)。
- Global Knowledge Software 及び Haley について、限定された Software Update License & Support の内容を削除 (Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため)。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- Global Support System を削除 (Haley プログラムが Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため)。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- Global Support System を削除 (Haley プログラムが Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため)。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Priority Service**

- SDM の代行／変更に関して記述を変更。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- Global Knowledge Software 及び Haley について削除 (Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため)。
- Global Support System を削除 (Haley プログラムが Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため)。

◆ **重要度の定義**

- Global Knowledge Software 及び Haley について削除 (Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため)。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2009 年 9 月 18 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- OLSA の文言に合わせて、サポート・ポリシー変更時に関する記述の表現を調整。

- ◆ サポート条項— ライセンス・セット
 - 「同一のソースコードを共有しているプログラム」のうち、WebLogic Application Grid の名称を Coherence Suite に変更。
- ◆ サポート条項— ライフタイム・サポート
 - Lifetime Support Policy 対象の（又は将来対象となる予定の）特定の Fusion Middleware プログラムに関するドキュメント（“Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware”）へのリンクを追加。
- ◆ サポート条項— サポート終了の権利
 - Relsys について追加。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support（バージョン・アップ更新権及び技術サポート）
 - Relsys Customer Support Portal を追加。
 - Moniforce 及び Global Knowledge Software の Software Update License & Suppot について、現地の営業時間に関する記載を削除し、通常の営業時間に変更。
 - Relsys につき、限定された Software Update License & Support の内容を追加。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— Extended Support
 - セクションを移動。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support
 - セクションを移動。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— Enterprise Linux サポート・サービス
 - セクションを移動。
 - Enterprise Linux and Oracle VM サポート・ポリシーへのリンクをアップデート。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— Oracle VM サポート・サービス
 - セクションを移動。
 - Enterprise Linux and Oracle VM サポート・ポリシーへのリンクをアップデート。
- ◆ テクニカル・サポート・レベル— Exadata サポート・サービス
 - セクションを追加。
- ◆ Web によるカスタマ・サポート・システム
 - OracleMetaLink 対象外のリストに、Relsys を追加。
 - Relsys Customer Support Portal を追加。

◆ 重要度の定義

- 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として Relsys を追加。
- Relsys の重要度 1 の技術問い合わせに対する応答時間を見直す。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2009 年 8 月 7 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (バージョン・アップ更新権及び技術サポート)

- Primavera の Software Update License & Support について、製品名を修正（修正前：Primavera Contract Manager、修正後：Primavera Cost Manager）。
- Oracle Financial Services Software (“OFSS”) の記述を追加。OFSS のプロダクト・ラインに対する Software Update License & Support は OFSS technical support policies に従って提供される旨追加。

◆ テクニカル・サポート・レベル— Enterprise Linux サポート・サービス

- 有効日（2007 年 9 月 1 日）に関する記載を削除。

◆ テクニカル・サポート・レベル— Oracle VM サポート・サービス

- 有効日（2008 年 3 月 13 日）に関する記載を削除。

◆ テクニカル・サポート・レベル— Priority Service

- Service Delivery Manager に関する内容をアップデート。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2009 年 6 月 26 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 概要

- mValent の Maintenance and Technical Support Agreement に関する情報を追加。
- Skywire プログラムの製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報を削除（OracleMetaLink で入手可能になるため）。
- mValent プログラムの製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報が画面にて提供される旨追加。

◆ サポート条項— ライフタイム・サポート

- 注記 1 について、ライフタイム・サポート・ポリシーの対象外のリストから Advanced Visual Technology 及び Haley を削除。
- 注記 6 について、Oracle e-Business Suite 11i10、JD Edwards EnterpriseOne 8.11、Siebel CRM 7.8、Oracle Database 10gR2、PeopleSoft Enterprise 8.9 に関する Extended Support の詳細を追加。
- 注記 7 について、Oracle E-Business Suite Release 11i 9 の Sustaining Support 2 年目の情報を追加。

- 注記 8 及び 9 を削除（同じ内容を注記 6 に追加したため）。

◆ **サポート条項— サポート終了の権利**

- Skywire を削除（サポート終了の情報は OracleMetaLink にて提供されるため）。
- mValent のサポート終了に関する情報を追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (バージョン・アップ更新権及び技術サポート)**

- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合に伴い、Skywire Online Support Portal を削除
- TOPdesk Support Portal (mValent) を追加。
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、Skywire に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を削除。
- mValent に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Priority Service**

- Priority Service の定義を補足追加（主な変更：Oracle Service Delivery Manager (SDM) の説明、毎月の技術問い合わせの内容レビュー、Joint Contact and Escalation Guide、Environment Configuration Guide を追加）。
- 毎月の Web セッションは英語で提供される旨補足追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- Skywire Online Support Portal を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。
- TOPdesk Support Portal (mValent) 及び Global Support Systems (Haley) を追加（ライフタイム・サポート・ポリシー対象に追加されたため）。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- Skywire Online Support Portal を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）
- TOPdesk Support Portal (mValent) 及び Global Support Systems (Haley) を追加（ライフタイム・サポート・ポリシー対象に追加されたため）。
- 買収製品に関する Sustaining Support の内容を補足（Sustaining Support には、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）又は更新版が含まれない旨明記）。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- OracleMetaLink 対象外のリストに、mValent を追加。
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合に伴い、Skywire Online Support Portal に関する情報を削除。
- TOPdesk Support Portal (mValent) に関する情報を追加。
- Haley プログラムがライフタイム・サポート・ポリシー対象に追加されたため、Global Support Systems へのアクセスは Software Update License & Support、Extended Support 及び Sustaining Support に含まれる旨明記。

◆ 重要度の定義

- 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として mValent を追加。
 - 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として Skywire を削除(Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため)。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2009 年 5 月 15 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ サポート条項— ライセンス・セット

- ライセンス・セットの定義変更について情報を追加。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2009 年 4 月 24 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 概要

- Haley の Software Maintenance Agreement に関する情報を追加。
- Advanced Visual Technology プログラムの製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報を削除 (OracleMetaLink で入手可能になるため)。
- Haley プログラムの製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報が書面にて提供される旨追加。

◆ サポート条項— ライフタイム・サポート

- 注記 1 について、ライフタイム・サポート・ポリシーの対象外のリストから Skywire 及び Primavera を削除。
- 注記 1 について、ライフタイム・サポート・ポリシーの対象外のリストに Haley を追加。

◆ サポート条項— サポート終了の権利

- ClearApp 及び Advanced Visual Technology を削除 (サポート終了の情報は OracleMetaLink にて提供されるため)。
- Haley に関する情報を追加。

◆ サポート条項— Development Licenses、Demonstration Licenses、及びエンド・ユーザーのライセンスに対するテクニカル・サポート

- Development Licenses、Demonstration Licenses、及びエンド・ユーザーのライセンスに対するテクニカル・サポートについてセクションを追加し、Oracle のパートナーに対してサポートの必要条件を明記。

◆ テクニカル・サポート・レベル— Software Update License & Support (バージョン・アップ更新権及び技術サポート)

- グローバル版の原文（英語）の表現に合わせて、セクション名を「Premier Support（旧フル・サポート）」から「Software Update License & Support（バージョン・アップ更新権及び技術サポート）」に変更。
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合に伴い、ClearApp Support Portal 及び AVT Support Portal

を削除。

- Global Support System (Haley) を追加。
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、ClearApp 及び Advanced Visual Technology に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を削除。
- Haley に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Extended Support**

- Skywire Online Support Portal 及び POINT Support Portal を追加（ライフタイム・サポート・ポリシー対象に追加されたため）。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- Sustaining Support に関して、Skywire Online Support Portal 及び POINT Support Portal を追加（ライフタイム・サポート・ポリシー対象に追加されたため）。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Moniforce Support**

- Moniforce Support を削除（Software Update License & Support のセクションに含まれるため）。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Skywire Support**

- Skywire Support を削除（Software Update License & Support のセクションに含まれるため）。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— ClearApp Support**

- ClearApp Support を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Global Knowledge Software Support**

- Global Knowledge Software Support を削除（Software Update License & Support のセクションに含まれるため）。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Primavera Support**

- Primavera Support を削除（Software Update License & Support のセクションに含まれるため）。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Advanced Visual Technology Support に関する記載を追加**

- Advanced Visual Technology Support を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- OracleMetaLink 対象外のリストに、Haley を追加。
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合に伴い、ClearApp 及び Advanced Visual Technology に関する情報を削除。
- Global Support System (Haley) に関する情報を追加。

- ◆ **Global Customer Support Security Practices**
 - 日本語版へのリンクに変更。
- ◆ **重要度の定義**
 - 重要度 1 の技術問い合わせに対する 1 時間以内の応答の例外に Haley を追加。
 - 重要度 1 の技術問い合わせに対する 1 時間以内の応答の例外から、ClearApp 及び Advanced Visual Technology を追加（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。
 - ClearApp 及び Advanced Visual Technology の重要度 1 の技術問い合わせに対する応答時間を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。
 - Haley の重要度 1 の技術問い合わせに対する応答時間を追加。
 - 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として Haley プログラムを追加。
 - 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外から ClearApp 及び Advanced Visual Technology を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。

※その他変更— グローバル版の原文（英語）との対比における日本語の表現を調整。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2009 年 3 月 13 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - Advanced Visual Technology プログラムの製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報が書面にて提供される旨明記。
- ◆ **サポート条項— プログラムの更新版**
 - 更新版は、オラクルにより買収されたプログラムに対しては以前提供可能であったバージョンの全てを含まない場合がある旨明記。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - 注記 1 について、ライフタイム・サポート・ポリシーの対象外のリストに Primavera 及び Advanced Visual Technology を追加。
 - 注記 6 について、Oracle9i Database Release 9.2 でのみサポート対象となっているアプリケーションの一覧表をアップデート。
- ◆ **サポート条項— サポート終了の権利**
 - Advanced Visual Technology プログラムに関する情報を追加。
 - Web によるカスタマ・サポート・システムのリストに Point Support Portal (Primavera) を追加。
- ◆ **サポート・サービス・レベル— Premier Support (旧フル・サポート)**
 - Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、eSupport Portal 及び BID Portal を削除。

- POINT Support Portal (Primavera) 及び AVT Support Portal (Advanced Visual Technology) を追加。
 - Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、BEA に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を削除。
 - Skywire プログラムに関するサポート・サービス・レベルの例外事項について、技術問い合わせの登録のためのリンクを追加。
 - ClearApp プログラムに関するサポート・サービス・レベルの例外事項について、技術問い合わせの登録のためのリンクを追加。
 - Global Knowledge Software プログラムに関するサポート・サービス・レベルの例外事項について、技術問い合わせの登録のためのリンクを追加。
 - Primavera 及び Advanced Visual Technology に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Extended Support**
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、eSupport Portal 及び BID Portal を削除。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Sustaining Support**
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、eSupport Portal 及び BID Portal を削除。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **BEA Support**
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、BEA Support を削除。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Primavera Support**
- Primavera Support に関する記載を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Advanced Visual Technology Support**
- Advanced Visual Technology Support に関する記載を追加。
- ◆ Web によるカスタマ・サポート・システム
- OracleMetaLink の対象外のリストに、Primavera 及び Advanced Visual Technology を追加。
 - Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合に伴い、eSupport Portal 及び BID Portal に関する情報を削除。
 - POINT Support Portal (Primavera) 及び AVT Support Portal (Advanced Visual Technology) に関する情報追加。
- ◆ **Global Customer Support Security Practices**
- アップデートの詳細は Global Customer Support Security Practices Statement of Changes をご参照ください。
- ◆ **重要度の定義**

- 重要度 1 の技術問い合わせに対する 1 時間以内の応答の例外から、Primavera 及び Advanced Visual Technology を削除。
- Primavera 及び Advanced Visual Technology の重要度 1 の技術問い合わせに対する応答時間を追加。
- 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として Primavera 及び Advanced Visual Technology プログラムを追加。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2009 年 2 月 6 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合に伴い、Cimmetry、Crystal Ball、AdminServer に関するサポートの補足情報を削除。
- Cimmetry プログラムの製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報に関して削除（OracleMetaLink にて情報の入手が可能になったため）。
- Global Knowledge Software プログラムの製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報が書面にて提供される旨明記。

◆ **サポート条項— ライセンス・セット**

- WebLogic Server Enterprise Edition、WebLogic Server Standard Edition、WebLogic Suite、WebLogic Application Grid が同一のソースコードから成り立つ旨明記するためアップデート。

◆ **サポート条項— サポート・レベルの一致**

- Extended Support についてサポート・レベルの一致に関する注意事項を「サポート・レベルの一致」のセクションに移動。

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 注記 1 について、ライフタイム・サポート・ポリシーの対象外のリストから Crystal Ball および AdminServer を削除（ライフタイム・サポート・ポリシーの対象になったため）。ライフタイム・サポート・ポリシーの対象外のリストに Global Knowledge Software を追加。
- Cimmetry プログラムのサポートに関する注記 6 を削除（ライフタイム・サポート・ポリシーの対象になるため）。
- 注記 9 として、PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 に関する Extended Support の終了が 2010 年 12 月から 2011 年 12 月まで 1 年延長される旨追加。

◆ **サポート条項— サポートの終了の権利**

- Cimmetry、Crystal Ball、AdminServer に関する補足を削除（左記製品サポートの終了の際、OracleMetaLink にお知らせが掲載されるため）。
- ClearApp、Global Knowledge Software プログラムに関する情報を追加。
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、Customer Connection を削除。

- ◆ サポート・サービス・レベル— **Premier Support** (旧フル・サポート)
 - Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、Customer Connection を削除。
 - ClearApp Support Portal を追加。
 - BEA に関するサポート・サービス・レベルの例外事項から、「eSupport Portal における Customer First/Product Retirement support policy へのアクセス」を削除。
 - Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、Cimmetry、Crystal Ball、AdminServer に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を削除。
 - Skywire に関するサポート・サービス・レベルの例外事項にて、技術問い合わせ登録用の URL をアップデート。Documaker、Docuflex、PPS (EMEA 及び Asia Pacific のみ)、IStream、Document Manager、IStream Publisher、IStream Communicator、Tracker、Launcher プログラムに関する技術問い合わせ登録用の電話番号をアップデート。
 - ClearApp 及び Global Knowledge Software に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Extended Support**
 - Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、Customer Connection、e-Support、Customer Portal、Customer Center Portal を削除。
 - eSupport Portal、BID Portal、ClearApp Support Portal を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Sustaining Support**
 - OracleMetaLink へのサポート・デリバリー・システムの統合の伴い、Customer Connection、e-Support、Customer Portal and Customer Center Portal を削除。
 - eSupport Portal、BID Portal、ClearApp Support Portal を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Cimmetry Support**
 - OracleMetaLink へのサポート・デリバリー・システムの統合の伴い、Cimmetry Support を削除。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Crystal Ball Support**
 - OracleMetaLink へのサポート・デリバリー・システムの統合の伴い、Crystal Ball Support を削除。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **BEA Support**
 - 「eSupport Portal における Customer First/Product Retirement support policy へのアクセス」の記載を削除。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **AdminServer Support**
 - Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、AdminServer Support を削除。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Skywire Support**
 - 技術問い合わせ登録用の URL をアップデート。Documaker、Docuflex、PPS (EMEA 及び Asia Pacific のみ)、IStream、Document Manager、IStream Publisher、IStream Communicator、Tracker、Launcher

プログラムに関する技術問い合わせ登録用の電話番号をアップデート。

◆ **サポート・サービス・レベル— ClearApp Support**

- ClearApp Support に関する記載を追加。

◆ **サポート・サービス・レベル— Global Knowledge Software Support**

- Global Knowledge Software Support に関する記載を追加。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**

- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合の伴い、PeopleSoft Enterprise、JD Edwards EnterpriseOne、JD Edwards World、Cimmetry、Crystal Ball、AdminServer に関する情報を削除。
- OracleMetaLink の対象外のリストに、ClearApp 及び Global Knowledge Software を追加。
- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合に伴い、Customer Connection に関する情報を削除。
- ClearApp Support Portal に関する情報を追加。

◆ **Global Customer Support Security Practices**

- アップデートの詳細は Global Customer Support Security Practices Statement of Changes をご参照ください。

◆ **重要度の定義**

- Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合に伴い、Cimmetry 及び Crystal Ball の技術問い合わせ登録に関する情報を削除。
- 重要度 1 の技術問い合わせに対する 1 時間以内の応答の例外から、Cimmetry 及び Crystal Ball プログラムを削除。
- 重要度 1 の技術問い合わせに対する 1 時間以内の応答の例外として、ClearApp 及び Global Knowledge Software プログラムを追加。
- 重要度 1 の技術問い合わせに対する応答時間について、ClearApp プログラムは土・日・祝日を除く 24 時間、Global Knowledge Software プログラムは土・日・祝日を除く 4 時間である旨追加。
- 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として ClearApp 及び Global Knowledge Software プログラムを追加。
- 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として Cimmetry、Crystal Ball、AdminServer を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合のため）。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2008 年 12 月 5 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- Moniforce プログラムの製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報に関して削除（OracleMetaLink にて情報入手が可能になったため）。

- ◆ **サポート条項— サポート終了の権利**
 - Moniforce に関する補足を削除（OracleMetaLink にて情報入手が可能になったため）。
- ◆ **サポート・サービス・レベル— 製品サポート（バージョン・アップ権及び技術サポート/Software Update License & Support）**
 - Web によるカスタマ・サポート・システムとして、リストに Skywire Online Support Portal を追加。
 - Web によるカスタマ・サポート・システムへのアクセスやオンラインでの技術問い合わせは、全てのプログラムに対して提供されない場合もある旨明記するため補足。
 - Moniforce プログラムの webSensor Enterprise 及び webProbe に関するサポート・サービス・レベルの例外事項で、OracleMetaLink へのアクセスについて記載し内容修正。
 - Moniforce プログラムの webSensor Commerce 及び webAlarm に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。
 - AdminServer プログラムに関するサポート・サービス・レベルの例外事項で、技術問い合わせ用の電話番号を修正。
- ◆ **サポート・サービス・レベル— Moniforce Support**
 - Moniforce プログラムの webSensor Enterprise 及び webProbe のテクニカル・サポート・サービスに関して、OracleMetaLink へのアクセスについて記載し内容修正。
 - Moniforce プログラムの webSensor Commerce 及び webAlarm のテクニカル・サポート・サービスに関する内容を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。
- ◆ **サポート・サービス・レベル— AdminServer Support**
 - 技術問い合わせ用の電話番号を修正。
- ◆ **Web によるカスタマ・サポート・システム**
 - Moniforce のサポート・システムに関する情報を削除（OracleMetaLink へのアクセスが可能になったため）。
 - eSupport Portal へのアクセスは、Extended Support 及び Sustaining Support 契約にも含まれる旨補足追加。
 - BID Portal へのアクセスは、Extended Support と Sustaining Support 契約にも含まれる旨補足追加。
- ◆ **重要度の定義**
 - Crystal Ball の技術問い合わせ登録について詳細を追加。
 - 重要度 1 の技術問い合わせに関する 1 時間以内の応答の例外から、webSensor Commerce 及び webAalarm を削除。
 - Moniforce プログラムの重要度 1 の技術問い合わせに関する応答の内容から、webSensor Commerce 及び webAalarm を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。
 - 1 日 24 時間、週 7 日体制の応答の例外から、webSensor Commerce 及び webAalarm を削除（Oracle のサポート・デリバリー・システムに統合されたため）。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2008年10月24日付で更新された内容は、以下となります：

◆ **概要**

- AdminServer 及び Skywire プログラムの製品・リリースやサポートされるプラットフォーム情報に関して追加。
- オラクルのサポート・デリバリー・システムへの統合に伴い、Captivation 製品に関するサポートの補足情報を削除。

◆ **サポート条項— ライセンスセット**

- 同一のソースコードから成り立つプログラムとして Internet Application Server Standard Edition One を追加。

◆ **サポート条項— Oracle Configuration Manager**

- Oracle Configuration Manager (OCM) に関するセクションを追加。

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- AdminServer 及び Skywire を注記 1 に追加。
- 免除期間が2008年7月31日で満了したため、注記 6 (Oracle9i Database Release 9.2 に関する Extended Support 料金の免除) を削除。
- BEA プログラムはライフタイム・サポート・ポリシーに含まれるため、注記 9 (eSupport Portal に掲載されている BEA の Customer First Product Retirement Policy 及び Product Retirement Calendar の内容に基づくこと) を削除。
- 新たに注記 9 として、Hyperion Pre-System 9 プログラムに対する Extended Support の提供と、Hyperion Pre-System 9 プログラムに対する Extended Support 料金は、お客様が System 9 Enablement Fee を支払われて、かつ、テクニカル・サポートが維持されている場合に限り免除される旨追加。

◆ **サポート条項— サポート終了の権利**

- Captivation に関する補足を削除（上記製品サポートの終了の際、Oracle MetaLink にお知らせが掲載されるため）。
- AdminServer プログラムに関する情報を追加。
- Skywire プログラムに関する情報を追加。

◆ **サポート・サービス・レベル— 製品サポート（バージョン・アップ権及び技術サポート/Software Update License & Support）**

- Captivation プログラムに関するサポート・サービス・レベルの例外事項を削除。
- AdminServer プログラムに関するサポート・サービス・レベルの例外事項を追加。
- Skywire プログラムに関するサポート・サービス・レベルの例外事項を追加。
- 以下のサポート提供について定義—
Cimmetry Support、Crystal Ball Support、Moniforce Support、BEA Support、AdminServer Support、Skywire Support。

- ◆ サポート・サービス・レベル— **Cimmetry Maintenance**
 - Cimmetry Maintenance から Cimmetry Support に名前を変更。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **BEA Support**
 - BEA Support の内容を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **AdminServer Support**
 - AdminServer Support の内容を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Skywire Support**
 - Skywire Support の内容を追加。
- ◆ Web によるカスタマ・サポート・システム
 - Oracle MetaLink へのサポート・デリバリー・システム統合に伴い、Captivation のサポート・システムに関する情報を削除。
 - OracleMetaLink からサポート提供される製品の例外として、リストに AdminServer を追加。
 - OracleMetaLink からサポート提供される製品の例外として、リストに Skywire を追加。
 - Customer Connection のウェブサイトのリンクを更新。
 - Skywire Online Support Portal について情報を追加。
- ◆ その他のツール
 - Oracle Collaborative Support に関して、セクション名を「他のツール」に変更。
- ◆ 重要度の定義
 - Oracle のサポート・デリバリー・システムへの統合のため、Captovation のサポート。
 - 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として AdminServer を追加。
 - 重要度 1 の技術問い合わせに対する 24 時間応答の例外として Skywire を追加。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2008 年 8 月 1 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
 - BEA 製品のサポート・ポリシーについて言及。
 - OracleMetaLink へのサポート・デリバリー・システム統合に伴い、Interlace Systems 製品に関するサポートの補足情報を削除。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- Interlace Systems をライフタイム・サポートの例外事項から削除。
- BEA の Product Retirement Policy に関して補足。

◆ サポート条項— サポート終了の権利

- Agile および Interlace Systems 製品に関する補足を削除（上記製品サポートの終了の際、OracleMetaLink にお知らせが掲載されるため）。
- BEA 製品に関する情報を追加。

◆ サポート・サービス・レベル

- BEA 製品のサポート・ポータルについて言及。
- Agile および Interlace Systems に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を削除。
- BEA に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を追加。

◆ Web によるカスタマ・サポート・システム

- OracleMetaLink へのサポート・デリバリー・システム統合に伴い、Hyperion、Agile、Interlace Systems 製品のサポート・システムに関する情報を削除。
- BEA 製品のサポート・システム（eSupport Portal および BID Portal）の情報を追加。

◆ 重要度の定義

- OracleMetaLink へのサポート・デリバリー・システム統合のため、Agile および Interlace Systems 製品のサポートに関する重要度の定義を削除。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2008 年 6 月 20 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 概要

- Interlace Systems、Crysta Ball、Moniforce、Captovation 製品に関する製品リリースやサポートされるプラットフォーム情報の提供について追加。
- Netsure Telecom および Bridgestream 製品に関するサポートの補足情報を削除。

◆ ◆サポート条項— ライセンス・セット

- Crystal Ball 製品に関するライセンスセットの定義を追加。

◆ サポート条項— ライセンスの一部放棄およびサポート・レベル変更後の料金

- 開始されるサポート料金は、前契約にてお支払いいただいた料金のうちサポートを 継続するライセンス製品分のサポート料金よりも下回らない旨内容を更新。例）10 Named User Plus 分のサポートを 10,000 円（1 ユーザーにつき 1,000 円）で契約した後にユーザー数を 3 減らす場合、7 ユーザーにて開始されるサポート契約の料金は 7,000 円を下回らない。
- 前契約にて追加ライセンスに関するライセンス・ホールドの条件が設定されている場合の料金について補記。

- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - Crystal Ball および Captovation をライフタイム・サポートの例外事項として追加。
 - 3分割されたライフタイム・サポート・ポリシーのデータシート (Technology/Application/ Retail Applications) の URL を更新。
 - Oracle E-Business Suite 11i9 の Sustaining Support に関して補足。
- ◆ **サポート条項— サポートの終了**
 - Interlace Systems、Crystal Ball、Moniforce、Captovation 製品の情報を追加。
- ◆ **サポート・サービス・レベル— Premier Support**
 - Retail Applications 製品のライフタイム・サポート・ポリシーのデータシートの URL を追加。
 - Agile 製品の製品サポートの内容を修正。
 - Interlace Systems、Crystal Ball、Moniforce、Captovation に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を追加。
 - Netsure Telecom に関するサポート・サービス・レベル の例外事項を削除。
- ◆ **Web によるカスタマー・サポート・システム**
 - LogicalApps 製品サポートの Customer Center Portal の情報を削除。
- ◆ **Global Customer Support Security Practice**
 - Global Customer Support Security Practice に関する情報を追加。
- ◆ **重要度の定義**
 - Crystal Ball、Moniforce、Interlace Systems、Captovation に関する重要度の定義を追加。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2008年4月25日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **サポート条項— ライセンス・セット**
 - ライセンス・セット（サポート契約の最小の単位）の定義について、プログラム群単位から各製品単位へと緩和。
- ◆ **サポート条項— サポート・サービスの復活**
 - 概要ベースのシンプルで、より分かりやすい表現に改定（サポート・サービスの復活に関するポリシー変更ではございません）。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2008年3月10日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 概要

- Cimmetry AutoVue および Vuelink (合わせて、以下「Cimmetry」)、Netsure、Bridgestream 製品に関する製品リリースやサポートされるプラットフォーム情報の提供について追加。
- 旧 Agile の“Product Support Policy”について追加。

◆ サポート条項— プログラムの更新版

- Siebel 製品の例外事項の削除。
- 更新版のコピーおよびインストールに加えて、ダウンロードもお客様が行う旨追加。

◆ サポート条項— ライフタイム・サポート

- Agile、Cimmetry、Hyperion、Lodestar、Revenue Technologies、Auptyma Corporation、Bharosa、Bridgestream、Netsure Telecom のライフタイム・サポート期間を追加。
- Active Reasoning、Auptyma Corporation、Bharosa、Bridgestream、Interlace Systems、LogicalApps、Netsure Telecom をライフタイム・サポートの例外事項として追加。
- JD Edwards World 製品に関して、税および法改正の対応の提供期間がリリースが正式出荷された日から 6 年間になる旨内容変更。
- JD Edwards World 製品に関して、アップグレード用スクリプトや新規のパッチ（プログラム修正）の提供が、リリースが正式出荷された日から 5 年間になる旨内容変更。
- Oracle Database 製品に関するサポート契約をご購入のお客様は、Oracle 9i Database Release 9.2 に関してのみ、2008 年 7 月 31 日までの間の Extended Support 追加料金無しで Extended Support サービス（新規のパッチ（プログラム修正）や Critical Patch Update（CPU）の提供を含む）を受けることが可能である旨明記するため補足。
- Oracle 9i Database Release 9.2 でのみサポート対象となっている製品に関するサポート契約をご購入のお客様は、2008 年 8 月 1 日から 2010 年 7 月 31 日の間、Oracle 9i Database Release 9.2 の Extended Support 追加料金無しの製品サポート料金にて Oracle 9i Database Release 9.2 の Extended Support サービス（新規のパッチ（プログラム修正）や Critical Patch Update（CPU）の提供を含む）を受けることが可能である旨追加。
- Cimmetry 製品に対する Premier Support と Sustaining Support の情報を追加。

◆ サポート条項— サポートの終了

- Cimmetry、Agile、Netsure、Bridgestream、LogicalApps 製品の情報を追加。

◆ サポート条項— Hyperion および Agile 限定のサポート条項

- 「Hyperion 限定のサポート条項」を「Hyperion および Agile 限定のサポート条項」に修正し、内容を補足。

◆ サポート・サービス・レベル— 製品サポート（バージョン・アップ権および技術サポート/Software Update Licence & Support）

- Cimmetry、Agile、Netsure、Bridgestream、LogicalApps に関するサポート・サービス・レベルの例外事項を追加。

- ◆ サポート・サービス・レベル— Oracle VM サポート・サービス
 - Oracle VM サポートに関する記載を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— Cimmetry Maintenance
 - Cimmetry 製品に関するサポート提供の例外事項を追加。
- ◆ Web によるカスタマー・サポート・システム
 - MetaLinkへの移行に伴い、Siebel 製品に対する Support Web、MetaSolv 製品に対する MetaSolv Support Portal、SPL Worldgroup 製品に対する WebSRTS を削除。
 - Hyperion 製品に対する e-Support、Agile 製品に関する Customer Portal、LogicalApps に関する Customer Center Portal を追加。
- ◆ 重要度の定義
 - Cimmetry、Agile、Netsure、Bridgestream に関する重要度の定義の例外事項を追加。
 - 重要度 1 の対象が「本番環境」である旨明確にするため補足。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2007 年 9 月 13 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ 概要
 - 旧 Hyperion の“Maintenance Services Policy”的参照および Web ベースのサポート・システムの記載を追加。
- ◆ サポート条項— ライセンス・セット
 - 「E-Business Suite 製品」を「Applications 製品」に修正。
- ◆ サポート条項— ライフタイム・サポート
 - Hyperion 製品がライフタイム・サポート・ポリシーの対象外である旨記載。
 - MetaSolv、Stellent 製品が“Lifetime Support Policy: Coverage for Applications & Server Technologies”に記載されたことを受け、ライフタイム・サポート・ポリシーの対象外である記載から削除。
 - People Tools のマイナー・リリースに対するサポート期間は、マイナー・リリースが正式に出荷開始となり、かつ次のマイナー・リリースが正式出荷されるまでの 12 ヶ月である旨記載。
- ◆ サポート条項— 他ベンダー製品に関連したサポート条件
 - 「PeopleSoft と JD Edwards 限定のサポート条件」を「他ベンダー製品に関連したサポート条件」に修正し、内容を補足。
- ◆ サポート条項— Hyperion 限定のサポート条項
 - 項目を追加。

- ◆ サポート・サービス・レベル— Enterprise Linux サポート・サービス
 - 項目を追加。
 - ◆ サポート・サービス・レベル— Sustaining Support
 - Extended Support をお申し込みされたお客様に対しては、Extended Support 期間中に作成されたパッチ（プログラム修正）/セキュリティ・アラート/Critical Patch Update（CPU）の提供も可能である旨の補足を記載。
 - ◆ Web によるカスタマー・サポート・システム
 - e-Support のサイトに関する記載を追加。
-

テクニカル・サポート・ポリシーの、2007年4月20日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ 概要
 - 買収製品に関する Web ベースのサポート・システムの記載を追加
- ◆ サポート条項— 技術担当者
 - 「サポート・サービスをさらにご活用いただくために」の項目より一部内容を移動し、技術担当者に関する内容を修正。
- ◆ サポート条項— ライフタイム・サポート
 - MetaSolv、Stellent 製品がライフタイム・サポート・ポリシーの対象外である旨記載。
 - Oracle9i Database Release 9.2 に関して Extended Support 追加料金が 2007 年 8 月 1 日～2008 年 7 月 31 日の間は不要になること、プログラム修正や CPU が 9.2.0.8 のバージョンに対して作成される旨記載。
- ◆ サポート・サービス・レベル— Premier Support
 - サードパーティ製品の動作保証への対応は、最新バージョンに対して行なわれる旨記載。
 - MetaSolv Support Portal、WebSRTS のサイトに関する記載を追加。
 - 買収製品に関する詳細はご確認頂く旨記載（Extended Support/Sustaining Support も同様）。
- ◆ サポート・サービス・レベル— Extended Support
 - MetaSolv Support Portal、WebSRTS のサイトに関する記載を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— Sustaining Support
 - MetaSolv Support Portal、WebSRTS のサイトに関する記載を追加。
 - パッチ、セキュリティ・アラート、CPU、税・法改正対応、アップグレード用スクリプトの提供は Premier Support 期間中に作成されたものに限定される旨記載。
- ◆ 旧サポート・サービス・レベル

- 別リストとして参照する形式に変更。
 - 旧アシスタンス・サポートに関して、重要度 1 の技術問い合わせに関しても 24 時間体制やガイドラインに準拠できないこと、サービス対応に制約がある旨記載。
 - Portal による旧契約（Standard Support/Extended Support）に関する内容を記載。
 - MetaSolv による旧契約（Basic Support/Extended Service Support/Premium Support）に関する内容を記載。
 - Sunopsis による旧契約（Standard Support/24 x 7 Support）に関する内容を記載。
 - SPL Workgroup による旧契約（Support Services/Extension Support/License Modification Support）に関する内容を記載。
- ◆ **Web によるカスタマー・サポート・システム**
- MetaSolv Support Portal、WebSRTS のサイトに関する記載を追加。
- ◆ **サポート・サービスをさらにご活用いただくために**
- 項目を削除（一部内容を「技術担当者」の項目に移動）。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2007 年 4 月 9 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **サポート・サービス・レベル— Premier Support / Extended Support / Sustaining Support**
- PeopleSoft Enterprise、JD Edwards EnterpriseOne、JD Edwards World、Siebel 製品等に関する日本語による技術問い合わせに関する補足内容を記載。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2007 年 2 月 21 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ **概要**
- 日本国内未発表製品に関する記載内容を含む場合がある旨記載。
- ◆ **サポート条項— サポート・レベルの一致**
- 旧 Siebel の Gold Support が新規・更新共に終了したことに伴い、記載を削除。
- ◆ **サポート条項— プログラムの更新版**
- 旧 Siebel の Gold Support が新規・更新共に終了したことに伴い、記載を削除。
- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
- Extended Support が選択制になったことを反映。
 - 対象外になるケース（注記）を記載。
 - リリース情報を PDF のリンクにて記載。

- ◆ サポート・サービス・レベル— **Premier Support**
 - Retail 関連製品に関する記載を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Extended Support**
 - Sustaining Support との選択制である旨の記載に修正。
 - 最終の Patch Set Release の適用後の製品・リリースが対象である旨記載。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Sustaining Support**
 - 重要度 1 の技術問い合わせに関しても 24 時間体制やガイドラインに準拠できないこと、サービス対応に制約がある旨記載。
- ◆ サポート・サービス・レベル— **Gold Support (Siebel による旧契約)**
 - 2007 年 2 月 2 日以降は更新共に終了した旨記載。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2007 年 1 月 9 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ 全体
 - 「MetaLink」の記載を「OracleMetaLink」と変更。
- ◆ 概要
 - PeopleSoft、Siebel に関するサポート・サイト等の記載を追加。
 - 見出し列記を削除。
- ◆ サポート条項— サポート・レベルの一致
 - 旧 Siebel 製品に関する注記を追加。
- ◆ サポート条項— ライセンスの一部放棄およびサポート・レベル変更後の料金
 - 部分解約時に定価ベースで再計算される際、解約分を含む前年料金を上限とする旨追加。
- ◆ サポート条項— 技術担当者
 - 技術担当者の方には技術的なトレーニングを受けていただくことをお勧めする記載を追加。
- ◆ サポート条項— プログラムの更新版
 - Siebel 製品とそれ以外の更新版の手配を明示。
- ◆ サポート条項— お客様識別番号（CSI 番号）
 - 項目を削除。

- ◆ サポート条項— サポートの終了
 - Siebel 製品の対応および Web サイトを追加。
- ◆ サポート条項— First Line Support と Second Line Support
 - 技術支援をスムーズに行なう為に有効な、一般的な体制としての First Line Support と Second Line Support をお勧めする内容を記載。
- ◆ サポート条項— PeopleSoft と JD Edwards 限定のサポート条件
 - 技術支援を行なう為の制約内容を記載。
- ◆ サポート条項— PeopleSoft と JD Edwards のリリース情報
 - リリース情報を PDF のリンクにて記載。
- ◆ サポート・サービス・レベル— Premier Support / Extended Support / Sustaining Support
 - CPU の提供を記載。
 - 各サポートの Web サイトに関する内容を記載。
- ◆ サポート・サービス・レベル— Priority Services
 - 新規メニュー「Priority Service」を記載。
- ◆ サポート・サービス・レベル— JDeveloper Support
 - メニューを記載。
- ◆ 旧サポート・サービス・レベル— Software Updates/Extended maintenance Support/アシスタンス・サポート
 - CPU の提供を記載。
 - OiSC、OracleMetaLink のアクセスに関する内容を記載。
- ◆ 旧サポート・サービス・レベル— World Support Service（旧 PeopleSoft 契約）/Standard Support・Gold Support・Service Request Packs・Upgrade Service・Rollout Support・Multiple Region Support（旧 Siebel 契約）
 - メニューを記載。
- ◆ 旧サポート・サービス・レベル— 買収製品に対するサポート・サービスの提供
 - 説明を記載。
- ◆ Web によるカスタマ・サポート・システム
 - 説明を記載。

◆ 重要度の定義

- 重要度 1 の TAR は、合理的努力において 1 時間以内に対応する補足説明を記載。
-

テクニカル・サポート・ポリシーの、2006 年 3 月 1 日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 全体

- 本更新より、PDF 文書での公開となります。
- サービス名称の「Standard Product Services」を「Oracle Premier Support（旧 Standard Product Services）」に修正。

◆ 概要

- 申し込みをオラクルまたは正規代理店と明示。
- サポート対象の製品が適切にライセンスされていることが必要な旨記載。
- 個人情報/情報保護基本方針/プライバシー・ポリシーに基づくサービスの提供である旨記載。

◆ サポート条項— ライセンス・セット

- Enterprise Manager 等で他のシステムを監視する場合は同一のライセンス・セットと見なす旨補足。

◆ サポート条項— ライセンスの一部放棄およびサポート・レベル変更後の料金

- 販売停止製品の場合の適用料金を補足。

◆ サポート条項— プログラムの更新版

- 更新版の提供は無制限ではないこと、将来に渡る開発の確約はできない旨記載。

◆ サポート条項— ライフタイム・サポート

- 新方針「ライフタイム・サポート・ポリシー」を記載。

◆ サポート条項— サポートの終了

- ライフタイム・サポート・ポリシーにあわせて内容修正。

◆ サポート・サービス・レベル

- Oracle Premier Support（旧 Standard Product Services）が標準の製品サポートであり、ライフタイム・サポート・ポリシーの各フェーズがあることを記載。
- Premier Support を記載。
- Extended Support を記載。
- Sustaining Support を記載。

◆ 旧サポート・サービス・レベル

- Software Updates のサービス内容をライフタイム・サポート・ポリシーの表現に統一（内容は以前より変更なし）。
- フル・サポートを削除し Premier Support に「（旧フル・サポート）」として記載（内容は同一）。
- EMS のサービス内容をライフタイム・サポート・ポリシーの表現に統一（内容は以前より変更なし）。
- アシスタンス・サポートの内容をライフタイム・サポート・ポリシーの表現に統一（内容は以前より変更なし）。

◆ サポート・ツール

- サポート目的でのツールの使用についての記載内容を、旧 Standard Product Services の補足内容から独立して記載（内容は同一）。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2005年10月1日付で更新された内容は、以下となります：

◆ サポート条項— サポート・サービスの遡及

- Software Updates 契約の新規適用／ダウングレードができない旨修正。

◆ サポート条項— ライセンスの一部破棄およびサポート・レベル変更後の料金

- Software Updates 契約へのダウングレードができない旨修正。
- CD パックを CD/Media Pack に修正。

◆ サポート・サービス・レベル— Standard Product Services

- Standard Product Services 契約が標準のサポート・サービス・レベルである旨記載。
- TAR の解決にツールを使用する場合の注意点を記載。
- 旧コンポーネント名称である「Software Updates」と「Product Support」の記載を削除すると共に、サービス・コンポーネント、請求書等への記載が「Software Updates License & Support」という単体に切り替わった旨補足。

◆ サポート・サービス・レベル— Software Updates

- 2005年10月1日より Software Updates 契約の新規販売が中止になった旨記載。
- 旧 METALS サービス・メニューが新規契約できない旨の記載を削除（旧サービス・メニューそのものが既に陳腐化している為、記載そのものを削除しました。契約が出来ないことに対する変更はありません）。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2004年11月9日付で更新された内容は、以下となります：

◆ サポート条項— サポート・サービス料金

- 書面にて更新確認の主旨を追加。

◆ サポート条項— ライセンスの一部破棄およびサポート・レベル変更後の料金

- ライセンス放棄だけでなく、サポートのみ部分解約する際にも再計算する旨修正。

- ◆ サポート条項— サポート・レベルの一致
 - ライセンスの一部放棄の際に書面での確認という主旨を追加。
- ◆ サポート条項— サポートの終了
 - Database リリース 9.2 以降の製品のフルサポート期間の説明を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— アシスタンス・サポート (ES : Extended Support)
 - アシスタンス・サポート期間の説明を追加。
- ◆ サポート・サービス・レベル— 延長メンテナンス・サポート (EMS:Extended Maintenance Support)
 - EMS の期間の説明を追加。
- ◆ サポート・サービスをさらにご活用いただくために
 - 項目を追加。

テクニカル・サポート・ポリシーの、2004 年 10 月 1 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ サポート条項— サポート・サービス料金
 - 更新日前日前までの更新確認の主旨を追加
- ◆ サポート条項— サポート・サービスの遡及
 - 記載位置を「サポート・レベルの一致」の次に移動すると共に、内容を全面改訂
- ◆ サポート条項— サポート・レベルの一致
 - ライセンスの一部放棄の際に書面での確認という主旨を追加
- ◆ サポート条項— サポート・サービス契約を締結していない製品
 - ダウンロードしたプログラムも流用できない旨追加

テクニカル・サポート・ポリシーの、2004 年 3 月 5 日付で更新された内容は、以下となります：

- ◆ 全項目
 - 「Oracle Support Letter」が、E メールベースでの「Oracle SupportNews Letter」にリニューアルされることに伴い、情報提供の方法に関する「Oracle Support Letter」に関する記載を修正しました。
- ◆ サポート・サービス・レベル— Standard Product Services > Product Support

- 技術問い合わせの際の言語を日本語と明確化しました。
-

テクニカル・サポート・ポリシーの、2004年1月5日付で更新された内容は、以下となります：

- ライセンス・セットの定義を変更しました。
-

テクニカル・サポート・ポリシーの、2003年12月22日付で更新された内容は、以下となります：

- Product Support の受付時間に KeyWeb Creator と KeySQL の受付時間を追加しました。
-

テクニカル・サポート・ポリシーの、2003年11月7日付で更新された内容は、以下となります：

- フル・サポート（ECS : Error Correction Support）の項目を追加しました。
 - アシスタンス・サポート（ES : Extended Support）の項目を追加しました。
 - 延長メンテナンス・サポート（EMS : Extended Maintenance Support）の項目を追加しました。
-

テクニカル・サポート・ポリシーの、2003年8月1日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 全項目

- 『スタンダード・サポート』を『Standard Product Services』に名称変更しました。
 - 『アップデート・サポート』を『Software Updates』に名称変更しました。
 - 『技術サポート・サービス』を『Product Support』に名称変更しました。
 - 『アップデート・サービス』を『Software Updates』に名称変更しました。
-

テクニカル・サポート・ポリシー（旧：メンテナンス・サポート・ポリシー）の、2003年6月24日付で更新された内容は、以下となります：

◆ 全項目

- 『テクニカル・サポート・ポリシー』に名称変更しました。
- 他の説明文と統一するため、『メンテナンス・サポート』および『メンテナンス・サポート・サービス』は、『サポート・サービス』に名称変更しました。

◆ サポート・サービス（旧：メンテナンス・サポート）料金

- ◆ **サポート・サービス（旧：メンテナンス・サポート）契約期間**
 - サポート・サービスの有効期限およびサポート料金の未払いに関するオラクルのポリシーを明確にするために更新しました。
- ◆ **サポート・サービスの遡及**
 - 遠及に関するオラクルのポリシーを明確にするために更新しました。
 - アップデート・サポートにダウングレード後、スタンダード・サポートにアップグレードする際の記述を追加しました。
- ◆ **ライセンス・セット**
 - ライセンス・セットの定義を明確にし、かつライセンス・セット定義から Oracle Partner Program または Oracle Technology Network を通じて入手した開発およびデモンストレーション・ライセンスを除外するために更新しました。
- ◆ **サービス・レベルの一致**
 - サービス・レベルの定義を明確にするため、一部内容を追加・更新しました。
- ◆ **技術連絡先**
 - 現在の内容と合わせるため、一部内容を更新しました。
- ◆ **終了**
 - 本内容は、「サポート・サービス契約期間」に移動しました。
- ◆ **サポートの終了**
 - サービス・レベル変更の通知方法について追加しました。