

Oracle Exadata テクニカル・サポート・ポリシー

発効日: 2014年4月25日

目次

1. [概要](#)
2. [サポート条項](#)
3. [ライフタイム・サポート](#)
4. [サポート・サービス・レベル](#)
5. [Webによるカスタマ・サポート・システム](#)
6. [テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール](#)
7. [Global Customer Support Security Practices](#)
8. [重要度の定義](#)
9. [お問い合わせ先](#)

1. 概要

本Oracle Exadataテクニカル・サポート・ポリシー（以下「本ポリシー」といいます）は、(i)2010年3月16日より前に購入されたオラクルのExadata製品、及び／又は(ii)2010年3月16日から2010年5月31日の間に3年間の保証付で購入されたオラクルのExadata製品のみ適用されます。その他のオラクルのExadata製品全てについては、最新のオラクルのSoftwareテクニカル・ポリシー、又は、Hardware及びSystemサポート・ポリシーが適用されます。

2010年3月16日より前に購入されたオラクルのExadata製品について、当該製品に対するテクニカル・サポートは、当該製品の使用を終了するまで、本ポリシーに基づいて更新することができます。2010年3月16日から2010年5月31日の間に3年間の保証付で購入されたオラクルのExadata製品について、当該製品に対するテクニカル・サポートは、本ポリシーに基づいて3年の保証期間のみ更新することができます。3年の保証期間が終了した場合、その時点で最新のオラクルのSoftwareテクニカル・ポリシー、又は、Hardware及びSystemサポート・ポリシーが適用されます。本ポリシーで明示的に定められている場合を除き、本ポリシーに記載されているテクニカル・サポート・サービスを注文することができません。

「お客様」とはテクニカル・サポートをオラクル又はオラクルの正規代理店に注文した法人又は個人をいいます。

Oracle Support Services（正規代理店のサポート部門を含み、以下「OSS」といいます）から提供され、後述の「テクニカル・サポート・レベル」に記載されているテクニカル・サポートを受けるには、対象となる全てのプログラムが必ず適切に使用権許諾（ライセンス）されている必要があります。

テクニカル・サポートは、(i) お客様の注文又はプログラム・ドキュメントに記載されている認証されたハードウェア、データベース、及びオペレーティング・システム構成で、改変されずに実行されている、オラクルよりライセンスされたプログラムの、サポート中のリリースにおいて実証可能な問題（お客様の環境により発生したものを含みます）、及び／又は (ii) <http://linux.oracle.com/hardware.html> に記載の通りに、適切に構築されているハードウェア構成上で改変されずに実行されているOracle Linuxプログラムに対して提供されます。Oracle Linuxプログラムに対するサポート対象のリリース情報は、<http://linux.oracle.com/supported.html> をご参照ください。

全てのOracle Exadata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等については後述の「Webによるカスタマ・サポート・システム」に記載されているオラクル・オンライン・カスタマー・サポート・システムにて入手可能です。

オラクルは、以下で参照されるように、オラクルのサービスに関するプライバシー・ポリシー

(<http://www.oracle.com/jp/legal/privacy/services-privacy-policy-078833-ja.html>) 及びオラクルのGlobal Customer Support Security Practicesに従ってテクニカル・サポートを提供します。

本テクニカル・サポート・ポリシーは、オラクルの裁量により変更される場合があります。ただし、オラクルによるポリシーの変更は、テクニカル・サポート料金が既に支払われたサポート期間（以下に定義）中、サポートを受けている対象プログラムに対して提供されるサービスのレベルを実質的に低下させることはありません。

本Oracle Exadataテクニカル・サポート・ポリシーと前バージョンのOracle Exadataテクニカル・サポート・ポリシーの比較は「[変更履歴](#)」をご参照ください。

2. サポート条項

テクニカル・サポート料金

テクニカル・サポート料金は、関連する注文書、あるいは、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合意書、融資又はリース契約書に別途定めがない限り、年額を前払いでお支払いいただきます（以下、「支払いに関する契約書」といいます）。テクニカル・サポートの注文手続きを進めるには、お客様のお支払い、又は”Commitment to Pay”（購買注文書、実際の支払い、又はその他承認された支払い方法）が必要です。お客様の”Commitment to Pay”を受領後、請求書が発行され、お客様が指定された請求先に送られます。お支払いいただけない場合、テクニカル・サポート・サービスを終了させていただきます。テクニカル・サポートは、その購入の元となった注文の条件に基づき提供されますが、支払合意書に基づくテクニカル・サポート料金は、当該支払合意書の条件に基づきお支払い頂きます。

サポート期間

テクニカル・サポートは、お客様の注文書（契約書等を含み、本項において以下同様とします）に別途記載がない限り、注文書の発効日をもって有効とします（サポート期間の開始日は使用権許諾日と同一日付となります）。注文書に別途記載がない限り、価格を含むオラクルのテクニカル・サポートの条件は、12か月のサポート期間（以下「サポート期間」）が反映されています。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。オラクルは、サポート期間終了後は、テクニカル・サポートを提供する義務を負いません。

ライセンス・セット

1つのライセンス・セットは、お客様が使用権許諾されている単一のオラクル・プログラムのライセンスのすべてにより構成されます。Oracle Partner Network又はOracle Technology Networkを通じて許諾されるDevelopment Licenses及びDemonstration Licenses、ライセンス・セットの定義は適用されません。

サポート・レベルの一致

テクニカル・サポートを購入する場合、どのライセンス・セットにおいても、テクニカル・サポート・サービスのレベル（例：Exadata Premier Support 又はサポート非締結）を同じにしなければなりません。Extended Supportを追加で購入する場合、該当のライセンス・セット全体に対してExadata Premier Supportを維持しなければなりません；提供可能であることを前提として、プログラムのある特定のバージョン・リリースのライセンスに対してExtended Supportを購入する場合、ライセンス・セット内の当該バージョン・リリースのすべてのライセンスに対してExtended Supportを購入しなければなりません。1つのライセンス・セット内にある一部のライセンスのみのサポートを購入することは出来ず、サポート非締結のライセンスは終了してライセンス・セットを減らさなくてはなりません。その際はライセンスの終了について”termination letter”にて文書で証明していただくことになります。

テクニカル・サポートの再契約

2010年3月16日より前に購入されたオラクルのExadata製品については、当該製品に対するテクニカル・サポートを再契約することが出来ます。ただし、当該再契約は、以下に明記されているオラクルの「テクニカル・サポートの再契約」のポリシーに従うものとします。2010年3月16日から2010年5月31日の間に3年間の保証付で購入されたオラクルのExadata製品については、3年の保証期間のみ、当該製品に対してテクニカル・サポートを再契約することが出来ます。当該再契約は、以下に明記されているオラクルの「テクニカル・サポートの再契約」のポリシーに従うものとします。3年の保証期間が終了

した場合、その時点で最新のオラクルのSoftwareテクニカル・ポリシー、又は、Hardware及びSystemサポート・ポリシーに従ってテクニカル・サポートを再契約することが出来ます。

テクニカル・サポートが失効した場合、又は、プログラム・ライセンス購入時にテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、再契約料金が適用されます。再契約料金は、以下の通り算出されます。a) テクニカル・サポートが失効した場合、再契約料金は、関連するプログラムに対して直近で支払ったテクニカル・サポート料金（年額相当金額）の150%になります。b) 関連するプログラムに対してテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、再契約料金は、（再）契約の時点で有効なオラクルのサポート価格ポリシーに従って計算される、当初より関連のプログラムに対してサポートが注文されていた場合に請求されるべきテクニカル・サポート料金の150%になります。（a）の再契約料金は、テクニカル・サポートが注文された日から失効日に遡る期間で按分計算したものとなります。（b）の再契約料金は、当初のプログラム・ライセンス許諾日に遡り按分計算したものとなります。

上述の再契約料金に加えて、テクニカル・サポート料金は、該当のサポート期間に対してお支払いいただく必要があります。この場合のテクニカル・サポート料金は、以下の通り算出されます。（i）テクニカル・サポートが失効した場合、12か月のサポート期間に対するテクニカル・サポート料金は、関連するプログラムに対して直近で支払ったテクニカル・サポート料金（年額相当料金）となります。（ii）関連するプログラムに対してテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、12か月のサポート期間に対するテクニカル・サポート料金は、（再）契約の時点で有効なオラクルのサポート価格ポリシーに従って計算される、当初より関連のプログラムに対してサポートが注文されていた場合に請求されるべき料金となります。更新時調整料金は、上述の（i）及び（ii）の年額サポート料金に適用される場合があります。

お客様が、以前にオラクルの正規販売店からテクニカル・サポートを購入しており、今般、直接オラクルからテクニカル・サポートを購入する場合、再契約料金及びお客様のテクニカル・サポート料金にアップリフトが追加される場合があります。ライセンス・セット内の全てのサポートを再契約しない場合、又は、1つの注文書のライセンスの一部のみサポートを再契約する場合、「ライセンス・セット」、「サービス・レベルの一致」及び後述の「ライセンスの減少後又はサポート・レベルの低下後の料金」が適用されます。

ライセンスの減少後又はサポート・レベルの低下後の料金

サポート料金は、主としてサポート・レベル及びサポートを注文したライセンスの数量により算出されます。1つの注文において一部のライセンスを終了した場合や、サポート・レベルを引き下げた場合、当該ライセンス注文の残りのライセンスを対象とするサポートは、その時点で有効な価格表記載の定価にて計算されます。但し、当該サポート料金は、残りのライセンス及び、終了又はサポート非締結になるライセンス双方に対して支払われた前回のサポート料金を超えることはありません。また、当該サポート料金は、サポートを継続するライセンスに対して支払われた前回のサポート料金を下回ることはありません。終了するライセンスが注文書にて追加ライセンスに関するプライス・ホールドの条件が設定されていた場合、プライス・ホールドに基づいて注文された残り全てのライセンスのサポートは、その時点で有効な価格表記載の定価にて計算されます。

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・サービスもダウンロードすることができず、又は受けることができません。トライアル使用のため又はサポートが締結されている他のプログラムと共に使用するため、あるいは交換用のメディアとして購入又はダウンロードしたメディア・パック又はプログラムは、サポート非締結のプログラムのアップデートには使用することはできません。

技術連絡先

お客様の技術連絡先は、当該テクニカル・サポート・サービスにおいてお客様とOSSとの間の唯一の連絡窓口となります。お客様の技術連絡先の方は少なくとも、初期の基本的な製品トレーニングと、必要に応じて、特定の役割又は導入フェーズに適した補足トレーニング、特別な製品使用、及び/又は移行等に適した補足トレーニングを受けていなければなりません。システム上の問題の解決やオラクルがサービス・リクエストの内容を調査及び解決をすることを支援していただくため、お客様の技術連絡先の方はオラクルのサポート対象プログラムとお客様のオラクル環境について精通していることが重要です。お客様の技術連絡先の方は、サービス・リクエストを登録される際、オラクルが問題の診断と切り分けを行うことを支援するために、お客様が直面している問題の基礎的な理解及び問題を再現するスキルをお持ち頂く必要があります。サポート・サービスが中断することがないように、お客様の技術連絡先の担当が別の方に変更になった場合は直ぐにOSSにご連絡いただく必要があります。

オラクルはお客様の技術連絡先の方から登録されたサービス・リクエスト内容をレビューし、上述のようなトレーニング受講により予防できる技術問い合わせをする必要がないように、特定のトレーニングをお薦めする場合があります。

プログラムの更新版

「更新版」とは、プログラム・ライセンス用に一般に供しているプログラムの後継リリースのことであり、オラクルがサポート契約をしているお客様に対して追加のライセンス料金なしに（該当する場合のメディアの送料を除きます）提供されるものをいいます。更新版の提供は、当該ライセンスに対してプログラムの更新権を含むテクニカル・サポートを適切な期間注文されていることを条件とします。更新版には、オラクルが別途使用権を許諾する、いかなるリリース、オプション又は将来のプログラムも含まれません。更新版は提供可能な場合（提供の可否についてはオラクルにより決定されます）にのみ提供され、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が含まれない場合があります。オラクルは将来のプログラムや新機能の開発の義務を負うものではありません。提供可能な更新版はお客様に送付されるか、又は、ダウンロードにて提供されます。送付により提供される場合、お客様が注文したプログラム・ライセンスにおいてサポートされているそれぞれのオペレーティング・システムに対して更新版を1セット受領いただけます。更新版の複製、ダウンロード及びインストールについては、お客様の責任でなされるものとします。

サポート終了の権利

オラクル製品のライフサイクルの一環として、特定のプログラム・リリースのサポートを終了しなければならない場合があります。そのため、オラクルは前述の権利を留保しています。ただし、オラクルのライフタイム・サポート・ポリシーに明示的に指定されているプログラム・リリースについては、当該ライフタイム・サポート・ポリシーの条件が適用されます。サポート終了の情報は変更される場合があります。

First Line Support と Second Line Support

お客様は、サポートが締結されているプログラムに対して、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必要があります。First Line Supportは、(i) サポートが締結されているプログラムの性能、機能又は操作についての問合せに対する社内ユーザーへの直接の回答、(ii) サポートが締結されているプログラムの問題又は不具合に関する社内ユーザーへの直接の回答、(iii) サポートが締結されているプログラムの問題又は不具合の診断、及び(iv) サポートが締結されているプログラムの問題又は不具合の解決等が含まれますが、これらに限定されるものではありません。

商業的に合理的な努力の結果、First Line Supportにおいてサポートが締結されているプログラムの問題又は不具合の診断や解決ができない場合に、“Second Line Support”を依頼するためにオラクルに連絡することができます。オラクルがSecond Line Supportを提供するのに必要となるアクセス（例えば、リポジトリ・ファイル、ログ・ファイル又は抽出データへのアクセス）を商業的に合理的な努力をもってオラクルに提供していただくこととなります。但し、後述のGlobal Customer Support Security Practicesの項目に定めるものよりも厳重な保護を必要とする、健康状態、ペイメント・カード、又はその他機微なデータを送付しないように注意してください。

Second Line Supportは、(i) サポートが締結されているプログラムの問題又は不具合の診断及び(ii) 関連ドキュメントに記載されている機能がすべての主要な点において発揮されるよう、サポートが締結されているプログラムに対する既知の、検証可能なエラーを解決するための商業的に合理的な努力を含みます。

オラクルはお客様の技術担当者の方が登録したサービス・リクエスト内容を分析し、また、お客様に上述で推奨した一般的な運用を支援するために、特定の体制やプロセスの変更をお薦めする場合があります。

第三者ベンダー特有のサポート条件

お客様は、テクニカル・サポートを受けるにあたり、ベンダーによってサポートされているシステム環境（アプリケーション及びプラットフォームを含む）を維持して頂く必要があります。ベンダーが当該ベンダーの製品のサポートを終了した場合、お客様がオラクルからのテクニカル・サポート・サービスを継続して受けるためには、オラクルにより認証及びサポー

トされている最新の製品、アプリケーション、ハードウェア・プラットフォーム、フレームワーク、データベース及び／又はオペレーティング・システムの構成へのアップグレードが必要となる場合があります。

3. ライフタイム・サポート

「ライフタイム・サポート」は下記のサービス・レベルによって構成されています。

- Exadata Premier Support（正式出荷開始日から5年間提供される、基本となるテクニカル・サポート・サービス。）
- Extended Support（提供される場合）
- Sustaining Support

Exadata Premier Support、Extended Support、及びSustaining Supportの提供可能なサービス内容については後述の“テクニカル・サポート・レベル”の項目に記載されています。

Exadata Premier Supportが提供される場合、オラクルのプログラムの正式出荷開始日から5年間提供されます。提供される場合、サポートは、特定のリリースに対するExtended Supportとして追加の3年間延長される場合があります。テクニカル・サポート料金に加え、購入されたExtended Supportに対するそれぞれのサポート期間に対してExtended Support料金が適用されます。

あるいは、提供される場合、お客様が該当のライセンスに対してテクニカル・サポートを維持している限り、サポートはSustaining Supportとして継続することが出来ます。

Lifetime Support Policy の対象、又は対象予定である特定のプログラム関する、提供されるサービス・レベル、期間については以下を参照してください。

サーバー・テクノロジー関連プログラム・リリースについては、”[Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products](#)”(PDF) をご参照ください。

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](#)”(PDF) をご参照ください。

4. テクニカル・サポート・レベル

Exadata Premier Support

Exadata Premier Supportは、本項目に定める、Exadata Storage Server Softwareのサポート・サービス及びOracle Linuxのサポート・サービスを含みます。

Exadata Storage Server Software プログラムのサポートは、以下の内容を含みます。

- ・ プログラムの更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、Critical Patch Update
- ・ アップグレード用・スクリプト
- ・ 主要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、及びプログラム・ドキュメントの更新を含みます）
- ・ 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- ・ My Oracle Support（Webベースのカスタマ・サポート・システム）に対する1日24時間、週7日のアクセス（オンラインによるサービス・リクエストの登録を含みます）
- ・ 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）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Oracle Linux プログラムのサポートは、Exadata Storage Server Softwareと同じdisk driveにインストールされているOracle Linuxプログラム及びDatabase MachineのDatabase Server（注文された場合）に適用されます。

Oracle Linux プログラムのサポートは、以下の内容を含みます。

- ・ 問い合わせ回数無制限のサービス・リクエスト¹
- ・ パッチ、修正プログラム、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ My Oracle Support（Webベースのカスタマ・サポート・システム）に対する1日24時間、週7日のアクセス（オンラインによるサービス・リクエストの登録を含みます。）
- ・ 1日24時間、週7日のOracle Unbreakable Linux Networkへのアクセス
- ・ ハードウェアの認証

- ・ バックポートの修正プログラム² Oracle Linuxプログラムの次のリリースが正式に出荷開始された日から6ヶ月の間に、商業的に合理的な努力によりオラクルからリリースされる、当該Oracle Linuxプログラムに対する修正プログラムのバックポート； Backport Scheduleは<http://linux.oracle.com/backport-schedule.html>にて入手可能です
- ・ Oracle Management Pack for Linuxを使用する権利Oracle Clusterware for Oracle Linuxを使用する権利； Oracle Clusterware for Oracle Linuxにアクセスしダウンロードするには、以下のサイトをご利用ください <http://www.oracle.com/technetwork/database/clusterware/overview/index-096607.html>
- ・ Oracle Enterprise Manager Ops Centerを使用する権利； Oracle Enterprise Manager Ops Centerにアクセスしダウンロードするには、以下のサイトをご利用ください <http://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>

(注記)

1. サービス・リクエストに対する支援は[Scope of Coverage](#) (PDF) に記載されていますが、必ずしも記載されているサポートの内容に限定されません。
2. ハードウェアの認証は、Oracle Linuxプログラムが正式出荷開始された日から初めの6年間に対して提供されます。その6年を終了した後も、オラクルの裁量によりハードウェアの認証が提供される場合がありますが、オラクルはそのようなハードウェアの認証を提供する義務を負いません。

Extended Support

Exadata Premier Support満了後に特定のOracle Exadata プログラム・リリースに対してExtended Support（有償）が提供される場合があります。Extended Supportが提供される場合、プログラムの最終のパッチセット・リリースに対してのみ、通常、Premier Support満了後3年間提供されます。本項目に別途記載がない限り、Extended Supportフェーズのサポート対象プログラム・リリースには、以下の限定されたSoftware Update License & Supportが提供されます。

- ・ プログラムの更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、Critical Patch Updateの提供
- ・ アップグレード用・スクリプト
- ・ 主要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、及びプログラム・ドキュメントの更新を含みます）
- ・ 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援

- ・ My Oracle Support (Webベースのカスタマ・サポート・システム) に対する1日24時間、週7日のアクセス (オンラインによるサービス・リクエストの登録を含みます)
- ・ 通常の営業時間内 (月曜～金曜9:00A.M.～6:00P.M.、祝日・年末年始を除く) の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Extended Support for Oracle Linux – Extended SupportはOracle Linuxプログラムには提供されません。

Sustaining Support

Exadata Premier Support満了後に、Sustaining Supportが提供されます。Sustaining Supportフェーズのプログラム・リリースは完全なサポートの対象となりませんので、これらのリリースに関する情報及びスキルが限定される場合があります。当該プログラム・リリースが動作するハードウェア・システムもまた限定される可能性があります。

Exadata Storage Server Software・Sustaining Supportが受けられる プログラム・リリースには、以下の限定された Exadata Premier Supportが提供されます。

- ・ (i) Exadata Premier Support及びExtended Support (提供がある場合は、Extended Support期間終了後に限り) 期間中に作成された更新版、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
- ・ Exadata Premier Support及びExtended Support (提供がある場合は、Extended Support期間終了後に限り) 期間中に作成された、アップグレード用・スクリプト
- ・ 主要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、及びプログラム・ドキュメントの更新を含みます)
- ・ 商業的に合理的な範囲で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 (Webベースのカスタマ・サポート・システム) に対する1日24時間、週7日のアクセス (オンラインによるサービス・リクエストの登録を含みます)
- ・ 通常の営業時間内 (月曜～金曜9:00A.M.～6:00P.M.、祝日・年末年始を除く) の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Sustaining Supportには以下のサービスは含まれません。

- ・ 新規の、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、Critical Patch Update

- ・ 新規のアップグレード用ツール
- ・ 第三者最新の製品／バージョンに対しての認証
- ・ 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

Oracle Linux - Sustaining Supportが受けられる プログラム・リリースには、以下の限定されたExadata Premier Supportが提供されます (*)。

- ・ Exadata Premier Support期間中に作成された、パッチ、修正プログラム、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラートへのアクセス
- ・ 問い合わせ回数無制限のサービス・リクエスト
- ・ My Oracle Support (Webベースのカスタマ・サポート・システム) に対する1日24時間、週7日のアクセス (オンラインによるサービス・リクエストの登録を含みます)
- ・ Oracle Unbreakable Linux Networkに対する1日24時間、週7日のアクセス
- ・ Oracle Management Pack for Linuxを使用する権利Oracle Clusterware for Oracle Linuxを使用する権利 ; Oracle Clusterware for Oracle Linuxにアクセスしダウンロードするには、以下のサイトをご利用ください
<http://www.oracle.com/technetwork/database/clusterware/overview/index-096607.html>
- ・ Oracle Enterprise Manager Ops Centerを使用する権利 ; Oracle Enterprise Manager Ops Centerにアクセスしダウンロードするには、以下のサイトをご利用ください
<http://www.oracle.com/technetwork/oem/ops-center/oem-ops-center-188778.html>

Oracle LinuxプログラムのSustaining Supportには以下のサービスは含まれません。

- ・ 新規の、パッチ、修正プログラム、セキュリティ・パッチ及びセキュリティ・アラート
- ・ 後述の重要度の項目に明記される重要度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
- ・ ハードウェアの認証
- ・ バックポートの修正プログラム

Software Update License & Support

オラクルはExadataプログラム以外の、使用許諾されたプログラムについてもSoftware Update License & Supportを提供しています。提供可能なサービスについては、<http://www.oracle.com/jp/support/policies/index.html>に掲載されるテクニカル・サポート・ポリシーをご参照ください。

Oracle Premier Support for Systems

オラクルは、オラクルのハードウェアに対してOracle Premier Support for Systemsをお客様に提供します。提供可能なサービスについては、<http://www.oracle.com/jp/support/policies/index.html>に掲載されるOracle Hardware及びSystems サポート・ポリシーをご参照ください。

Oracle Linux サポート・サービス

オラクルは、オラクル・プログラムの使用・不使用に関わらず、Oracle Linux サポート・サービスを提供しています。提供可能なサービスについては、<http://www.oracle.com/jp/support/policies/index.html>に掲載されるOracle Linux and Oracle VMサポート・ポリシーをご参照ください。

Oracle VM サポート・サービス

オラクルは、オラクル・プログラムの使用・不使用に関わらず、Oracle Linux サポート・サービスを提供しています。提供可能なサービスについては、<http://www.oracle.com/jp/support/policies/index.html>に掲載されるOracle Linux and Oracle VMサポート・ポリシーをご参照ください。

5. Webによるカスタマ・サポート・システム

My Oracle Support

My Oracle Supportへのアクセスは、My Oracle SupportのWebサイト上に掲載されているTerms of Useに従って頂く必要があります。その内容は変更される場合があります。条項の写しは、ご要望に応じて提供可能です。My Oracle Supportへのアクセスは、お客様が指定した技術担当者の方に限られています。

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Networkへのアクセスは、Exadata Storage Server Softwareと同じdisk driveにインストールされているOracle Linuxプログラムのみを対象としているExadata Premier Supportに含まれます。

6. テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール

問題の解決を支援する目的で、コラボレーション・ツール（お客様の同意を得て、お客様のコンピュータ・システムへのアクセスを可能にするツール等（例えば、Oracle Web Conferencing））及び、ソフトウェア・ツール（コンフィギュレーション・データの収集や伝送を支援するツール等（例えば、Oracle Configuration Manager））がオラクルから提供される場合があります。当該ツールは、My Oracle Support Terms of Useに基づいて使用権許諾されますが、当該ツールのために規定される追加の条件の対象になる場合があります。一部のツールは、お客様のコンピュータ環境の構成に関する情報（以下「ツール・データ」といいます）を収集することを目的としています。ツールは、個人を識別可能な情報（技術連絡先の情報を除く）又はお客様のコンピュータ環境内の商業データへのアクセス、収集、又は保存することはありません。お客様がツールを使用することにより、事前及び事後にテクニカル・サポート・サービスを提供することを目的として、オラクルにお客様のツール・データが送信されることに同意したとみなされます。さらに、オラクルは、ライセンス及びサービスのコンプライアンスとしてお客様のオラクル製品のポートフォリオ管理をオラクルが支援するために、また、製品及びサービス提供を改善するために、ツール・データを使用する場合があります。

一部のツールは、自動的に又は定期的に接続するように設定されている場合があります。接続の際、都度の通知を受けない場合があります。お客様は、当該ツールがオラクルにツール・データを通信する際に経由する通信用のゲートウェイを維持する義務があります。当該ツールの使用は任意となりますが、使用を拒否することにより、オラクルがお客様にテクニカル・サポート・サービスを提供するにあたり支障が生じる場合があります。

テクニカル・サポート・サービスを提供するために使用されるオラクルの最新のツールに関する詳細、及び、収集されるデータと使用方法に関する詳細については、Global Customer Support Security Practices及びMy Oracle Supportに記載されています。ツール及びその提供についての詳細は、オラクルの営業担当者又は現地のカスタマー・サポートにお問い合わせください。

ツールに関するドキュメント、テクニカル・サポート・ポリシー、注文書、又は、readmeファイルにて、ツールは個別のライセンス条項（以下「Separate Terms」といいます）に基づいて提供される旨をオラクルが明示している場合、お客様のアクセス及びツール使用はSeparate Termsに基づくものとします。組み込まれた第三者のソフトウェア、又は、Separate Termsに基づいて使用権が許諾された第三者のソフトウェア（例えば、Mozilla及びGPL）については、ツールに関するドキュメント又はreadmeファイルの内容に従ってツールにアクセス、又はツールを実行することが要求される場合があります。ツール又はSeparate Termsに基づいて使用権が許諾された第三者のソフトウェアを使用するお客様の権利は、オラクルとの間のいかなる契約によっても、制限又は変更されません。

7. Global Customer Support Security Practices

オラクルは製品サポートのセキュリティについて真剣に取り組んでいます。スタンダードなテクニカル・サポート・サービスを提供する場合、<http://www.oracle.com/jp/support/policies/index.html>に掲載されるGlobal Customer Support Security Practicesを遵守します。Global Customer Support Security Practicesはオラクルの裁量により変更される場合があります。ただし、サポート・サービスの料金が既に支払われた期間中は、Global Customer Support Security Practicesに記載されているセキュリティのレベルを実質的に低下させることはありません。変更の詳細は「[変更履歴](#)」(PDF)をご参照ください。

Global Customer Supportのサービス及びシステムは、特定の機微なデータを保存し又は取り扱うために必要となりうる特別なセキュリティ管理を提供するようには構築されていません。[Global Customer Support Security Practices](#)に定めるものよりも厳重な保護を必要とする、健康状態、ペイメント・カード、その他いかなる機微なデータを送付しないように注意してください。お客様のデータから機微なデータを削除する方法についての情報は、My Oracle Supportの<https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1>にて提供されています。

8. 重要度の定義

サポートが締結されているOracle Exadataプログラムに関するサービス・リクエストは、オラクルのWebによるカスタマ・サポート・システムを通じてオンラインにより、並びにE-mail又は電話により登録することが可能です。お客様からの問い合わせに関する重要度は、お客様及びオラクルにより選択され、以下の重要度の定義により分類されるものとします。

重要度1

お客様の本番環境でサポートが締結されているプログラムの使用が出来ない場合、又は、大きな影響を受けて業務を合理的に継続出来ない場合をいいます。お客様の業務の遂行に全面的に支障がある状態をいいます。業務がビジネス上ミッション・クリティカルであり緊急の状態をいいます。重要度1のお問い合わせは以下の項目を1つ以上含む場合に該当します。

- ・ データが破壊される。
- ・ プログラム・ドキュメント上に記載されている重要な機能が動作しない。
- ・ システムがいつまでもハングすることにより、リソース又は応答に対し、容認できない又は際限ない遅延が発生する。
- ・ システムが破壊される。何度か再起動を試みた後も破壊された状態が継続する。

サポートが締結されている、全てのOracle Exadataプログラムに関して、重要度1のサービス・リクエストに対する24時間体制：OSSは問題が解決するまで、又は有用な進展を実現できる限り、24時間体制で対応します。

データ収集の依頼、テスト、及び修正プログラムの適用等をお客様に支援して頂くため、お客様も1日24時間、週7日の体制において、オンサイト又は携帯電話等により連絡できる状態にして頂く必要があります。重要度1として正当な事態に対してオラクルから必要なリソース配分が得られるよう、この重要度の分類でのお申込みは、慎重にさせていただきようお願いいたします。

重要度2

お客様の業務の遂行に重大な支障がある状態をいいます。容認できる回避策が無く、重要な機能を利用できないが、限定された方法で業務が継続できる状態をいいます。

重要度3

お客様の業務の遂行に軽微な支障がある状態をいいます。業務上不都合な影響があり、機能を復旧させる回避策が必要となる場合があります。

重要度4

お客様のソフトウェアに関して、情報、改善案、又はプログラム・ドキュメントの明確化を依頼しているが、そのソフトウェアの運用に影響が無い状態をいいます。お客様の業務の遂行に支障がなく、システム運用を妨げない状態をいいます。

9. お問い合わせ先

技術的なお問い合わせ以外につきましては、[こちら](#)でも承っております。

(*)2019年6月1日付けで本情報のみ更新しました。