

NETSUITE SUPPORT SERVICES

サポート・サービス（定義は後述）のお客様による購入を条件として、このサポート・サービス条件（以下「本サポート条件」といいます）は、オラクルからお客様（以下単に「お客様」といいます）へのサポート・サービスの提供であってお客様が購入済みであるか又は他の何らかの理由により権利を有するサポート・サービスのレベルに応じかつ対象契約の条件及び本書の条件に基づき行われるものについて、定めるものです。

1. 定義

本サポート条件において、本書内に定義のない用語は、対象契約において当該用語に対し付された定義を有するものとします。

「**Advanced Customer Support**」とは、サブスクリプション方式にてオラクルが提供する Managed Service をいいます。Advanced Customer Support は、お客様による対象サービスの使用又はクラウド・サービスの特定のコンポーネントの使用に際しお客様を支援するためにオラクルにより提供されるものです。

「**対象契約**」とは、お客様に本件サービスへのアクセスを提供するその契約をいいます。

「**回避策**」とは、事案に対しての解決策又は修正であって、クラウド・サービスが実質的にユーザー・ガイドに従って機能することを可能にするものをいいます。

「**認定窓口**」とは、お客様の指定の従業員又は授權代理人であって、(i) 本サポート条件に基づきお客様の義務を履行するに足る十分なクラウド・サービスの技術的専門知識、訓練及び又は経験を有しており、(ii) 案件の提出及びインシデントの報告を含め、本サポート条件に関してオラクルとの一切の連絡を行う責任を負い、(iii) お客様に代わってクラウド・サービスのサポート・サービスを要請し及び受領する権限をお客様から与えられた者をいいます。

「**基本サポート**」とは、本書において規定されているオラクルの基本的サポート・サービスであって、クラウド・サービスについての現行のサブスクリプションに含まれているものをいいます。また、基本サポートにより、重要度 1 の問題への対応が週 7 日 24 時間に拡大されます。

「**営業日**」とは、オラクルの会社休業日を除く月曜日から金曜日の通常サポート時間をいいます。

「**機能改善要求**」とは、クラウド・サービスの仕様を超えて機能を追加し又は性能を強化するお客様の要請をいい、サポート・サービスの一部には含まれません。

「**ファースト・レベル・サポート**」とは、お客様の顧客、エンドユーザー、若しくは関係者からの問い合わせに関するサポート、又はネットワーク・エラー、導入に関する問題、質問、インターネットの問題、遅延、ユーザーの誤操作に係る一般的な解決に関するサポートをいいます。

「**プレミアム・サポート**」とは、オラクルの増強されたレベルのサポート・サービスをいいます。本書で規定されている基本サポート・サービスに加え、お客様がプレミアム・サポートを利用する権限がある場合、重要度レベル 1 及び重要度レベル 2 の事例のサポート時間が週 7 日 24 時間対応に拡大され、改善された応答時間ゴールと追加の認定窓口が提供されます。

「**インシデント**」とは、単一のサポート問い合わせ、又はクラウド・サービスにおけるユーザー・ガイドに記載の機能若しくは仕様への単一の再現可能な実質的不適合であって、認定窓口が報告するものをいいます。

「**通常サポート時間**」とは、対象契約に記載されるお客様の本店所在地の標準時における営業日の午前 8:00 から午後 6:00 です。

「**応答時間**」とは、お客様に連絡してインシデント報告の受領を確認し及び適切な技能を有するサポート要員を手配するためにオラクルが商業上合理的な努力をする目標時間の期限であって、オラクルが第 4 条第 2 項の定めによる一切の必要な情報を受領したときから起算するものをいいます。応答時間は、通常サポート時間内で計測されます。

「**重要度レベル**」とは、次に掲げる定義による重要度レベル 1 から 4 をいいます。

「**重要度レベル 1 又は S1 (甚大)**」とは、お客様によるクラウド・サービスの本番使用が、停止に至るか、又は非常に深刻な影響を受けてお客様が合理的に事業活動を継続できなくなるインシデントをいいます。このインシデントは、お客様のデータの損失の発生及び/又はかかるデータの利用の制限及び/又は重大な財政的影響を引き起こすことがあり、お客様の事業活動の重大かつ即時的な中断を生じさせるおそれがあります。

「**重要度レベル 2 又は S2 (重大)**」とは、クラウド・サービスの一つ又は二つ以上の重要な機能が利用不能であり、許容できる回避策がないインシデントをいいます。お客様によるクラウド・サービスの導入又は本番使用は、継続中であり、停止しませんが、お客様の事業活動には深刻な影響があります。

「**重要度レベル 3 又は S3 (やや重大)**」とは、次の(a)から(b)のいずれかに掲げる事項に該当するインシデントをいいます：(a) クラウド・サービスの重要な機能が利用不能ではあるが、回避策が利用できる場合、(b) クラウド・サービスの重要性の低い機能が利用不能であって合理的な回避策がなく、お客様のものでは事業活動機能の小規模な損失及び/又は稼働資源に対する影響が生じる場合、又は (c) お客様がクラウド・サービスの基本機能に関するご質問をされた場合。本カテゴリは、プレミアム・サポートをご購入されたお客様のみ利用できます。

「**重要度レベル 4 又は S4 (最小)**」とは、事業活動に対する又はクラウド・サービスの基本的機能に対する影響が最小限であるインシデントをいいます。本カテゴリは、プレミアム・サポートをご購入のお客様に限って利用できます。

「**SuiteAnswers**」とは、週 7 日 24 時間アクセスすることができるオンライン・サポート・ポータルです。

「**サポート・サービス**」とは、本書に定められているとともに対象契約で詳細に定められている条件に基づきオラクルが提供するクラウド・サービスのサポート・サービスをいいますが、ファースト・レベル・サポート又は機能改善要求は含まれません。サポート・サービス・レベルは、基本及びプレミアムを含みます。サポート・サービスのお客様のレベルは、お客様が購入し又はその他利用する権限を有するサポート・サービスのレベルによって決定されます。サポート・サービスは、英語で提供されます。他言語によるサポート・サービスの提供が可能である場合には、オラクルの単独の裁量により、サポート・サービスの提供が他言語にて行われることがあります。

「**テスト・ケース**」とは、オラクルによるインシデントの再現を可能にするお客様からの説明をいいます。

2. サポート条件の範囲

NETSUITE SUPPORT SERVICES

2.1 本書に記載する条件に従い、オラクルは、下記第 4 条及び第 5 条により、お客様のクラウド・サービスの利用から生じるすべてのインシデントに対応するものとします。

2.2 オラクルは、次の(a)から(d)に掲げる項目に関しては、サポート・サービスを提供する義務を負わないものとします：(a) SuiteScript 又は JavaScript を利用して作成されたものを含む、お客様若しくは第三者が行ったクラウド・サービスの翻案、構成若しくは変更、(b) お客様が提供すべきファースト・レベル・サポート、(c) 機能改善要求、又は (d) 第 5 条により除外する項目。

2.3 オラクルは、サポート・サービスの範囲に該当しない問題について、その解決を手助けするためにプロフェッショナル・サービス又は Advanced Customer Service を提案することができます。プロフェッショナル・サービス又はその他の Advanced Customer Service のいかなる履行も、個別の契約に基づき提供されるものとし、対象契約又はオラクルの当該時点における最新のコンサルティング料金及び条件に従うものとします。

3. 契約の終了

本書又は該当する対象契約におけるいかなる別段の定めにもかかわらず、本サポート条件は、対象契約が満了若しくは終了となったとき又は該当のクラウド・サービスにアクセスするお客様の権利が満了若しくは終了となったときに、終了するものとします。

4. インシデント報告及び応答時間

4.1 認定窓口 インシデントの各報告は、認定窓口によりオラクルに行われなければなりません。お客様がインシデントを報告する際の主な方法としては、SuiteAnswers を介して行う形になります。これにかかわらず、基本サポートをご購入のお客様は、お客様から SuiteAnswers へのアクセスができない場合に、電話を通じてオラクルに S1 インシデントを通知することができます。また、プレミアム・サポートをご購入のお客様は、お客様から SuiteAnswers へのアクセスが利用できない場合に、電話を通じてオラクルに S1 及び S2 のインシデントを通知することができます。お客様は、オラクルに事前に書面で新規認定窓口の関係連絡先情報を含む通知を発することにより、随時、認定窓口を交代させることができます。

設定窓口の許容数

基本サポート	2
プレミアム・サポート	4

4.2 必要情報 各インシデント報告には、適宜、次の項目が含まれなければなりません。

- 本サポート条件の発効日の直後にオラクルがお客様に対して発行するお客様の識別番号。
- 報告対象のインシデントの原因となる具体的な使用方法を実証する再現可能なテスト・ケース
- すべての関連エラー・メッセージの正確な記述
- インシデント及び予想される結果についての十分な説明
- インシデントの発見を取り巻く特段の事情
- S1 インシデントについては、追加的な連絡窓口の提供

オラクルは、これらの情報及びインシデントに関するその他の情報を、本サポート条件に記載されているオラクルによるサービスの提供をサポートしている委託先、ベンダー、第三者のアプリケーション・プロバイダーと共有することができます。

4.3 重要度レベル オラクルは、お客様と連携しながら、重要度レベルの定義に従って各インシデントに対し適切な重

要度レベルを割り当てます。重要度レベルは、新着のインシデントの優先順位付けを可能にするために割り当てられます。オラクルは、重要度レベルの定義に記載するところに従い、クラウド・サービス及び事業活動に対する現行の影響に応じてインシデントを分類し直すことができますものとします。インシデントが事実上機能改善要求であるとオラクルが判断したときは、本サポート条件のもとでは、そのインシデントは対応されないものとします。

4.4 オラクルの義務 オラクルは、お客様がインシデントを報告し及び支援を受けられるように、通常サポート時間中、サポート・サービスへのアクセスを利用できるようにします。インシデント報告を受けたときは、オラクルは、お客様が本サポート条件に基づきサポート・サービスを受けることができるインシデントが存在しているかどうか確認するものとし、存在する場合には、

- インシデント報告の受領を確認するとともに、両当事者間で当該インシデントの連絡に際して今後用いなければならないインシデント案件番号をお客様に通知するものとします。
- お客様と連携しながら、本書に定める基準に基づきインシデントの重要度レベルを設定するものとします。
- インシデントを分析し、問題の存在を検証するものとします。
- 本書に記載する条件に従って、お客様に対し、インシデントを解決するに当たっての指示及び支援を行うものとします。

4.5 応答時間の目標

	重要度 1 ("S1")	重要度 2 ("S2")	重要度 3 ("S3")	重要度 4 ("S4")
基本サポート	2 時間	適用なし ¹	適用なし ²	適用なし
プレミアム・サポート	1 時間	2 時間	8 時間	2 営業日

¹注：2019 年 12 月 1 日より前にサポートを購入したお客様については、S2 への応答時間は 4 時間

²注：2019 年 12 月 1 日より前にサポートを購入したお客様については、S3 への応答時間は 2 営業日

4.6 お客様の義務

- 本サポート条件に基づきサポート・サービスを提供するオラクルの義務は、お客様が以下に掲げる事項を行うことを前提とします。(a) インシデント報告を行う日より前にサポート・サービスの該当するすべての料金を支払っていること、(b) クラウド・サービスへの有効なアクセスを有していること、(c) 合理的なすべての支援をオラクルに提供し、かつ合理的に必要なと判断されるデータ、情報及び資料をオラクルに提供すること、(d) クラウド・サービスへのアクセスに必要なすべての機器、電話回線、通信インターフェースその他ハードウェア及びソフトウェアを調達、設置及び維持すること、(e) すべてのファースト・レベル・サポートを提供すること、(f) 各認定窓口の適切な連絡先情報を提供すること、(g) 既知のソリューションの自主的な探知のため SuiteAnswers ナレッジベースを利用すること、及び (h) 第 4 条第 1 項に規定されているとおり S1 インシデントを電話でログすることが認められている基本サポートのお客様並びに S1 及び S2 インシデントを電話でログすることが認められているプレミアム・サポートのお客様を除き、すべてのインシデント事案を記録する SuiteAnswers インシデント・レポート・ポータルを利用すること。
- 当初期間、及びお客様によるサポート・サービスの購入対象期間として選択された一切の更新期間にわたり、お客様は、クラウド・サービスの一切のユー

NETSUITE SUPPORT SERVICES

ザー（後にお客様により購入された一切の増分ライセンスも含まれますが、これに限定されません）について、同一レベルのサポート・サービスを購入し維持する必要があります。明確化のために付言しますが、お客様は、本件サービスの一部のみを対象とするか又は本件サービスにアクセス可能なユーザーの一部のみを対象としてサポート・サービスを購入し又は更新することはできません。

5. サポート・サービスからの除外

オラクルは、次の(i)から(iii)のいずれかに掲げる項目を原因とするインシデントについては、修正することを要求されません。(i) クラウド・サービス若しくはその一部に対する機能、プログラム若しくは装置の統合、(ii) クラウド・サービスの不正な乱用、変更、改変若しくは強化により生じた不適合、又は (iii) 対象契約に準拠しないクラウド・サービスの使用。