

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシー ～ 変更履歴 ～

発効日：2024年10月30日

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2024年10月30日付で更新された内容は、以下となります。;

- 1) 製品の名称変更。—概要セクション内に含まれる注釈で説明されています
- 2) 「point of sale」および「POS」を「point of service」に置き換え。
- 3) 新しい命名規則を反映した Hardware System Decommission Form の更新版を掲載。
- 4) 新しい命名規則を反映したスプレッドシートフォームの更新版を掲載（Hardware System Decommission Form 内にハイパーリンクが含まれています）。

◆ 概要

- 第9パラグラフ全体を削除し、以下に置き換え。

「災害又は公衆衛生もしくは安全上の懸念、又は国家もしくは世界的な緊急事態が宣言されたことによりオンサイト・サービス実施に悪影響が生じる場合、オラクルとお客様は、誠意をもって協力し当該影響を精査することとします。

要請された場合、オラクルのリソースは、適用可能な法律(プライバシーに関する法律を含みます)に違反しない、又はオラクルのリソースを危険にさらすことがない、又はバックグラウンド・チェックやその他スクリーニングを受けることをオラクルのリソースに要請する（お客様の注文書において定められている場合を除きます）範囲内において、オンサイトの間お客様の施設に入場するためのバッジを取得し、お客様の合理的な物理的セキュリティおよび安全性に関するポリシーと手続きを遵守するものとします。ただし、当該ポリシーおよび手順に含まれるいかなる条件も、対象サービスを修正するものではなく、お客様は、当該ポリシーおよび手順に関するトレーニングを要請に応じて提供するものとします。」

- 最終パラグラフの注釈全体を削除し、以下に置き替え。

「（注記）2024年9月13日現在、(i) Oracle Premier Support for MICROS Hardware は、Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware に改名され、(ii) Oracle Advanced Parts Exchange for MICROS Hardware は、Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware に改名されています。本ポリシーにおいて、a) Oracle Premier Support for Oracle Point of Service Hardware に対するすべての言及には、MICROS Hardware 及び／又は Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware が含まれ、b) Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Point of Service Hardware に対するすべての言及には、Oracle Advanced Parts Exchange for MICROS Hardware 及び／又は Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware が含まれ、c) Oracle Point of Service Hardware に対するすべての言及には、MICROS 及び／又は Retail and Hospitality Hardware が含まれるものとします。」

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2024 年 7 月 25 で更新された内容は、以下となります。;

◆ **サポート条項— Technology Refresh**

- 「1年以内」の記載を「2年以内」に置き換え。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2024 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ービス— Customer Success Services**

- 1 番目のパラグラフ全体を以下に差し替え。
「お客様が、お客様の注文書で以下のいずれかの Customer Success Services を購入された場合、オラクルより、www.oracle.com/jp/contracts/ にて公開される以下の該当サービス内容に記載の通りサービスをご提供いたします。」
- 以下のプレットを追加。

[Oracle Engineered Systems Deployment and Infrastructure Support](#)

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2023 年 11 月 1 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 :**

- Oracle Linux 6 on Oracle Exalogic systems の特例について、日付を「2021 年 4 月から 2024 年 8 月の期間」から「2021 年 4 月から 2024 年 12 月の期間」へ変更。

Oracle Hardware 及び Systems 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。;

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

- 「Advanced Customer Support」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、www.oracle.com/jp/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 Business Critical Service for Systems \(for Customers that contracted prior to 05 - Jun-2020\)](#)
 - [Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)
 - [Oracle Priority Support Connected \(2022 年 3 月 21 日よりご利用になれません\)](#)

- [ACS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems](#)
- [ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems](#)
- [Oracle Exadata Deployment Pack \(2021 年 12 月 31 日よりご利用になれません\)](#)
- [Oracle Preproduction Readiness Review for Oracle Platinum Services](#)
- [Oracle Go-Live Support for Oracle Platinum Services](#)

Oracle Hardware 及び Systems 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。 ;

◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム**

- 次の新たなセクションの追加。

「**Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage**

Hospitality and Food & Beverage のお客様は、オラクルのハードウェア及びシステム・サポートに対応するサポート 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。」

Oracle Hardware 及び Systems 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。 ;

◆ **購入可能な追加のサービス— Oracle Customer Data & Device Retention Service**

- 第 2 パラグラフ、「Exadata」を「Engineered Systems」に置き換え、Oracle Engineered Systems DDR の適用対象の品目の提示を差し替え。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2023 年 4 月 7 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 3 パラグラフに、新たな第 2 センテンスを追加—

「Oracle Premier Support for Systems において提供される LTO8 及び LTO9 テープ ドライブ向けのサポートは、最終出荷日から最低 5 年間、または host tape library がサービス終了に達したときのどちらか早い方までご利用になれます。」

Oracle Hardware 及び Systems 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。 ;

◆ **概要**

- 以下を第 6 パラグラフの末尾に挿入: 「[Oracle Service Locations](#) 外にハードウェアが移動された場合、テクニカル・サポートは現地の認定 Field Delivery Support Provider を通して注文する必要があります。」

Oracle Hardware 及び Systems 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。;

◆ **購入可能な追加のサービス— Oracle Customer Data & Device Retention Service**

- 末尾に「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。」を挿入。

Oracle Hardware 及び Systems 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。;

◆ **ライフタイムサポート**

- 第 3 パラグラフの第 2 センテンスを以下に置き換え—「なお、Premier Support for Systems における Oracle Talari SD-WAN hardware、及び Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware 及び Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware において提供される Payment Equipment Devices (PED) 向けのサポートは、該当するハードウェアの最終出荷日から 3 年間ご利用になれます。」

Oracle Hardware 及び Systems 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。;

◆ **サポート条項— Technology Refresh**

- 本セクションの本パラグラフ全体を削除し、以下に置き換え—「お客様が新規のハードウェア・システム及びテクニカル・サポートをオラクル又はオラクルの正規販売店から購入された場合、現在有効なサポートをオラクルとご契約中のハードウェア・システムのうち廃棄されたものについて、サポート料金の未経過（未使用）分を相殺にできる場合があります。お客様が、Oracle Exadata Database Machine (Exadata) を Oracle Exadata Cloud@Customer (ExaC@C) 又は Oracle Exadata Cloud Infrastructure (ExaCS) のサブスクリプションにリプレイスされた場合、オラクルとサポート契約が有効中に廃棄された Exadata システムについて、そのサポート料金の未経過（未使用）分を相殺にできる場合があります。当該相殺を可能にするには、お客様に、Hardware System Decommission Form ([こちら](#)から入手可能です) に必要事項をご記入のうえ、当該新規ハードウェア・システムの引渡し日から 1 年以内又は ExaC@C 又は ExaCS のサブスクリプションの提供日から 1 年以内にそれをご提出いただく必要があります。サポート料金の未経過（未使用）分の相殺が行われる場合、(1) お客様が現在ご使用中のシステムを新規のハードウェア又は ExaC@C にリプレイスされる際は、その金額は、オラクルが Hardware System Decommission Form を受領した日から起算して、廃棄されたハードウェア・システムの現在有効なサポート期間の終了までを計算したものとなり、(2) お客様が現在ご使用中の Exadata システムを ExaCS と交換される際は、Hardware Decommission Form の提出前の 6 か月間、お客様に対して ExaCS サービスが提供される必要があります。サポート料金の未経過（未使用）分は、Hardware Decommission Form に記載された現在ご使用中のシステムの廃棄日から起算して、廃棄された Exadata システムの現在有効なサポート期間の終了までを計算したも

のとなります。なお、このサポート料金の未経過（未使用）分が、当該新規ハードウェア・システムの年間サポート料金、又は ExaC@C のサブスクリプション 1 年分、又は ExaCS のコンサンプション 6 か月分を超えることはありません。」

Oracle Hardware 及び Systems 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— サポート対象のハードウェア・システム数の減少後又はサービス・レベル引き下げ後の料金**

- パラグラフの末尾に、「なお、残りのサポートに対しては、適用される国ごとの年次調整料金が適用されるものとします。」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—「Oracle Premier Support for Systems、Oracle Communications EAGLE Premier Support、Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware、Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware、及び Oracle Communications Network Premier Support は、該当するハードウェア・システムの最終出荷日から最低 5 年間ご利用になれます。なお、Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware 及び Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware において提供される Payment Equipment Devices (PED) 向けのサポートは、該当するハードウェアの最終出荷日から 3 年間ご利用になれます。また Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems に含まれているオペレーティング・システム向けのサポートは、後述の注記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、そのオペレーティング・システムのリリースの一般提供開始（GA）日から 10 年間ご利用になれます。Extended Support for Operating Systems は、後述の注記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、オペレーティング・システムの特定のリリースに関して、さらに 3 年間ご利用になれる場合があります。なお、後述の注記に定める場合を除き、標準の Premier Support 料金に加えて、Extended Support for Operating Systems の各サポート期間に対する料金が適用されます。」。
- 第 4 パラグラフを、以下に置き換え—「あるいは、オペレーティング・システムの特定のリリース向けのテクニカル・サポートが Sustaining Support for Operating Systems として延長される場合もあり、お客様が、お使いのオラクルのオペレーティング・システム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 パラグラフの第 1 センテンスにおいて、「オペレーティング・システムが」を「オペレーティング・システムのリリースが」に置き換え。
- 第 5 パラグラフにおいて、「付属の」を削除。
- 第 5 パラグラフにおいて、「[Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products](http://www.oracle.com/us/support/library/lsp-coverage-sun-products)” (PDF) 」の URL を、「<http://www.oracle.com/us/support/library/lsp-coverage-sun->

[software-309122.pdf](#)]から「<https://www.oracle.com/a/ocom/docs/support/advanced-customer-support/solaris-linux-vm-lsp.pdf>」に変更。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**
 - 第1パラグラフにおいて、第1センテンスの文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。
 - 第1パラグラフの第2センテンスにおいて、「PIC のハードウェア」の後に「、並びに Oracle Acme Packet 1100、3820 及び AP3900 ハードウェア」を追加。
 - 第1パラグラフの第2センテンスにおいて、「PIC」の前に「、」を追加し、その前の「と」を削除。

 - ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**
 - 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。

 - ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**
 - 第1パラグラフにおいて、第1センテンスの文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。

 - ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support for Operating Systems**
 - 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。

 - ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware**
 - 第1パラグラフにおいて、第1センテンスの文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。
 - 注記において、「、バッテリー、外付けバッテリー」を追加。

 - ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware**
 - 第1パラグラフにおいて、第1センテンスの文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。
 - 注記において、「、バッテリー、外付けバッテリー」を追加。

 - ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Premier Support**
 - 第1パラグラフにおいて、第1センテンスの文頭に「上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、」を追加。

 - ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications EAGLE Premier Support**
 - 第2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。

 - ◆ **購入可能な追加のサービス— Advanced Customer Support**
 - 7番目のプレートにおいて、「Retail and」を削除。
 - 13番目のプレートにおいて、「Oracle Exadata Deployment Pack」の後に「[\(2021年12月31日よりご利用になれません\)](#)」を追加。
-

Oracle Hardware 及び Systems 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。;

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル – Oracle Communications Network Premier Support**

- 次の新たなサブセクションを挿入。

「**Hewlett Packard Enterprise (HPE) のファームウェアのアップデートとパッチ** Hewlett Packard Enterprise (HPE) BL460c Blades、DL380 Servers、及び DL360 Servers の新しいファームウェアの修正プログラムを入手する場合、HPE からその修正プログラムが利用可能になれば、その最新のファームウェアバージョンにアップグレードする必要があります。」

◆ **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 Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2022 年 5 月 6 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」のセクションの paragraph 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 Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2022 年 3 月 18 日付で更新された内容は、以下となります。;

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第 1 パラグラフの第 1 センテンス末尾において、「であり、オラクルが交換を必要と判断した場合において物理的なハードウェアの交換にのみ適用されるものです。」を挿入。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2022 年 2 月 28 日付で更新された内容は、以下となります；

- 「Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware」に対するすべての言及を削除し、「Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware」に置き換え。
- 「Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware」に対するすべての言及を削除し、「Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware」に置き換え。

◆ 概要

- 第 9 パラグラフのサブセクション (iii) において、「(iii) オラクルの品質基準を満たさない方法で第三者により修理されたオラクルの裁量により判断する場合」に置き換え。
- 次の新たなサブセクションを挿入。

「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。」。
- 「サービスの利用」のサブセクションの前に、次の注記を挿入。

「（注記） 2022 年 1 月 7 日現在、(i) Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware は、Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware に改名され、(ii) Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware は、Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware に改名されています。本ポリシーにおいて、a) Oracle Premier Support for Oracle MICROS Hardware に対するすべての言及には、Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware が含まれ、b) Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle MICROS Hardware に対するすべての言及には、Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware が含まれ、c) Oracle MICROS Hardware に対するすべての言及には、Oracle Retail and Hospitality Hardware が含まれるものとします。」。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems

- 第 2 パラグラフの 6 番目のブレット・ポイントにおいて、「Oracle Solaris」の後及び「オペレーティング・システム」の前に、「及び Oracle Linux」を挿入。
- 第 2 パラグラフの 6 番目のブレット・ポイントにおいて、「ソフトウェア」の後に、「並びに Oracle VM」を挿入。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Premier Support

- 第 1 パラグラフの第 1 センテンスにおいて、「(i)」の前の「本項目に別途明記がある場合を除き、」を削除。
- 第 1 パラグラフの第 1 センテンスにおいて、「(ii)」の前の「及び」を削除し「、」を追加。
- 第 1 パラグラフの第 1 センテンスにおいて、「Oracle Acme Packet ハードウェア製品を対象とした」を、「Oracle Acme Packet ハードウェア製品（本項目に別途明記がある場合を除きます）及び (iii) Oracle Communications TDM Support PCIe Card Low Profile を対象とした」に置き換え。
- 第 1 パラグラフの第 2 センテンスにおいて、「Oracle Acme Packet ハードウェア製品」の後に「及び Oracle Communications TDM Support PCIe Card Low Profile」を挿入。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2021年11月1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**

- セクションの最後に、次の新たなプレットを挿入。

「**特例**— Oracle Linux 6 on Exalytics X4-4, X5-4, and X6-4 systems : 2021年3月から2024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「システムに対するテクニカル・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 Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2021年7月21日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **概要**

- 第4パラグラフの第2センテンスにおいて、末尾の「記載されます」を「記載されています」に置き換え。
- 第4パラグラフにおいて、最後のセンテンス全体を削除し、次の文言に置き換え—「オラクルは、プログラム・ドキュメントに特段の記載がない限り、プログラム・ドキュメントに記載されている Oracle Linux の機能及び／又は Oracle VM の機能をサポートしています。プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。Oracle Linux 及び Oracle VM のプログラム・ドキュメントに含まれている第三者の Web サイトへのリンクは、オラクルが、その第三者の Web サイトに記載されている機能をサポートしているということを意味するものではありません。オラクルは、Oracle Linux サポート又は Oracle VM サポートがインストール支援のみに限定されている追加の Oracle Linux プログラム及び／又は Oracle VM プログラムをリリースする場合があります。当該プログラムがアップストリームでリリース又は削除されたときに、当該プログラムに対してプログラムの提供の有無、バグ修正及びセキュリティ Errata (エラータ) が提供又は削除される場合があります。一定のチャネルには、このカテゴリーにのみ該当するパッケージが含まれており、当該チャネルは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能な Oracle Linux 及び／又は Oracle VM のプログラム・ドキュメントに記載されています。」

◆ **ライフタイム・サポート**

- 第3パラグラフにて、第1センテンスの後に次の新たなセンテンスを追加—「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware 及び Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail and Hospitality for Payment Equipment Devices (PED) は、(それらが) 提供されると、該当するハードウェアの最終出荷日から3年間ご利用になれます。」

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 14番目のプレット・ポイントにおいて、文頭に「Backport Schedule に記載されており、」を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems— ハードウェアの交換部品**

- 第1パラグラフにて、第3センテンスの後に次の新たなセンテンスを追加—「オラクルは、交換部品の原産地に特有のロケストについてはサポートしていません。」

- ◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— **Oracle Premier Support for Operating Systems**
 - 12 番目のプレート・ポイントにおいて、文頭に「Backport Schedule に記載されており、」を追加。

- ◆ 購入可能な追加のサービス— **Oracle Customer Data & Device Retention Service**
 - 第 2 パラグラフを削除し、次の文言に置き換え—「Oracle Exadata DDR の適用対象の品目については、[こちらをク](#)
[リックしてください](#)。それ以外のすべてのシステムについての詳細は、[Oracle System Handbook](#) をご参照ください。」

- ◆ 購入可能な追加のサービス— **Advanced Customer Support**
 - 新たな 13 番目のプレート、[Oracle Exadata Deployment Pack](#) を追加入。

- ◆ ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間
 - 第 6 センテンスにて、「(ii)」の前の「また」を削除。
 - 第 6 センテンスにて、末尾の「に限定されます。」を「に限定され、」に置き換え、その後に次の文言を追加—「また (iii) Payment Equipment Devices (PED) の場合には、重要度レベルに関係なく、交換部品の翌営業日出荷を行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）に限定されます。」

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2021 年 4 月 28 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ービス— **Oracle Customer Data & Device Retention Service**
 - (iii) パーシステント・メモリ (PMEM) コンポーネント
の次に、新たなセンテンス「詳細は、[Oracle System Handbook](#) をご参照ください。」を挿入。

- ◆ 購入可能な追加のサービス— **Advanced Customer Support**
 - 新たな 10 番目のプレート、[ACS Oracle Performance Review and Recommendations for Systems](#) を挿入。
 - 新たな 11 番目のプレート、[ACS Oracle Configuration Review and Recommendations for Systems](#) を挿入。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2021 年 4 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ービス— **Oracle Customer Data & Device Retention Service**
 - セクション全体を削除し、以下に置き換え。
「**Oracle Customer Data & Device Retention Service**
Oracle Customer Data & Device Retention Service では、オラクルが自らの裁量により定める、お客様のハードウェア・システムから取り外された適用対象の品目をお客様側で保持することが認められています。本サービスの運用上、適用対象の品目とは以下のものをいいます。

- (i) ハード・ディスク・ドライブ (HDD)
- (ii) ソリッド・ステート・ドライブ (SSD)
- (iii) パーシステント・メモリ (PMEM) コンポーネント

Oracle Customer Data & Device Retention Service は以下により構成されます。

オラクルが、自らの単独の裁量により、該当する品目の交換が必要であると判断した場合、“[Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates](#)”に従い、オラクルより、お客様の設置場所に交換用の部品を送付させていただきます。オラクルは、後述の項目「ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間」に従い、お客様に交換部品を送付するよう、商業的に合理的な努力をいたします。交換部品は、新品又は新品同様の品質のものとなります。なお、最終出荷日から 5 年経過すると、交換部品をご提供できない場合があり、また交換部品を送付する対応時間が長くなる場合もあります。

お客様が Oracle Customer Data & Device Retention Service を購入される場合、該当する品目の適正な処分／廃棄については、お客様側で責任を負うことになります。お客様が DDR の適用対象ではない動作不良部品をご返却にならなかった場合、お客様にはその時点で有効な価格又は最低 500 ドルにて（いずれか高い方）その動作不良部品の料金を請求させていただきます。」

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2020 年 12 月 17 日付で更新された内容は、以下となります；

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems— 動作不良部品の返却**
 - 最後のセンテンスにおいて、「お客様には」の後に「最低 500 ドル又は」を挿入。
 - 最後のセンテンスにおいて、「価格にて」の後に「（いずれか高い方）」を挿入。
- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware— 動作不良 Oracle Retail and Hospitality Hardware の返却**
 - 最後のセンテンスにおいて、「お客様には」の後に「最低 500 ドル又は」を挿入。
 - 最後のセンテンスにおいて、「価格にて」の後に「（いずれか高い方）」を挿入。
- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware— 動作不良 Oracle Retail and Hospitality Hardware の返却**
 - 最後のセンテンスにおいて、「お客様には」の後に「最低 500 ドル又は」を挿入。
 - 最後のセンテンスにおいて、「価格にて」の後に「（いずれか高い方）」を挿入。
- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Premier Support— 動作不良ハードウェアの返却**
 - 第 1 パラグラフの最後のセンテンスにおいて、「お客様には」の後に「最低 500 ドル又は」を挿入。

- 第1パラグラフの最後のセンテンスにおいて、「価格にて」の後に「（いずれか高い方）」を挿入。
- 重要度レベルの表において、「リモート修復時間」の上付き数字を「1」から「2」に、及び、「解決時間」の上付き数字を「1」から「3」に置き換え。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications EAGLE Premier Support**

- 重要度レベルの表において、「リモート修復時間」の上付き数字を「1」から「2」に、及び、「解決時間」の上付き数字を「1」から「3」に置き換え。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware— 交換用 Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- 第1パラグラフの第2センテンスにて、「上述の目標対応時間のガイドライン」を「後述の項目「ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間」に定める目標対応時間のガイドライン」に置き換え。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware— 交換用 Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- 第1パラグラフの第2センテンスにて、「合理的な」の前に「商業的に」を追加。

◆ **購入可能な追加のサービス— Oracle Customer Data & Device Retention Service**

- 第1パラグラフにて、次の新たな最後のセンテンスを追加— 「また、顧客データを含んでいるすべてのパーシステント・メモリ（PMEM）も該当します。」。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **サポート条項— サービス・レベルの一致**

- 第2パラグラフの第1センテンスにて、「Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware のサポート契約締結中」の前に「又は」を追加し、その後の「、又は Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS のサポート契約締結中」を削除。

◆ **サポート条項— テクニカル・サポートの再契約**

- 第1パラグラフの第1センテンスにて、「Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware、」の後に「又は」を追加し、「Oracle Communications Network Premier Support」の後の「、又は Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS」を削除。

◆ **ライフタイム・サポート**

- 第1パラグラフの1番目のプレットにて、「Oracle Communications Network Premier Support」の前に「及び」を追加し、その後の「、及び Oracle Premier Support for Oracle Linux for Oracle MICROS」を削除。
- 第2パラグラフの第1センテンスにて、「Oracle Communications Network Premier Support、」の後の「Oracle Premier Support for Oracle Linux for Oracle MICROS、」を削除。
- 第3パラグラフの第1センテンスにて、「Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail and Hospitality、」の後に「及び」を追加し、「Oracle Communications Network Premier Support」の後の「、及び Oracle Premier Support for Oracle Linux for Oracle MICROS」を削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- 第1パラグラフの第1センテンスにて、「POS ハードウェア・システム」の後の「、及び Oracle Linux for Oracle MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア」を削除。
- 第2パラグラフにて、以下の最初の2つのプレットを削除。
 - ・Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの、プログラム・アップデート、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
 - ・オラクルの裁量により提供可能となった場合、Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの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アップデートを含む場合があります）

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware**

- 第1パラグラフの第1センテンスにて、「POS ハードウェア・システム」の後の「、及び Oracle Linux for Oracle MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア」を削除。
- 第2パラグラフにて、以下の最初の2つのプレットを削除。
 - ・Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの、プログラム・アップデート、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
 - ・オラクルの裁量により提供可能となった場合、Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの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アップデートを含む場合があります）

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS**

- 「Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS」のセクション全体を削除。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **購入可能な追加のサービス— Oracle Customer Data & Device Retention Service**

- 第1センテンスにて、「お客様のハードウェア・システムから取り外された」の後に、「、オラクルが自らの裁量により定める」を挿入。

◆ **購入可能な追加のサービス— Oracle Business Critical Service for Systems**

- 以下の内容の Oracle Business Critical Service for Systems の提供を削除。
「オラクルでは、ミッション・クリティカルなビジネス機能を運用しているシステム向けに、さらなるサービス・レベルを提供する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、<https://www.oracle.com/assets/bcs-for-systems-jp-guide-2181494-ja.pdf> をご参照ください。

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 Oracle Business Critical Service for Systems 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ービス— Advanced Customer Support**

- 新たな 1 番目のプレット、「[Oracle Business Critical Service for Systems \(for Customers that contracted prior to 05-Jun-2020\)](http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/acs-startup-pack-exa-523381.pdf)<http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/acs-startup-pack-exa-523381.pdf>」を挿入。
- 新たな 3 番目のプレット、「[Oracle Priority Support for Systems \(Systems only\)](http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/bus-critical-service-for-systems-1927926.pdf)<http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/bus-critical-service-for-systems-1927926.pdf><http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/acs-startup-pack-exa-523381.pdf>」を挿入。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2020 年 5 月 28 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **概要**

- 新たな第 8 パラグラフとして、次の文言を追加—「また、刻々と変化する COVID-19 の不確実性のため、オンサイトでテクニカル・サポート・サービスを実施するオラクルのすべてのリソースが、適用される法律及び規則（健康、安全及び移動に関するもの（サービス提供場所におけるものであるか及び／又はリソースの配置場所におけるものであるかを問いません）を含みます）を考慮に入れた上で、当該サービスを実施することが許され、また実施が可能であることが必要です。Covid-19 の状況に関連又は起因する環境により、オンサイト・サービスの提供に悪影響が生じる場合、お客様は、誠意をもってオラクルと協力して、当該影響を精査したうえで、必要な場合には、リソース計画、作業計画、サービス仕様、日程等（場合により、リモートでのサービス提供を可能にするためのインフラストラクチャ（VPN など）の導入を含みます）を変更することに同意します。疑義を避けるために付言しますと、この定めは、適用される契約の不可抗力条項に基づく当事者の権利義務に影響を与えるものではありません。」。

◆ **ライフタイム・サポート**

- セクションの最後に、次の文言を挿入。
「**特例—** 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：
Oracle Linux 6 on Oracle Exalogic：2021 年 4 月から 2024 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「システムに対するテクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、

Extended Support をお受けになれます。」。

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

- 第 2 センテンスにて、「[Oracle Support Portal Terms of Use](#)」へのリンクを修正。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第 6 センテンスにて、「(iii)」を「(ii)」に置き換え。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2020 年 5 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— サービス・レベルの一致**

- 第 1 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Oracle Premier Support for Operating Systems のサポート契約締結中、」の後の「又は」を削除し、「Oracle Communications EAGLE Premier Support のサポート契約締結中」の後に「、又は Oracle Communications Network Premier Support のサポート契約締結中」を挿入。
- 第 2 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware のサポート契約締結中」の前の「又は」を削除後「、」を挿入し、その後に「、又は Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS のサポート契約締結中」を挿入。

◆ **サポート条項— テクニカル・サポートの再契約**

- 第 1 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware」の後の「又は」を削除後「、」を挿入し、「Oracle Communications Network Premier Support」の後に「、又は Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS」を挿入。

◆ **ライフタイム・サポート**

- 第 1 パラグラフの 1 番目のブレットにて、「Oracle Communications Network Premier Support」の前の「及び」を削除後「、」を挿入し、その後に「、及び Oracle Premier Support for Oracle Linux for Oracle MICROS」を挿入。
- 第 2 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Oracle Communications Network Premier Support、」の後に「Oracle Premier Support for Oracle Linux for Oracle MICROS、」を挿入。
- 第 3 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail and Hospitality」の後の「及び」を削除後「、」を挿入し、「Oracle Communications Network Premier Support」の後に「、及び Oracle Premier Support for Oracle Linux for Oracle MICROS」を挿入。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support for Operating Systems**

- 第 2 パラグラフにおいて新たな 3 番目のブレットとして、以下の文言を挿入—「クリティカルなセキュリティ Errata (エラー) に対する Oracle Linux オペレーティング・システム用パッチ (修正プログラム) へのアクセスと Oracle Premier Support for Operating Systems 又は Oracle Premier Support for Systems 及び Extended Support for Operating Systems 期間中に作成され選定された影響の大きいクリティカルなバグ修正 (提供される場合は、

Extended Support for Operating Systems 期間終了後にのみ、となります) ; これらのアップデートは、
<https://linux.oracle.com/es/package-list.html> の包含リストに列挙されているパッケージに限られ、お客様のサ
ポート契約締結中のシステムの運用中に適用可能で、システムの再起動を必要としません)。

- 第2パラグラフにおいて新たな4番目のプレートとして、以下の文言を挿入—「クリティカルなセキュリティ Errata (エラー
タ) に対する Oracle VMソフトウェア用パッチ (修正プログラム) へのアクセスと Oracle Premier Support for
Operating Systems 又は Oracle Premier Support for Systems 及び Extended Support for Operating
Systems 期間中に作成された影響の大きいクリティカルなバグ修正 (提供される場合は、Extended Support for
Operating Systems 期間終了後にのみ、となります) 」。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality

Hardware

- 第1パラグラフの第1センテンスにて、「POS ハードウェア・システム」の後に、「、及び Oracle Linux for Oracle
MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア」を挿入。
- 第2パラグラフにて、最初の2つのプレートとして以下を挿入。
 - ・Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの、プログラム・アップデート、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
 - ・オラクルの裁量により提供可能となった場合、Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向
けの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
びドキュメントのアップデートを含む場合があります)

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality

Hardware

- 第1パラグラフの第1センテンスにて、「POS ハードウェア・システム」の後に、「、及び Oracle Linux for Oracle
MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア」を挿入。
- 第2パラグラフにて、最初の2つのプレートとして以下を挿入。
 - ・Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの、プログラム・アップデート、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
 - ・オラクルの裁量により提供可能となった場合、Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向
けの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
びドキュメントのアップデートを含む場合があります)

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS

- 「Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware」の後に新たなセクションとして以下
を挿入。

Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS

Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS は、Oracle Linux for MICROS オペレーティング・シ
ステム・ソフトウェアをサポートするサービスにより構成されます。なお、Oracle Premier Support for Oracle Linux for

MICROS は、上述の項目「[サービス・レベルの一致](#)」に記載の Oracle Retail and Hospitality Hardware に関する「サービス・レベルの一致」のポリシーに従う必要がありますので、ご注意ください。

Oracle Premier Support for Oracle Linux for MICROS は以下により構成されます。

- Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの、プログラム・アップデート、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
- オラクルの裁量により提供可能となった場合、Oracle Linux for MICROS オペレーティング・システム・ソフトウェア向けの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アップデートを含む場合があります）
- 1日 24 時間、週 7 日のサービス・リクエストに対する支援
- 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

以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされます。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。

重要度レベル	応答時間の目標	アップデート時間又は解決時間
重要度1	5分	1時間
重要度2	2時間	6時間
重要度3	8時間	24時間
重要度4	24時間	48時間

上表の目的上、以下の定義が適用されます。

- 重要度1：大規模なシステム中断（例：ビジネスクリティカルなシステムの操作性や機能性における大規模な中断、サーバー・クラッシュ、又はトータル・システムの障害）
- 重要度2：深刻なシステム中断（例：システム全体には影響を及ぼさないビジネスクリティカルな機能性における深刻な中断— 大多数のワークステーション／端末でトランザクションを実行できない又はトランザクションを発行できない；決済機能を実行する能力の喪失；報告機能（ローカル又はホスト）の全喪失；全ての印刷機能の喪失；所定の日付や日付範囲の間に再発行しながら、精算できない又は EOD/SOD/Night Audit ジョブを完了できない；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；ページや画像のローディングが非常に遅い；ツール・インタフェースにアクセスできない；など）
- 重要度3：単一機能の障害（例：システム全体には影響を及ぼさない操作性や機能性における軽微な中断— タイムキーピング機能の問題；印刷機能の単発障害；ワークステーション／端末の単発障害；オラクルクラウドアプリケーション用にポータルがパスワードをリセットしている間、MyMicrosが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；など）

- ・ 重要度4：軽微な／手続き上の問題又は質問（例：プログラミングやコンフィギュレーション関連の質問、機能性や操作性に係る質問、又はフォーマットや表面的な問題）

◆ **購入可能な追加のサービス— Oracle Priority Service for Sun Ray Peripherals**

- 以下の内容の Oracle Priority Service for Sun Ray Peripherals の提供を削除。

「Oracle Priority Service for Sun Ray Peripherals は以下により構成されます。

- ・ キーボード、モニター及びカントリー・キットの Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）（お客様の設置場所への翌営業日引渡しを行います）
- ・ My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・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）

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ービス— Advanced Customer Support**

- 第1パラグラフにて、「以下に指定されている別紙」を「www.oracle.com/contracts で公表されている [ACS Service Descriptions](#)」に置き換え。
- 11番目のプレット、「[Oracle Start-Up Pack for Engineered Systems](#)」を削除。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第4センテンスにて、「Oracle Acme Packet ハードウェア製品」の前に「Oracle Talari ハードウェア製品及び」を挿入。
- 第6センテンス、「Front Porch Digital ハードウェアの目標対応時間は、重要度レベルに関係なく、(i) お客様の設置場所への翌営業日引渡しを行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）、又は (ii) オラクルが、自らの裁量により、オンサイトでのサポートが適切であると判断した場合には翌営業日、に限定されます。」を削除。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **ライフタイム・サポート**

- 本セクションに、新たな最後のパラグラフとして次の文言を挿入— 「Oracle Linux リリース 5、6、7 及び 8— Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems は、Oracle Linux プログラムのリリースの一般提供開始（GA）日から10年間ご利用になれます。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 注記2の第1センテンスにて、「ダウンロードにて」を削除。
- 注記2の第3センテンスにて、「(i)」を「(a)」に、「(ii)」を「(b)」に置き換え。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- 注記 2 の第 1 センテンスにて、「ダウンロードにて」を削除。
- 注記 2 の第 3 センテンスにて、「 (i) 」を「 (a) 」に、「 (ii) 」を「 (b) 」に置き換え。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**

- 注記 2 の第 1 センテンスにて、「ダウンロードにて」を削除。
- 注記 2 の第 3 センテンスにて、「 (i) 」を「 (a) 」に、「 (ii) 」を「 (b) 」に置き換え。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support for Operating Systems**

- 注記 2 の第 1 センテンスにて、「ダウンロードにて」を削除。
- 注記 2 の第 3 センテンスにて、「 (i) 」を「 (a) 」に、「 (ii) 」を「 (b) 」に置き換え。

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

- 新たな 2 番目のプレット・ポイント、「[Oracle Priority Support for Hotel and Food and Beverage](#)」を挿入。
- 5 番目のプレット・ポイントにて、リンクを「[Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality](#)」から「[Oracle Functional Help Desk for Oracle Retail and Hospitality](#)」に更新。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2019 年 9 月 11 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。

◆ **概要**

- 新たな第 7 パラグラフとして、次の文言を追加—「お客様の契約に、オンサイトでのテクニカル・サポート・サービスについての定めがある場合、お客様には、お客様の敷地でテクニカル・サポート・サービスを実施するオラクルのすべてのリソースに対して、安全かつ健康的な作業場（例えば、死亡若しくは深刻な身体的危害を生じさせる若しくはその恐れがある既知の危険がない作業場、テクニカル・サポート・サービスを実施するリソースに受け入れられる適切な換気、法律上許容される酸素濃度、騒音レベルを維持した作業場、人間工学的に正しい仕事場など）を提供していただく必要があります。」。

◆ **Global Customer Support Data Protection Practices**

- タイトルにて、「Security」を「Data Protection」に置き換え。
- 第 1 パラグラフの最初の 2 つのセンテンス、「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。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 を遵守します。」を「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・サービスのオラクル・データ処理契約の適用されるバージョン」に置き換え。

- 第 2 パラグラフにて、新たな第 1 センテンスとして、次の文言を追加—「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遵守します。」
- 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 を随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 パラグラフの第 1 センテンスにて、「お客様が 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）の適用対象であり、テクニカル・サポート・サービスを受けの一環として、オラクルへの Protected Health Information（以下「PHI」といいます）（保護対象の医療情報）の提出を希望される場合」を「お客様が、テクニカル・サポート・サービスを受けの一環として、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」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、（該当する場合）」を挿入し、「事業提携者契約」の前に「HIPAA」を挿入。
- 2 番目のブレット・ポイントにて、「PHI」の前に「該当欧州データ保護法の適用対象である個人情報や」を挿入。
- 第 4 パラグラフの 3 番目のブレット・ポイントにて、「当該サービス・リクエストの本文には PHI を」を「当該サービス・リクエストの本文には、（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）該当欧州データ保護法の適用対象である個人情報または PHI を」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、「当該サービス・リクエストの添付ファイルに」の後に「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があります）又は」を挿入。「PHI が含まれていることを明示する」を「PHI が含まれている可能性があることを明示する」に置き換え。
- 最後のブレット・ポイント、「サービス・リクエストの添付ファイルとしてオラクルにファイル送信を行う自動ファイル・アップロード機能を無効にする」を削除。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル—Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware

- 第2パラグラフの最後に、次の注記を挿入—

「（注記）

- ハードウェア・バンドルに含まれている電源コード及びキャッシュ・ドロー・挿入トレイは、消耗品とみなされ、Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware のサポート対象ではありません。」。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware

- 第2パラグラフの最後に、次の注記を挿入—

「（注記）

- ハードウェア・バンドルに含まれている電源コード及びキャッシュ・ドロー・挿入トレイは、消耗品とみなされ、Oracle Premier Support for Retail and Hospitality Hardware のサポート対象ではありません。」。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ 概要

- 第1パラグラフにて、「全てのオラクルのサーバー」の後の「及び」を削除し、「ストレージ」の後の「製品ライン」を削除してその後「ネットワーク」を挿入し、「POS（point of sale）製品ライン」の前の「全てのオラクルの」を削除。
- 第3パラグラフの最後に、次の文言を挿入—「サポート・サービスの一環としてオラクルから受ける全てのパッチ（修正プログラム）、バグ修正及びその他のコードは、オペレーティング・システム・ソフトウェア・プログラムのダウンロード及び／又はインストール時にお客様が同意された適切な使用権許諾契約の条件に基づき提供されるものとします。」。
- 新たな第4パラグラフとして、次の文言を追加—「Oracle Linux 及び Oracle VM に関連するテクニカル・サポートには、それらのサポート・サービス料金が既に支払われたサポート期間中にさらなる特定のソフトウェアやツールを使用する権利が含まれる場合もあります。なお、当該ソフトウェアやツールに関するライセンス条項のほか、それらに関連する制限については、Oracle Linux 及び／又は Oracle VM のプログラム・ドキュメント内に参照として記載されます。また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・サポートの各レベルに基づきサポートされる追加のプログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。」。
- 第9パラグラフにて、「<http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>」を「<https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html>」に変更。

◆ サポート条項— サポート契約失効済みのハードウェア・システム

- 第1センテンスにて、「アップデート、」を削除し、「ダウンロードしたり適用したりする権利」を「ダウンロードする権利」に変更。

◆ ライフタイム・サポート

- 注記のセクションにて、注記 1、「Solaris Express—Solaris Express 向けのパッチ（修正プログラム）及びセキュリティ・パッチが、Solaris Express のリリースの一般提供開始（GA）日から 6 か月間提供されます。オラクルよりリリースされるパッチ（修正プログラム）及びセキュリティ・パッチがこれに該当し、無償で入手できる OpenSolaris 又は Solaris Express コミュニティからのアップデートは含まれません。」を削除。
- 注記のセクションにて、注記 2、「Oracle Solaris 8— 現在 Oracle Solaris 8 リリースに関するサポート契約をお持ちのお客様は、2012 年 7 月から 2014 年 10 月までの期間、新しい重要度 1 のパッチ（修正プログラム）と新しいセキュリティ修正がご利用になれます。」を削除し、新たな注記 1、「Oracle Linux リリース 3 及び 4— Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems は、オペレーティング・システムのリリースの一般提供開始（GA）日から 8 年間ご利用になれます。」を挿入。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems

- 第 1 パラグラフの第 2 センテンスにて、「Oracle Solaris、OpenSolaris、Trusted Solaris 8、Oracle Linux 及び Oracle VM といったオペレーティング・システム・ソフトウェア」を「Oracle Solaris、Oracle Linux 及び Oracle VM といったソフトウェア」に変更。
- 注記のセクションにて、新たな注記 1 として、次の文言を追加—「Oracle Linux 及び Oracle VM に関するサービス・リクエストに対する支援には、「適用範囲」(PDF)に定めるサポート・トピックも含まれますが、これに限定されるものではありません。」。
- 注記のセクションにて、新たな注記 2 の第 1 センテンスにある 2 つの「ハードウェア・システム」の前に「サポート対象の」を挿入。
- 注記のセクションにて、新たな注記 2 の第 3 センテンスにある両方の「ハードウェア・システム」の前に「サポート対象の」を挿入。
- 注記のセクションにて、新たな注記 3 の最後に、次の文言を挿入—「また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・サポートの各サービス・レベルに基づきサポートされるサポート対象の追加プログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。」。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems

- 第 1 パラグラフにて、「Oracle Solaris」の後の「OpenSolaris、Trusted Solaris 8」を削除し、「Oracle VM」の後の「向けの、オペレーティング・システム及び仮想ソフトウェア」を削除。
- 注記のセクションにて、新たな注記 1 として、次の文言を追加—「Oracle Linux 及び Oracle VM に関するサービス・リクエストに対する支援には、「適用範囲」(PDF)に定めるサポート・トピックも含まれますが、これに限定されるものではありません。」。
- 注記のセクションにて、新たな注記 2 の第 1 センテンスにある 2 つの「ハードウェア・システム」の前に「サポート対象の」を挿入。
- 注記のセクションにて、新たな注記 2 の第 3 センテンスにある両方の「ハードウェア・システム」の前に「サポート対象の」を挿入。
- 注記のセクションにて、新たな注記 3 の最後に、次の文言を挿入—「また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・サポートの各サービス・レベルに基づきサポートされるサポート対象の追加プログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。」。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— **Extended Support for Operating Systems**

- 第 1 パラグラフにて、「Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェアのリリースや Oracle Linux オペレーティング・システム・ソフトウェアのリリース向けに」を「Oracle Solaris、Oracle Linux 及び Oracle VM のリリース向けに」に変更。
- 第 2 パラグラフにて、「Oracle Linux オペレーティング・システム・ソフトウェアのリリースは」を「Oracle Linux オペレーティング・システム・ソフトウェアのリリース、Oracle VM オペレーティング・システム・ソフトウェアのリリースは」に変更。また、「Oracle Solaris 及び Oracle Linux」を「Oracle Solaris、Oracle Linux 及び Oracle VM」に変更。
- 新たな 4 番目のプレートとして、次の文言を追加—「クリティカルなセキュリティ Errata（エラータ）に対する Oracle VM ソフトウェア用パッチ（修正プログラム）へのアクセスと影響の大きいクリティカルなバグ修正の選択」。
- 注記のセクションの前にある最後のパラグラフ、「OpenSolaris、Trusted Solaris 8、及び Oracle VM には、Extended Support for Operating Systems はご利用になれません。」を削除。
- 注記のセクションにて、新たな注記 1 として、次の文言を追加—「Oracle Linux 及び Oracle VM に関するサービス・リクエストに対する支援には、「適用範囲」(PDF)に定めるサポート・トピックも含まれますが、これに限定されるものではありません。」。
- 注記のセクションにて、新たな注記 2 の第 1 センテンスにある 2 つの「ハードウェア・システム」の前に「サポート契約締結中の」を挿入。
- 注記のセクションにて、新たな注記 2 の第 3 センテンスにある両方の「ハードウェア・システム」の前に「サポート契約締結中の」を挿入。
- 注記のセクションにて、新たな注記 3 の最後に、次の文言を挿入—「また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・サポートの各サービス・レベルに基づきサポートされるサポート契約締結中の追加プログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。」。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— **Sustaining Support for Operating Systems**

- 新たな注記のセクションとして、次の文言を挿入。

「（注記）

1. Oracle Linux 及び Oracle VM に関するサービス・リクエストに対する支援には、「適用範囲」(PDF)に定めるサポート・トピックも含まれますが、これに限定されるものではありません。
2. オラクルでは、お客様のハードウェア・システムを運用しながら、そのハードウェア・システムに適用可能な Oracle Linux のセキュリティ・パッチが適用されるようにするために、必要となる特定のツールを、<https://linux.oracle.com> 上でダウンロードにてご提供しています。これらのツールは、後述の項目「テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール」の対象となり、また個別のライセンス条項に基づき使用権許諾される場合があります。なお、当該ツールのお客様によるご使用は任意ですが、ご使用いただけない場合、お客様は、(i) お使いのハードウェア・システムの運用中は、セキュリティ・パッチのダウンロードも適用も行うことができず、また (ii) そのセキュリティ・パッチ適用を行うには、当該ハードウェア・システムを再起動していただく必要があります。
3. 当該 Oracle Linux サポート・サービス及び Oracle VM サポート・サービスには、それらのサポート・サービス料金が既に支払われたサポート期間中にさらなる特定のソフトウェアやツールを使用する権利、が含まれる場合もあります。なお、当該ソフトウェアやツールに関するライセンス条項のほか、それらに関連する制限について

は、プログラム・ドキュメント内に参照として記載されます。また、プログラム・ドキュメントには、システムに対するテクニカル・サポートの各サービス・レベルに基づきサポートされる追加のプログラムの一覧が含まれる場合もあります。プログラム・ドキュメントは、www.oracle.com/documentation で閲覧可能です。」

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

- 第1センテンスにて、「ハードウェア」の後に「及びシステム」を挿入。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2018年7月13日付で更新された内容は、以下となります；

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

- 第2センテンスにある「My Oracle Support Terms of Use」と第3センテンスにある「Terms of Use」を「Oracle Support Portal Terms of Use」に変更し、前者のほうだけ hyperlink を設定。また第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。

◆ **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」に変更し、そこに hyperlink を設定。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2017 年 10 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— サービス・レベルの一致**

- 改行を入れ、次の文言で始まるパラグラフを新たに作成— 「Oracle Retail and Hospitality Hardware といった POS ハードウェア向けにテクニカル・サポートをご購入になる場合、. . . 」。
- 上で新たに作成したパラグラフの第 1 センテンスにて、「サポート契約締結中」の手前に「同じテクニカル・サポート・サービスのレベルで」を、またその後ろに「（例：Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware のサポート契約締結中又は Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware のサポート契約締結中）」をそれぞれ挿入。

◆ **サポート条項— テクニカル・サポートの再契約**

- 「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」の後ろに「Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware」を挿入。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- 第 1 パラグラフの最後に、次の文言を挿入— 「なお、Oracle Retail and Hospitality Hardware は、上述の項目「サービス・レベルの一致」に記載の Oracle Retail and Hospitality Hardware に関する「サービス・レベルの一致」のポリシーに従う必要がありますので、ご注意ください。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware**

- 第 1 パラグラフの最後に、次の文言を挿入— 「なお、Oracle Retail and Hospitality Hardware は、上述の項目「サービス・レベルの一致」に記載の Oracle Retail and Hospitality Hardware に関する「サービス・レベルの一致」のポリシーに従う必要がありますので、ご注意ください。」。

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

- Advanced Customer Support サービスとして提供されるサービスの 1 つとして新たに「Oracle Customer Replaceable Unit Installation Service」を追加。

Oracle Hardware 及び Systems 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— サービス・レベルの一致**

- 新たなパラグラフとして、本セクションの最後に次の文言を挿入— 「またお客様が Extended Support for Operating Systems を追加でご購入になる場合でも、お客様には、お使いのハードウェア・システム全体で Premier Support for Systems 又は Premier Support for Operating Systems を依然として維持していただ

かなければなりません。つまり、ご利用可能であることを前提として、お客様には、何らかの当該バージョン・リリースが稼働しているお客様のハードウェア・システム全体に対して Extended Support for Operating Systems をご購入いただく必要があります。」。

◆ サポート条項— Service Life 終了の権利

- 新たなパラグラフとして、本セクションの最後に次の文言を挿入— 「同様に、組み込まれた第三者ハードウェアやソフトウェアのコンポーネント、又はそれらに対するサポートが、メーカー（製造元）もしくはベンダー（供給元）により終了する場合、あるいは、オラクルの誠実な判断において、そのようなコンポーネントや製品に対してサポートを提供することが、もはや実行不可能な場合には、オラクルでは、当該ハードウェア製品又はソフトウェア製品へのサポート提供を停止させていただくことがあります。」。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware

- 第2パラグラフの最後に、次の文言と表を挿入—
「以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされます。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。」

重要度レベル ¹	応答時間の目標	アップデート時間又は解決時間
重要度1	5分	1時間
重要度2	2時間	6時間
重要度3	8時間	24時間
重要度4	24時間	48時間

上表の目的上、以下の定義が適用されます。

- 重要度1：大規模なシステム中断（例：ビジネスクリティカルなシステムの操作性や機能性における大規模な中断、サーバー・クラッシュ、又はトータル・システムの障害）
- 重要度2：深刻なシステム中断（例：システム全体には影響を及ぼさないビジネスクリティカルな機能性における深刻な中断— 大多数のワークステーション／端末でトランザクションを実行できない又はトランザクションをポストできない；決済機能を実行する能力の喪失；報告機能（ローカル又はホスト）の全喪失；全ての印刷機能の喪失；所定の日付や日付範囲の間にリポートしながら、精算できない又は EOD/SOD/Night Audit ジョブを完了できない；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；ページや画像のローディングが非常に遅い；ツール・インタフェースにアクセスできない；など）
- 重要度3：単一機能の障害（例：システム全体には影響を及ぼさない操作性や機能性における軽微な中断— タイムキーピング機能の問題；印刷機能の単発障害；ワークステーション／端末の単発障害；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 ; など)

- 重要度4 : 軽微な／手続き上の問題又は質問 (例 : プログラミングやコンフィギュレーション関連の質問、機能性や操作性に係る質問、又はフォーマットや表面的な問題) 。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル—Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware

- 第 2 パラグラフの最後に、次の文言と表を挿入—

「以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされます。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。

重要度レベル ¹	応答時間の目標	アップデート時間又は解決時間
重要度1	5分	1時間
重要度2	2時間	6時間
重要度3	8時間	24時間
重要度4	24時間	48時間

上表の目的上、以下の定義が適用されます。

- 重要度1 : 大規模なシステム中断 (例 : ビジネスクリティカルなシステムの操作性や機能性における大規模な中断、サーバー・クラッシュ、又はトータル・システムの障害)
- 重要度2 : 深刻なシステム中断 (例 : システム全体には影響を及ぼさないビジネスクリティカルな機能性における深刻な中断— 大多数のワークステーション／端末でトランザクションを実行できない又はトランザクションをポストできない ; 決済機能を実行する能力の喪失 ; 報告機能 (ローカル又はホスト) の全喪失 ; 全ての印刷機能の喪失 ; 所定の日付や日付範囲の間にリポートしながら、精算できない又は EOD/SOD/Night Audit ジョブを完了できない ; 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 ; ページや画像のローディングが非常に遅い ; ツール・インタフェースにアクセスできない ; など)
- 重要度3 : 単一機能の障害 (例 : システム全体には影響を及ぼさない操作性や機能性における軽微な中断— タイムキーピング機能の問題 ; 印刷機能の単発障害 ; ワークステーション／端末の単発障害 ; 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 ; など)
- 重要度4 : 軽微な／手続き上の問題又は質問 (例 : プログラミングやコンフィギュレーション関連の質問、機能性や操作性に係る質問、又はフォーマットや表面的な問題) 。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2017 年 6 月 23 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 第 2 パラグラフの 7 番目のullet・ポイントを、次の文言に書き換え—「Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates」上で Filed Reasonable Units に指定されているオラクルのサーバー・システム部分又はストレージ・システム部分向けの、オンサイトでのハードウェア・サポート」。
- サブセクション「動作不良部品の返却」にて、新たな第 3 センテンスとして、以下の文言を追加—「なお、当該ハードディスク・ドライブについては、オラクルへのご返却前に消磁をなさらないでください。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- 第 2 パラグラフの 2 番目のullet・ポイントにある、「Oracle Retail and Hospitality Hardware Delivery Method Chart」を「Delivery Method Chart: Oracle Retail and Hospitality Hardware Replacement Parts」に変更。
- サブセクション「交換用 Oracle Retail and Hospitality Hardware」の第 1 パラグラフにある、「Oracle Retail and Hospitality Hardware Delivery Method Chart」を「Delivery Method Chart: Oracle Retail and Hospitality Hardware Replacement Parts」に変更。
- サブセクション「動作不良 Oracle Retail and Hospitality Hardware の返却」にて、新たな第 3 センテンスとして、以下の文言を追加—「なお、当該ハードディスク・ドライブについては、オラクルへのご返却前に消磁をなさらないでください。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware**

- サブセクション「動作不良 Oracle Retail and Hospitality Hardware の返却」にて、新たな第 3 センテンスとして、以下の文言を追加—「なお、当該ハードディスク・ドライブについては、オラクルへのご返却前に消磁をなさらないでください。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Premier Support**

- サブセクション「ハードウェアの交換部品」の第 1 パラグラフにある、「Oracle Communications Network Delivery Method Chart」を「Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates」に変更。
- サブセクション「動作不良ハードウェアの返却」にて、新たな第 3 センテンスとして、以下の文言を追加—「なお、当該ハードディスク・ドライブについては、オラクルへのご返却前に消磁をなさらないでください。」。

◆ **購入可能な追加のサービス— Oracle Customer Data & Device Retention Service**

- 第 2 パラグラフのullet・ポイントを解除し、その記述内容を次のようにアップデート—「オラクルが、自らの裁量により、お客様のハードウェア・システムから取り外されたディスク・ドライブ、フラッシュ・キャッシュ、及び／又は部品に、機微、機密又は極秘のデータが含まれているため、そ（れら）の交換が必要であると判断した場合、「Delivery Method Chart: Replacement Parts and Installation of Integrated Software Updates」に従い、オラクルより、お客様の

設置場所に交換用の部品を送付させていただきます。オラクルは、後述の項目「ハードウェア・サポートに関するオンラインでの目標対応時間」に従い、お客様に交換部品を送付するよう、商業的に合理的な努力をいたします。交換部品は、新品又は新品同様の品質のものとなります。なお最終出荷日から 5 年経過すると、交換部品をご提供できない場合があります、また交換部品を送付する対応時間が長くなる場合もあります。」。

- 第 3 パラグラフにて、上から 3 つのプレート・ポイントを全て削除し、4 番目の記述内容を（プレート・ポイントを解除後）第 1 センテンスの後ろに追加。

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

- 新規サービスとして、「Oracle Priority Support Connected」を追加。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2017 年 3 月 15 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- 第 2 パラグラフの 2 番目のプレート・ポイントを削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware**

- 第 2 パラグラフの 3 番目のプレート・ポイントを削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Premier Support**

- 第 1 パラグラフの第 3 センテンスにて、「Oracle Acme Packet 1100、3820、」の後に「AP3900」を追加。

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

- サブセクション“Advanced Customer Support”に属するサービス・カテゴリの 1 つだったものを、別のサービスとしてサブセクションに格上げ。

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

- 3 番目のプレート・ポイントにて、「Oracle Functional Help Desk」の後に「for Oracle Hospitality and Retail」を追加。
- 上述の“格上げ”に伴い、4 番目のプレート・ポイントをサブセクションとして移動。

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

- 第 2 センテンスにて、「My Oracle Support の Web サイト上に掲載されている Terms of Use」から「の Web サイト上に掲載されている」を省略。
- 第 3 センテンスの後半部分「当該条項の写しはご要望に応じて入手可能です。」を削除。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2016 年 12 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**

- 第 1 パラグラフの 1 番目のプレットに「Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail and Hospitality」を追加。
- 第 2 パラグラフに「Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail and Hospitality」を追加。
- 第 3 パラグラフの第 1 センテンスにて、「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」の後に「Oracle Advanced Parts Exchange for Oracle Retail and Hospitality」を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- “（注記）”に 2 番目のプレットとして次の文言を追加—「当該 Oracle Linux 及び Oracle VM サポート・サービスには、それらのサポート・サービス料金が既に支払われたサポート期間中に特定の追加ソフトウェアやツールを使用する権利、が含まれる場合もあります。なお、当該ソフトウェアやツールに関するライセンス条項のほか、それらに関連する制限については、プログラム・ドキュメント内に参照として記載されます。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- “（注記）”に 2 番目のプレットとして次の文言を追加—「当該 Oracle Linux 及び Oracle VM サポート・サービスには、それらのサポート・サービス料金が既に支払われたサポート期間中に特定の追加ソフトウェアやツールを使用する権利、が含まれる場合もあります。なお、当該ソフトウェアやツールに関するライセンス条項のほか、それらに関連する制限については、プログラム・ドキュメント内に参照として記載されます。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**

- “（注記）”に 2 番目のプレットとして次の文言を追加—「当該 Oracle Linux 及び Oracle VM サポート・サービスには、それらのサポート・サービス料金が既に支払われたサポート期間中に特定の追加ソフトウェアやツールを使用する権利、が含まれる場合もあります。なお、当該ソフトウェアやツールに関するライセンス条項のほか、それらに関連する制限については、プログラム・ドキュメント内に参照として記載されます。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Premier Support**

- 第 1 パラグラフに新たな第 2 センテンスとして次の文言を挿入—「本項目では、Oracle Communication EAGLE ハードウェア製品を総称して「Oracle Communications Network Hardware」といいます。」。
- 新たに第 3 パラグラフ“システム・メンテナンス”を追加。
- 新たに第 4 パラグラフ“ハードウェアの交換部品”を追加。
- 新たに第 5 パラグラフ“動作不良ハードウェアの返却”を追加。

◆ **購入可能な追加のサービス— Oracle Onsite Spares**

- 第 2 パラグラフにて、4 番目のプレットの「半年毎の部品のサイクル・カウント（循環棚卸）」を「年次実地棚卸」に置き換え。

◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム**

- パラグラフ“MS CRM”を削除。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2016 年 8 月 22 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **サポート条項— サポート契約失効済みのハードウェア・システム**

- 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権利も、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、」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**

- 10 番目のプレート「<http://www.oracle.com/jp/support/library/platinum-services-policies-1664597-ja.pdf> に記載の Platinum Services へのアクセス」を削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- サブセクション“米国、カナダ、EMEA 及び JAPAC における目標対応時間”を削除。
- サブセクション“LAD における目標対応時間”を削除。
- パラグラフ“交換用 Oracle Retail and Hospitality Hardware”の第 2 センテンスを次のように書き換え—「オラクルは、上述の目標対応時間に沿ってお客様に交換用ハードウェアを送付するよう、合理的な努力を行います。」→「本ポリシーに別途記載する場合を除き、オラクルは、後述の「ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間」に沿ってお客様に交換部品を送付するよう、商業的に合理的な努力を行います。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware**

- サブセクション“目標対応時間”を削除。

◆ **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「Oracle Retail and Hospitality Hardware」の手前に「US Cruise」を追加。
- 第 2 パラグラフの最後にある括弧書き「（LAD 及び US Cruise のみ）」を削除。

◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム— MS CRM**

- セクションのタイトルとセクション内文言の該当箇所から、「Clarify SelfService」と「及び MICROS Retail Portal de Servicio」を削除。
- セクションの最後のセンテンスとして、次の文言を追加—「さらに、LAD MICROS サポート・チームがサポートを行う MICROS Systems プログラムは、MICROS Retail de Servicio から My Oracle Support へ移行されています」。

す。」。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第1パラグラフの第7センテンスにて、「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」の後ろに「及び Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality」を追加し、「(i) LAD の場合は、上述の項目「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」に明記の通りとし、」を削除。
- 第1パラグラフの第8センテンスの冒頭に、「前文に定めのある場合を除き、」を挿入。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2016年8月3日付で更新された内容は以下となります；

◆ **概要**

- 新たな第6パラグラフとして、次の文言を追加—「当初引渡しが行われた国以外にハードウェアが移動された場合、そのハードウェアにオラクルがテクニカル・サポートを提供するにあたり、ハードウェアの移動の通知が求められます（ただし、その当初引渡しが行われた国がヨーロッパ連合（以下「EU」といいます）内にあり、当該ハードウェアが EU 内で移動された場合を除きます）。ハードウェアの移動を通知するには、お客様は、必要事項を記入した Hardware Relocation Form（こちらから入手いただけます）を提出する必要があります。なお、当初引渡しが行われた国が EU 内にあり、当該ハードウェアが EU 内で移動された場合には、通知は不要ですが、テクニカル・サポートの提供がスムーズに行われるよう、必要事項を記入した Hardware Relocation Form をお客様が任意で提出することもできます。移動されたハードウェアは、そのハードウェアの移動先の国で提供可能なテクニカル・サポートを受けることができます。」。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**

- 本セクションに「Oracle Linux」を追加し、それに伴う必要なアップデートをサービス内容の記述に反映。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- “EMEA における目標対応時間”と“JAPAC における目標対応時間”の2サブセクションを削除し、手前のサブセクションを「米国、カナダ、EMEA 及び JAPAC における目標対応時間」に変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware**

- サブセクション“目標対応時間”の文言から、「JAPAC」を削除。

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

- 第2パラグラフから、「JAPAC」を削除。

◆ **重要度の定義**

- サブセクション“重要度 1”にて、第 2 パラグラフの MICROS Support に関連する 2 センテンス（第 2・第 3）を削除。
- サブセクション“重要度 1”の、第 4 パラグラフを削除。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第 1 パラグラフの第 6 センテンスから、「EMEA、JAPAC 及び」を削除。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2016 年 6 月 10 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- 3 番目のプレットの末尾に「（国により提供の有無が異なります）」を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル—Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality Hardware**

- この提供内容に関するセクションを新たに追加。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第 1 パラグラフの最後のセンテンスとして、次の文言を追加—「Oracle Advanced Parts Exchange for Retail and Hospitality の目標対応時間は、重要度に関係なく、お客様の設置場所への翌営業日引渡しを行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）に限定されます。」

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 第 1 パラグラフにて、6 番目のプレットから「オンサイトでの」を削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- 第 1 パラグラフにて、6 番目のプレットから「オンサイトでの」を削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- サブセクション“JAPAC における目標対応時間”の後に、新たなサブセクション“LAD における目標対応時間”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 パラグラフの末尾から「EMEA」を削除し、そこに「JAPAC」と「LAD」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 Oracle Retail and Hospitality Hardware 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 パラグラフの第 3 センテンスから「オーストリア、ベルギー」と「及びポルトガル」を削除。
- 第 2 パラグラフから次の第 4 センテンスを削除—「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、スイス及び英国における MICROS Systems ハードウェアに対しては、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 パラグラフの最後のセンテンスにある括弧内から「EMEA 及び」を削除。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第 1 パラグラフの第 5 センテンスに「及び LAD」を追加。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality**

- サブセクション“EMEA における目標対応時間”にて、
 - i) EMEA に含まれる国々に「ルクセンブルク」を追加。
 - ii) 表中の“Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）又は 4 時間の（上述の）オンサイト支援”に該当する国々に「ルクセンブルク」を追加。
- サブセクション“JAPAC における目標対応時間”下にある表を次のように修正：
 - i) 「台湾」を 1 行目から 2 行目に移動。
 - ii) 「グアム」と「カンボジア」を 2 行目から 3 行目に移動。
 - iii) 「ミャンマー」と「タイ」を 3 行目から 2 行目に移動。

◆ **重要度の定義**

- サブセクション“重要度 1”にて、第 2 パラグラフの“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”の対象となる国々に「ルクセンブルク」を追加。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2016 年 2 月 15 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality**

- サブセクション“JAPAC における目標対応時間”を新たに追加。
- サブセクション“交換用 Oracle Retail and Hospitality Hardware”にて、最後のセンテンスの「提供することができない」の手前にある「直ちに」を削除。これにより、「～の交換用ハードウェアを提供することができない場合があり、また交換用ハードウェアを送付する目標対応時間のガイドラインが遅延される場合もあります」と表示。

◆ **重要度の定義**

- サブセクション“重要度 1”にて、
 - 第 2 パラグラフの、
 - i) 第 2 センテンスとして、次の文言を新たに追加—「オーストラリア、カンボジア、グアム、香港、インド、日本、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 MICROS Systems ハードウェアに対しては、重要度 1 のサービス・リクエストには 2 営業時間以内に応答するよう、合理的な努力を行います。」。
 - ii) 第 3 センテンスを、「オーストリア、ベルギー及びポルトガルに限り」→「オーストリア、ベルギー、韓国及びポルトガルにおける」に変更。
 - 第 3 パラグラフの最後のセンテンスにある「(EMEA のみ)」→「(EMEA 及び JAPAC のみ)」に変更。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 最初のパラグラフの第 7 センテンスにある「(i) EMEA」の後ろに「及び JAPAC」を追加。

Oracle Hardware 及び Systems 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 ;

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

- 2つのプレットを新たに追加—「Oracle Priority Support Advantage」「Oracle Functional Help Desk」。

◆ **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 Hardware 及び Systems 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；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- サブセクション“Oracle Premier Support for Systems”にて、Front Porch Digital ハードウェアに対する限定された Oracle Premier Support for Systems についての言及部分を削除。これは、My Oracle Support への移行が完了済みのため。

◆ **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”にて、第 2 パラグラフの「（EMEA と US Cruise のみ）」の後ろにある「Front Porch Digital」を削除。これは、My Oracle Support への移行が完了済みのため。
- 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”の最後のセンテンスにて、
 - 1) 「2015 年 8 月 10 日より」を削除。
 - 2) 「PTS」の前に「Clarify SelfService」を追加。
 - 3) 「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 ハードウェアの 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 ハードウェアや、」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—「重要度 1 のサービス・リクエストへの 24 時間体制：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、1 日 24 時間、週 7 日の体制で対応します。」→「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ハードウェア・システムに対する重要度 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 日に対応します）。」。
 - 3) 第 3 パラグラフの「Oracle Retail and Hospitality Hardware（EMEA のみ）」の前にある「Front Porch Digital ハードウェアや、」を削除。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第 1 パラグラフの最後に、次の文言を追加—「、また (iii) 島国（離島）の場合は、重要度に関係なく、オラクルがハードウェア部品の交換が必要と判断してから 48 時間以内に交換部品の出荷を行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）に限定されます」。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- Oracle Management Pack for Linux と Oracle Clusterware for Oracle Linux に特化して言及している 15 及び 16 番目のプレットを削除。Oracle Linux に対するサポート・サービスの一環として提供される追加のソフトウェア並びにツールについては、<http://oracle.com/documentation> にあるプログラム・ドキュメントをご覧ください。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- Oracle Management Pack for Linux と Oracle Clusterware for Oracle Linux に特化して言及している 13 及び 14 番目のプレットを削除。Oracle Linux に対するサポート・サービスの一環として提供される追加のソフトウェア並びにツールについては、<http://oracle.com/documentation> にあるプログラム・ドキュメントをご覧ください。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support for Operating Systems**

- Oracle Management Pack for Linux と Oracle Clusterware for Oracle Linux に特化して言及している 8 及び 9 番目のプレットを削除。Oracle Linux に対するサポート・サービスの一環として提供される追加のソフトウェア並びにツールについては、<http://oracle.com/documentation> にあるプログラム・ドキュメントをご覧ください。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- 目標対応時間についての情報を次の 2 セクションに分割— 「米国及びカナダにおける目標対応時間」「EMEA における目標対応時間」。前者のセクションでは、第 1 センテンスを「米国及びカナダでの Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware に関するオンサイトでの目標対応時間については、後述の項目「ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間」に記載されています。」と書き換え、残りの部分は、MICROS United States and Canada のサポート・チーム（ただし US Cruise を除きます）から My Oracle Support への同サポート管轄の移行に伴い、削除。また、後者のセクションを新たに追加。前者・後者を表ヘッダに反映。

◆ **Web ベースのカスタム・サポート・システム**

- セクション「My Oracle Support」の第 2 パラグラフにて、「Oracle Retail and Hospitality Hardware」の後ろに「（EMEA と US Cruise のみ）」を追加。
- セクション「Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 及び Onyx」を次のように修正—
 - 1) 「PTS、ZenDesk 及び Onyx」についての言及を削除。これは、上述のサポート管轄移行によるもの。そして Micros-Fidelio JIRA、Heat Self Service、Heat Portal、Redmine 及び MICORS Self Service Customer Support Portal」を追加。
 - 2) 第 1 センテンスを削除— 「以下のポリシーは、Oracle Retail and Hospitality Hardware のみに対して適用されます。」。
 - 3) 新たな第 1 センテンスにて、「MICROS Systems の Web ベースのカスタム・サポート・システム」の前に「Oracle Retail and Hospitality Hardware 向けの」を追加。
 - 4) パラグラフの最後に次のセンテンスを追加— 「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 US Cruise を除きます）がサポートを行う Oracle Retail and Hospitality Hardware 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」を次のように修正—
 - 第 2 パラグラフにて、
 - 1) 第 2 センテンスの「Front Porch Digital ハードウェア」の後ろに「や、オーストリア、ベルギー及びポルトガルに限り MICROS Systems ハードウェア」を追加。
 - 2) 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 ハードウェアに対しては、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 パラグラフにて、
 - 1) 第 1 センテンスの「重要度 1 のサービス・リクエストへの 24 時間体制：」の後ろに「別途明記する場合を除き、」を追加。
 - 2) 第 4 パラグラフの末尾に「や Oracle Retail and Hospitality Hardware (EMEA のみ) 」を追加。

◆ ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間

- 第 1 パラグラフにて、最後のセンテンスを「なお、Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware の目標対応時間については、(i) EMEA での場合は、上述の項目「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」に記載されています。」から「なお、Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware の目標対応時間については、(i) EMEA での場合は、上述の項目「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」に記載の通りとし、また (ii) 船舶又はその他水上輸送艇に設置されている場合は、重要度に関係なく、オラクルが動作不良ハードウェアを受領してから 48 時間以内に交換部品の出荷を行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）に限定されます。」に書き換え。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2015 年 8 月 7 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 本セクションの最後に、Front Porch Digital ハードウェアに提供される、限定された Oracle Premier Support for Systems についてのパラグラフを新たに追加。
- サブセクション「ハードウェアの交換部品」の第 3 センテンスにて、「提供することが」の手前にある「直ちに」を削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Premier Support**

- 第 1 パラグラフの第 2 センテンスにて、「Oracle Acme Packet 1100」の後ろに「及び 3820」を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications EAGLE Premier Support**

- 2015 年 7 月 7 日以降のサービス提供の有無についてのパラグラフを、新たな第 1 パラグラフとして追加。

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

- 第 2 パラグラフにて、
 - 「製品」の手前に「ハードウェア」を追加。
 - 「Oracle Retail and Hospitality Hardware」の後ろに「及び Front Porch Digital」を追加。

◆ **重要度の定義**

- サブセクション「重要度 1」の第 2 パラグラフにて、新たな第 2 センテンスとして、次の文言を追加—「Front Porch Digital に関しては、オラクルは、重要度 1 のサービス・リクエストに 4 時間以内に応答するよう合理的な努力をします。」。
- サブセクション「重要度 1」の第 3 パラグラフにて、新たな第 4 センテンスとして、次の文言を追加—「なお、重要度 1 のサービス・リクエストに対する 24 時間体制は、Front Porch Digital ハードウェアには対応していません。」。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第 1 パラグラフを次のように変更—
 - 第 2 センテンス「Acme Packet ハードウェアの目標対応時間は、重要度に関係なく、Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）の対応時間（お客様の設置場所への翌営業日の発送）に限定されま
 - す。」を削除。
 - 第 2 センテンス（上記削除前は第 3 センテンス）の冒頭部分を次のように変更—「Oracle Communications EAGLE Premier Support 及び Oracle Communications Network Premier Support の適用対象であるハードウェアの目標対応時間は、」⇒「(i) Oracle Communications EAGLE Premier Support 及び Oracle Communications Network Premier Support の適用対象であるハードウェア並びに (ii) Tekelec BNS 及び PIC ハードウェアの目標対応時間は、」。
 - 新たな第 3、第 4、第 5 センテンスとして、次の文言を追加—「Oracle Communications Network Support の適用対象外である Acme Packet ハードウェア製品の目標対応時間は、重要度に関係なく、Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）の対応時間（お客様の設置場所への翌営業日の発

送)に限定されます。適用対象外の Oracle Acme Packet ハードウェア製品については、上述の「Oracle Communications Network Premier Support」の項目をご覧ください。Front Porch Digital ハードウェアの目標対応時間は、重要度に関係なく、(i) Advanced Parts Exchange (部品の先行交換)の対応時間 (お客様の設置場所への翌営業日の配達) 又は (ii) オラクルが、その裁量により、オンサイトでのサポートが適切だと判断した場合の翌営業日、に限定されます。」。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2015 年 7 月 24 日付で更新された内容は、以下となります ;

◆ **サポート条項— テクニカル・サポートの再契約**

- 第 1 パラグラフの「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」の後ろに「又は Oracle Communications Network Premier Support」を追加。

◆ **ライフタイム・サポート**

- 第 1 パラグラフにて、1 番目のプレットの「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」の後ろに「及び Oracle Communications Network Premier Support」を追加。
- 第 2 パラグラフの「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」の後ろに「Oracle Communications Network Premier Support」を追加。

◆ **重要度の定義— 重要度 1**

- 第 2 パラグラフの後ろに、センテンス「また Oracle Communications Network Premier Support に関する対応目標については、上述の「Oracle Communications Network Premier Support」の項目をご参照ください。」を追加。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第 1 パラグラフの第 4 センテンスを次のように変更—「Tekelec ハードウェア (すなわち Oracle Communications EAGLE ハードウェア、Tekelec ENS、及び PIC) 」⇒「Oracle Communications EAGLE Premier Support 及び Oracle Communications Network Premier Support の適用対象であるハードウェア」。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2015 年 6 月 5 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications Network Premier Support**

- 本セクションを新たに追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications EAGLE Premier Support**

- 新たな 3 番目のプレートとして、以下の文言を追加—「オラクルの裁量により提供可能な場合、組込ソフトウェア（組込ソフトウェアのオプションを含みます）に関する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）」。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2015 年 5 月 29 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **概要**

- 第 1 パラグラフにて、「製品ライン」の前に「並びにオラクルの POS（point of sale）」を追加。
- 第 4 パラグラフの修正は以下の通り：
 - 第 1 センテンスにて、
 - 1) 「機器」の前に「サーバー及びストレージ」を追加。
 - 2) 「（以下「ハードウェア・システム」といいます）の前に「オラクルにより製造され又はオラクルが製造委託し、且つオラクル（直販又はオラクルの正規販売店）により販売された、」と「並びに／又は POS 製品」を追加。
 - 第 3 センテンスにて、「お客様のオリジナルの購入機器とは別に」の前に「オラクルから」を追加。
 - 以下を削除—「（注記：別途記載がない限り、これらのサービスはオラクルのハードウェアに対してのみ提供されます）」

◆ **サポート条項— サービス・レベルの一致**

- 第 1 センテンスにて、
 - 1) 「全てのハードウェア・システムをサポート契約締結中」の前に「Oracle Retail and Hospitality Hardware を除く、」を追加。
 - 2) *（英語原文にて）「Oracle Premier Support for Systems」の前に「under」を追加（和訳に変更なし）。
- 第 2 センテンスにて、
 - 1) 「本項目において、ハードウェア・システムには」+「が含まれます。」を「前述の文は、」+「を対象としています。」に置き換え。
 - 2) 「(i)」と「(ii)」との間の「及び」を「、（読点）」に置き換え。
- 新たな第 4 センテンスとして、次の文言を追加—「Oracle Retail and Hospitality Hardware といった POS ハードウェアに対するテクニカル・サポートを購入する場合、もし当該 POS ハードウェア・システムが (i) 同じ種類であり

(例えば、ワークステーション)、(ii) 同じ物理的所在地にあり、且つ (iii) サポート対象の POS ハードウェア・システムに対するサポートから、何らかの便益を受ける場合 (例えば、更新版、パッチ (修正プログラム)、セキュリティアラート、回避策、コンフィギュレーション/インストールの支援又は部品を、サポート対象のハードウェア・システムと共有しているハードウェア・システムなどを含みます) は、全てのそのような POS ハードウェア・システムをサポート契約締結中、又は全てのそのような POS ハードウェア・システムを一切サポートなしとする必要があります。」

- 第 5 センテンスの修正は以下の通り：
 - 1) 「サービス期間が終了したハードウェア・システム」の後に「又はお客様がオラクルに廃棄を登録した」を追加。
 - 2) 「及び」を削除し、「当該規定」を「上述のポリシー」に差し替え。

◆ サポート条項— テクニカル・サポートの再契約

- 第 1 パラグラフにて、第 1 センテンスの「Oracle Premier Support for Systems」の後に「又は Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」を追加。

◆ サポート条項— その他第三者の製品

- 本セクションの修正は以下の通り：
 - 本セクション全体を通じて、「第三者の製品」を「その他の第三者製品」に変更。
 - 第 1 パラグラフ「以下に保守に関する事項を概説しますが、お客様又はお客様の担当者（即ちオラクルの担当者以外）がオラクル会員以外の製品をオラクルのハードウェア・システムにインストールすることはお控え下さい。」を削除。
 - 第 1 パラグラフについて、
 - 1) 新たな出だし文として、「オラクルは、第三者が保証するハードウェア（第三者から保証が提供される旨の記載により、お客様の注文書において特定されたハードウェア）や、オラクルによってではなく、お客様やお客様側担当者によってハードウェア・システムにインストールされた又は取り付けられたいかなるその他の第三者製品（総称して「その他の第三者製品」といいます）に対しても、いかなるテクニカル・サポート・サービスも提供しません。」を追加。
 - 2) 次の文言をパラグラフの最後尾に移動—「そのような状況において損害を受けたコンポーネントを交換又は修理した場合は、追加料金の対象となります。」
 - 3) 第 3 パラグラフであったコンテンツを第 1 パラグラフ内に移動。その際、第 3 パラグラフの第 1 センテンスを以下の通り修正—「オラクル製品以外の製品をオラクルのハードウェア・システムにインストールすることにより」を「その他の第三者製品については」に差し替え。

◆ ライフタイム・サポート

- 第 1 パラグラフの 1 番目のブレットにて、「及び Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」を追加。
- 第 2・3 パラグラフにて、「Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware」を追加。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems

- 第 1 パラグラフの第 2 センテンスにて、

- 1) 「 (i) 」内の「ハードウェア」の前に「サーバー及びストレージ」を追加。
 - 2) 「 (ii) 」内の「 (HP システム) 」を削除。
- 5 番目のプレットにて、
 - 1) 「オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア」の前に「オラクルの裁量により提供可能な場合、」、そして後ろに「 (組込ソフトウェアのオプションを含みます) 」を追加。
 - 2) 「更新を含みます」を「更新を含む場合があります」に変更。
 - 12 番目のプレットにて、上付き文字を²⁾から¹⁾に変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- 5 番目のプレットにて、
 - 1) 「オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア」の前に「オラクルの裁量により提供可能な場合、」、そして後ろに「 (組込ソフトウェアのオプションを含みます) 」を追加。
 - 2) 「更新を含みます」を「更新を含む場合があります」に変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**

- 4 番目のプレットにて、
 - 1) 「オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア」の前に「オラクルの裁量により提供可能な場合、」、そして後ろに「 (組込ソフトウェアのオプションを含みます) 」を追加。
 - 2) 「更新を含みます」を「更新を含む場合があります」に変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware**

- 本セクションを新たに追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications EAGLE Premier Support**

- 第 2 パラグラフの第 2 センテンスにて、「Oracle Premier Support for Systems」を「Oracle Communications EAGLE Premier Support」に差し替え。

◆ **Web ベースのカスタマ・サポート・システム**

- 新たな第 2 パラグラフとして、次の文言を追加—
「以下のオラクル製品は、現在 My Oracle Support ではサポートされていません。
→ Oracle Retail and Hospitality Hardware」
- 新たなセクション「Clarify SelfService、MS CRM、PTS、ZenDesk 及び Onyx」を追加。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトでの目標対応時間**

- 第 1 パラグラフの修正は以下の通り：
 - 1) 第 4 センテンスにて、「 (HP ハードウェア) 」を削除。
 - 2) 新たな第 5 パラグラフとして、次の文言を追加—「なお、Oracle Premier Support for Oracle Retail and Hospitality Hardware の目標対応時間については、上述の「Oracle Premier Support for

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems

- 箇条書き 2 個目として、「Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェアに関する critical patch update」を追加。
- 箇条書き 1 4 個目の「バックポート¹」の「¹」を削除。
- 注記 1 を削除。
- 動作不良部品のセクションにて、「お客様は、テープ・ドライブを返品する前にすべてのテープの取り外しを確実に行う責任を負います。テープがドライブから取り出せない場合は、OSS に取り外しについてご相談ください。」から「お客様は、ドライブを返品する前にあらゆる種類のリムーバブル・メディア（例：テープ）の取り外しを確実に行う責任を負います。お客様が当該メディアのドライブからの取り外しについて支援が必要な場合は、OSS に取り外しの支援についてご連絡ください。」に変更。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems

- 「パッチ（修正プログラム）¹」の「¹」を削除。
- 箇条書き 2 個目として、「Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェアに関する critical patch update」を追加。
- 箇条書き 1 0 個目の「セキュリティ・パッチへのアクセス²」の「²」を「¹」に変更。
- 箇条書き 1 2 個目の「バックポート¹」の「¹」を削除。
- 注記 1 を削除。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems

- 箇条書き 1 個目の「Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェアの主要な製品及びテクノロジーのリリース」を削除し、箇条書き 4 個目に追加。
- 箇条書き 2 個目として、「Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェアに関する critical patch update」を追加。
- 箇条書き 7 個目として、Platinum Services のアクセスに関する内容を追加。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support for Operating Systems

- critical patch update に関して、箇条書き 2 個目として追加。
- Sustaining Support for Operating Systems に含まれない内容として、「新規の、Oracle Solaris オペレーティング・システム・ソフトウェアに関する critical patch update」を追加。

◆ **Advanced Customer Support**

- セクション名を「Advanced Customer Support Services」から「Advanced Customer Support」に名称変更。
- Oracle Priority Support を追加し、Oracle Priority Support の提供内容として Oracle.com のリンク先を挿入。

◆ **Oracle Priority Support**

- 「Priority Service」から「Oracle Priority Support」に名称変更。
- 「Priority Service」のセクションを削除し、「Oracle Priority Support」を「Advanced Customer Support」セクションに移動。

Oracle Hardware 及び Systems 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 ;

◆ **ライフタイム・サポート**

- 第 1、2 および 3 段落に、「Oracle Communications EAGLE Premier Support」を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications EAGLE Premier Support**

- My Oracle Support への移行が完了したため、箇条書き第 4 番目を My Oracle Support を反映するように修正。

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

- 「Oracle Start-Up Pack for Engineered Systems」を箇条書き第 6 番目として追加。

◆ **Web によるカスタマ・サポート・サービス提供に使用されるツール**

- 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 Hardware 及び Systems 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 ;

◆ **概要**

- 第 4、5 及び 6 段落中、「オラクル」の後の「/サン」を削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 第 1 段落の第 2 文、第 3 文、及び箇条書き第 6 番目中、「オラクル」の後の「/サン」を削除。

◆ **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— Oracle Tekelec Professional Services**

- 新規項目を追加。

Oracle Hardware 及び Systems 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 7 段落で、Global Customer Support Security Practices の参照を追加。

◆ **テクニカル・サポート料金**

- 第 1 段落で、(i) 「融資又は支払いのいに関する契約書等」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 3 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「関連の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。

◆ **支払い合意書、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）。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support for Operating Systems**

- 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。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications EAGLE Premier Support**

- 第 2 段落の下の表の、「リモート修復時間」の欄から参照番号の 2 を削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Priority Service for Sun Ray Peripherals**

- 本セクションの最後に新しい 1 文「該当の注文書に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。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Customer Data & Device Retention Service、Oracle Onsite Spares and Priority Service**
 - これらの各セクションの最後の文言を、「該当の注文書に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。」に変更。

 - ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Business Critical Service for Systems**
 - 本セクションの最後に新しい2文、「該当の注文書に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。Oracle Business Critical Service for Systems は、上述の再契約ポリシーの対象となりません。」を追加。

 - ◆ **お問い合わせ先**
 - お問い合わせ先の名称変更。
-

Oracle Hardware 及び Systems 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；

- ◆ **目次**
 - 新規項目の追加。
 - Oracle Hardware and Systems 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。

- ◆ **概要**
 - 第4段落の最終文において、「サポート・サービス」の前の「ハードウェア」を「テクニカル」に置換え。注記を「別途記載のない限り、Oracle Hardware and Systems Support Policies に記載されたサービスは Oracle/Sun ハードウェアに対してのみ提供される」ことを示すように修正。

- ◆ **サポート条項—サービス・レベルの一致**
 - 第1文に「Oracle Communications EAGLE Premier Support」を追加。

- ◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**
 - 本項目内容を別項目（名称）「ライフタイム・サポート」に移動。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**
 - Tekelec BNS 及び PIC ハードウェアを含めるように、第1段落を修正。
 - 箇条書き5番目のドキュメント名を更新。
 - My Oracle Support への統合が2014年2月10日付けで完了したため、Oracle Premier Support for Systems for Acme Packet Hardware を削除。
 - 「ハードウェアの交換部品」の項目において、ドキュメント名を更新。
 - 「動作不良部品の返品」の項目において、ドライブからの情報及びデータの削除に関して、新しく第2、第3、および第

4 文を追加。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**
 - 箇条書き 5 番目のドキュメント名を更新。
 - My Oracle Support への統合が 2014 年 2 月 10 日付けで完了したため、Oracle Premier Support for Operating Systems for Acme Packet Hardware を削除。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**
 - 第 1 段落と第 2 段落を結合し、内容が明確になるよう文章を追加・修正。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Communications EAGLE Premier Support**
 - 新規項目の追加。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Business Critical Service for Systems**
 - コンテンツを「Advanced Customer Support Services」の項目内から単独の項目へ移動。

- ◆ **Web によるカスタマー・サポート・システム**
 - Acme Packet Support Portal を削除。
 - Tekelec Support Portal を追加。

- ◆ **重要度の定義**
 - 重要度 1 の第 2 段落に、Oracle Communications EAGLE Premier Support に関する情報を追加。

- ◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間**
- ◆ 第 1 段落中、(i) Acme Packet ハードウェアの目標対応時間を「翌営業日の発送」に変更、および (ii) Tekelec ハードウェアの目標対応時間を追加。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2013 年 11 月 22 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **サポート条項—技術問合せ**

- 第 1 段落において、第 1 文から (i) 「ハードウェア・システム」を削除して、「サービス」と置き換え、(ii) 第 3 文中の「プログラム」を削除して、「サポート対象のハードウェア・システム」と置き換え。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 第 1 段落において、「組込ソフトウェア」の後に「（組込ソフトウェアのオプションを含みます）」を追加。
- 「組込ソフトウェア」の後から「（例：ファームウェア）」を削除。
- Acme Packet ハードウェア用に新規項目を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- 第 1 段落において、「組込ソフトウェア」の後に「（組込ソフトウェアのオプションを含みます）」を追加。
- 「組込ソフトウェア」の後から「（例：ファームウェア）」を削除。
- Acme Packet ハードウェア用に新規項目を追加。

◆ **Web – Based Customer Support Systems**

- Acme Packet Support Portal を追加。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間**

- 第 1 段落に Acme Packet を追加。Acme Packet ハードウェアの目標対応時間は、重要度に関係なく、オラクルがハードウェア部品の交換が必要と判断してから、24 時間以内に交換部品の発送を行う Advanced Parts Exchange（部品の先行交換）に限定されます。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Advanced Customer Support Services**

- 新しい項目を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Business Critical Service for Systems**

- 当項目全体を削除。内容は上述の「Advanced Customer Support Services」に移動。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Standard Systems Installation**

- 当項目全体を削除。内容は上述の「Advanced Customer Support Services」に移動。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Priority Service**

- 「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。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2013 年 5 月 17 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル—Oracle Business Critical Service for Systems**

- 新しい項目を追加。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2013 年 3 月 15 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

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

◆ **Web によるカスタマー・サポート・システム**

- Xsigo Systems について削除。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間**

- Xsigo Systems について削除。

Oracle Hardware 及び Systems 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 ;

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— **Oracle Premier Support for Systems**

- Xsigo Systems について追加。
- 新しい箇条書き 18 番目を追加。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— **Priority Service**

- 本項目全体を変更。

◆ **Web によるカスタマー・サポート・システム**

- Xsigo Systems について追加。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間**

- Xsigo Systems について追加。

Oracle Hardware 及び Systems 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 ;

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— **Oracle Premier Support for Systems**

- Oracle Enterprise Tape Analysis 及び Data Recovery サービスに関して新しい箇条書き 17 番目を追加。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2012 年 9 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— サポート期間**

- 最初の文の「出荷日」を「引渡し日」に変更。

◆ **サポート条項— テクニカル・サポートの再契約**

- 2 番目のパラグラフの最後の文の「出荷日」を「引渡し日」に変更。

◆ **サポート条項— Technology Refresh**

- 2 番目の文の「出荷日」を「引渡し日」に変更。

Oracle Hardware 及び Systems 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 Solaris 8 の新しい重要度 1 の修正プログラム及び新しいセキュリティ修正プログラムについて、新しい注記 2 を追加。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **サポート条項— 技術連絡先**

- 新しい 2 番目のパラグラフの追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル**

- 「第三者の最新の製品／バージョン又は最新のオラクルの製品」を「第三者のほとんどの新製品／新バージョン又はオラクルのほとんどの新製品」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。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- Sun Ray Device Operating Software について削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**

- Sun Ray Device Operating Software について削除。

◆ **Global Customer Support Security Practices**

- 2 番目のパラグラフ最初の文の「GCS」を「Global Customer Support」に変更。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2012 年 4 月 27 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**

- 1 番目、2 番目、3 番目のパラグラフの Sustaining Support for Systems を削除。
- 3 番目のパラグラフの変更。
- 4 番目のパラグラフを以下の通り変更。
 - 最初の文を「Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems に基づきオペレーティング・システムに対するサポートが提供される場合（以下の注記に定める場合を除きます）、当該サポートは、該当するオペレーティング・システムの正式出荷日から 10 年間提供されます。」と

変更。

- 2 番目の文の「特定の製品リリース」の前に「オペレーティング・システム」という文言の追加
- 4 番目の文を変更。
- 新しい5 番目のパラグラフの追加。
- 6 番目のパラグラフの PDF を「Lifetime Support Policy : Coverage for Sun Software and Operating System Products」(PDF) に変更。
- Lifetime Support Policy 対象の（又は将来対象となる予定の）特定の Oracle Linux 及び Oracle VM のプログラム・リリースについて削除。
- 注記の項目の「Open Solaris」を「Solaris Express」に変更。

◆ **Service Life 終了の権利**

- 新しいセクションの追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 本セクションの Pillar Data Systems について削除（My Oracle Support に統合されたため）。
- 新しい箇条書き11番目に「ハードウェア・システムが、稼働中に再起動を必要とせず適用可能な特定の Oracle Linux のセキュリティ・パッチへのアクセス」を追加。
- 新しい箇条書き16番目に Oracle Enterprise Manager Ops Center を使用する権利について追加。
- 注記の項目に新しい注記 2 を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— ハードウェアの交換部品**

- 最初の文の変更。
- 2 番目、3 番目の文を削除。
- 本セクションの最後に新しい文を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— 動作不良部品の返品**

- 最初の文の「発送」の後に「又は配送」という文言の追加。
- 2 番目、3 番目の文を削除。
- 新しい2 番目の文を追加。
- 本セクションの最後の文を変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- 新しい箇条書き 9 番目に「ハードウェア・システムが、稼働中に再起動を必要とせず適用可能な特定の Oracle Linux のセキュリティ・パッチへのアクセス」を追加。
- 新しい箇条書き 14 番目に Oracle Enterprise Manager Ops Center を使用する権利について追加。
- 箇条書き 12 番目の変更。
- 注記の項目に新しい注記 2 を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**

- 最初のパラグラフの「Oracle Premier Support for Operating Systems 満了後」という文言を削除。
- 2 番目のパラグラフに「又は Oracle Premier Support for Systems に基づく Oracle Solaris に対するテクニカル・サポート」という文言の追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support for Operating Systems**

- 本セクション名を「Sustaining Support for Operating Systems」に変更。
- Sustaining Support for Systems の項目を削除。
- 最初のパラグラフに「オペレーティング・システム・ソフトウェア」という文言の追加。
- 2 番目のパラグラフに「又は Oracle Premier Support for Systems に基づくオペレーティング・システムに対するテクニカル・サポート」という文言の追加。
- 箇条書き 1 番目と 2 番目に「又は Oracle Premier Support for Systems」という文言の追加。
- 新しい箇条書き 8 番目に Oracle Enterprise Manager Ops Center を使用する権利について追加。
- 箇条書き 6 番目の変更。

◆ **Web によるカスタマー・サポート・システム**

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

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 箇条書き 13 番目の変更。
- 箇条書き 15 番目の「Oracle Clusterware for Oracle Unbreakable Linux」を「Oracle Clusterware for Oracle Linux」に変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- 箇条書き 10 番目の変更。
- 箇条書き 12 番目の「Oracle Clusterware for Oracle Unbreakable Linux」を「Oracle Clusterware for Oracle Linux」に変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- Sustaining Support for Systems の箇条書き9番目「Oracle Clusterware for Oracle Unbreakable Linux」を「Oracle Clusterware for Oracle Linux」に変更。
- Sustaining Support for Operating Systems の箇条書き7番目「Oracle Clusterware for Oracle Unbreakable Linux」を「Oracle Clusterware for Oracle Linux」に変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Onsite Spares**

- 本項目の最後に新しいパラグラフの追加。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Standard Systems Installation

- 本項目中の「Oracle Standard Installation Services」を「Oracle Standard Systems Installation」に変更。

Oracle Hardware 及び Systems 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

- 新しい 3 番目のパラグラフの追加。
- 5 番目のパラグラフ（旧 4 番目のパラグラフ）の (i) 「（ハードウェア上のオラクル／サンシリアル番号タグを除去することを含みます）」を「（ハードウェア上のオラクル／サンシリアル番号タグを改変又は除去することを含みます）」に変更。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems

- 箇条書き 3 番目に「又は最新のオラクル製品」という文言の追加。
- 注記 2 を削除。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems

- 箇条書き 3 番目に「又は最新のオラクル製品」という文言の追加。
- 注記 2 を削除。

◆ 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。

◆ 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。

◆ ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間

- 重要度 2 の項目に、「オンサイトの対応時間は、現地の営業時間内のみになります。」という文の追加。

Oracle Hardware 及び Systems 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**

- 4番目のパラグラフの「ファームウェア」を「組込ソフトウェア」に変更。
- 4番目のパラグラフの（i）と（ii）を変更、（xi）を追加。

◆ **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— First Line Support と Second Line Support**

- 機微なデータについて、2番目のパラグラフの最後に追加。

◆ **サポート条項— ライフタイム・サポート**

- 3番目のパラグラフ最後の「（提供可能な場合に限ります）」を「（提供される場合）」に変更。
- 4番目のパラグラフについて、
 - 2番目の文の最後の「（提供可能な場合に限ります）」を「（提供される場合）」に変更。
 - 新しい3番目の文を追加。
 - 4番目の文の最後に「（提供される場合）」という文言を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 組込ソフトウェアのアップデートに対するオンサイトでの導入に関して追加。
- Pillar Data Systems に関して追加。
- システム・メンテナンスの項目の「ファームウェア」を「組込ソフトウェア」に変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- 組込ソフトウェアのアップデートに対するオンサイトでの導入に関して追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- Sustaining Support for Systems の項目に Pillar Data Systems に関して追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Customer Data & Device Retention Service**

- 本セクションの最後に新しいパラグラフを追加。

◆ **Priority Service**

- 新しいセクションの追加。

◆ **Web によるカスタマー・サポート・システム**

- Pillar Data Systems に関して追加。

Oracle Hardware 及び Systems 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**

- 2 番目のパラグラフの「パートナー」を「正規販売店」に変更。
- 3 番目のパラグラフの「スペア・パーツ」を削除。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Onsite Spares**

- 「Oracle Advanced Customer Services Onsite Spares」から「Oracle Onsite Spares」に変更。

◆ **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。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2011 年 6 月 10 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **概要**

- 4 番目のパラグラフの(vi)につき、「オラクルの書面による同意なしに」という文言を削除。
- 本セクションの最後のパラグラフにおいて、変更履歴に関して補足を追加。

◆ **サポート条項— サポート・レベルのアップグレード**

- アップグレード差額料金の記載を修正。

◆ **サポート条項— 第三者の製品**

- ハードウェアの保証への言及を削除。
- 最初のパラグラフにおいて、「お客様又はお客様の担当者」の後に「（即ちオラクルの担当者以外）」という文言を補足追加。
- 6 番目のパラグラフにおいて：
 - 「又はそれに取り付けられていなかった場合においても」の前に「インストールされていない」という内容を追加。
 - 「上記に定めのとおり別途料金を請求いたします」という文言を削除し、「追加料金の対象となります」という文言に変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 最初のパラグラフにて、「ファームウェア、システム」という文言を削除し、「オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組

込ソフトウェア（例：ファームウェア）」という内容に変更。

Oracle Premier Support for Systems の内容として、「オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア（例：ファームウェア）」を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- 本セクションにおいて、「組込ソフトウェア（例：ファームウェア）」という文言を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**

- 本セクションにおいて、“Oracle Solaris”の後に“オペレーティング・システム・ソフトウェア”を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- Sustaining Support for Systems において、「ファームウェア、及びシステム・ソフトウェア」という文言を削除し、「オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア（例：ファームウェア）」に変更。
- Sustaining Support for Operating Systems において、「オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組込ソフトウェア（例：ファームウェア）」を追記。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Installation Services**

- 本セクションを追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Global Customer Support Security Practices**

- 本セクションを移動。

◆ **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：Auto Service Request 及びその他のツール）**

- セクション名を変更。
- 2 番目の文にて、「ダウンロード又は他の方法で提供される ASR ソフトウェアに適用されるアプリケーション使用条件に従い」という文言を削除。

◆ **重要度の定義**

- 1 番目のパラグラフにて、“並びに E-mail”という文言を削除。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間**

- 「システム」の前に、「サポート対象のハードウェア・」を追加。
- 「サービス拠点」の前に、「オラクルの」を追加。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2011年3月11日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **サポート条項— システムのライフサイクル・ポリシー**

- 本セクションを削除（ライフタイム・サポートのセクションにて情報が記載されているため）。

◆ **ライフタイム・サポート**

- 最初のパラグラフにて
 - Oracle Premier Support for System を追加。
 - “Extended Support”から“Extended Support for Operating Systems”に変更。
 - “Sustaining Support”から“Sustaining Support for Systems”、及び、“Sustaining Support for Operating Systems”に変更。
- 2番目のパラグラフにて、Oracle Premier Support for Systems、Extended Support for Operating System、Sustaining Support for Systems、Sustaining Support for Operating Systems について追加。
- 3番目のパラグラフとして、Oracle Premier Support for Systems に関するパラグラフを追加。
- 4番目のパラグラフにて、Extended Support for Operating System と Sustaining Support for Operating Systems に関する情報を追加。
- “Lifetime Support Policy: Coverage for Hardware and Operating Systems”について追加。
- “Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Linux 及び Oracle VM”について追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- Oracle Premier Support for Systems の内容として、セキュリティー・アラートを追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**

- Oracle Premier Support for Operating Systems の内容として、セキュリティー・アラートを追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Priority Service for Sun Ray Peripherals**

- 本セクションを Sustaining Support セクションの後に移動。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support for Operating Systems**

- 本セクション名を“Extended Support”から“Extended Support for Operating System”に変更。
- 本セクションにて、Extended Support for Operating System は Oracle Solaris に対するものとして明記。
- Extended Support for Operating System に含まれない内容として、“最新のオラクルのプログラム”に対する認証について追加。
- Extended Support for Operating Systems の対象外となるオペレーティング・システムのリストに、OpenSolaris、Trusted Solaris 8、Sun Ray Device Operating Software を追加。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
 - 新しいセクション（「Sustaining Support for Systems」及び「Sustaining Support for Operating Systems」）を追加。
 - Oracle Linux 及び Oracle VM セクションを削除（他の該当するセクションに情報が記載されたため）。

 - ◆ **Global Customer Support Security Practices**
 - 新しいセクションを追加。
-

Oracle Hardware 及び Systems 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；

- ◆ **サポート条項— First and Second Line Support**
 - 新しいセクションの追加。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**
 - Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Operating Systems**
 - Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Priority Service for Sun Ray Peripherals**
 - Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Extended Support**
 - Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。

- ◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**
 - Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。

- ◆ **Web によるカスタマー・サポート・システム**
 - Sun Connection Service、SunSpectrum Member Support、及び SunSolve Online Program を削除。

Oracle Hardware 及び Systems 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；

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— **Oracle Premier Support for Systems**

- Oracle Management Pack for Linux の URL をアップデート。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— **Oracle Premier Support for Operating Systems**

- 対象となる systems software のリストに、“Sun Ray Operating Software”を追加
- Oracle Management Pack for Linux の URL をアップデート。

◆ システムに対するテクニカル・サポート・レベル— **Sustaining Support**

- Oracle Management Pack for Linux の URL をアップデート。

◆ **Auto Service Request 及びその他のツール**

- Auto Service Request サービスに関する URL をアップデート。

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間**

- Sun Ray Clients の目標対応時間を追加。

Oracle Hardware 及び Systems 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**

- 第 3 パラグラフの (i) につき、「オラクルにより製造又はオラクルが製造委託した」という内容を追記し、「オラクルにより製造又はオラクルが製造委託したコンポーネント、オプション及びスペア・パーツを含むすべての機器」という内容に変更。
- 第 4 パラグラフの (ii) につき、「システム・メンテナンス」を追加し、「設置、システム・メンテナンス、及び環境に関するオラクルの推奨に従わない場合を含みます」という内容に変更。

◆ **サポート条項— サービス・レベルの一致**

- 「すべてのハードウェア・システムは」という文言を補足し、「テクニカル・サポートを購入する場合、すべてのハードウェア・システムはサポート締結（Oracle Premier Support for Systems 又は Oracle Premier Support for Operating Systems）、もしくは、すべてのハードウェア・システムはサポート非締結のどちらかでなければなりません」という内容に変更。
- “Linux”の前の“Enterprise”を削除。

◆ **サポート条項— Technology Refresh**

- 本セクションを追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- “サン”の前に“オラクル”を追加し、オラクル/サンという内容に補足。
- “Linux”の前の“Enterprise”を削除。
- Oracle Linux 及び Oracle VM の内容を追加。
- 注記を追加。
- System Maintenance セクションにおいて、所定のシステム・メンテナンスの例として「必要に応じてエア・フィルターやバッテリーの交換」を追加。

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

- Oracle Linux 及び Oracle VM プログラムには Extended Support が提供されない旨追記。

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

- Sustaining Support に含まれないものとして、ハードウェア認証を追加。
- Oracle Linux 及び Oracle VM の内容を追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル**

- Oracle Unbreakable Linux Network セクションを追加。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2010 年 9 月 24 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **サポート条項**

- **サービス・レベルの一致**
- “Enterprise Linux”の前に“Oracle”を追加。

● **ライフタイム・サポート**

- ◆ Oracle Premier Support for Operating Systems の提供期間を 5 年から 8 年に変更し、「該当するオペレーティング・システムの正式出荷日から 8 年間提供されます」という内容を記載。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 「ハードウェアの交換部品」の内容につき、「対応時間内」という文言の前に「目標」を追加し、「目標対応時間内に」と記載。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Customer Data & Device Retention Service**

- 本セクションを追加。

◆ **テクニカル・サポート・レベル— Oracle Advanced Customer Services Onsite Spares**

- 本セクションを追加。

Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの、2010 年 7 月 2 日付で更新された内容は、以下となります；

◆ **概要**

- サポート対象のハードウェア・システムについて追記。
- 委託業者に関する情報を追加。
- Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの変更履歴に関する記述及びリンクを追加。

◆ **サポート条項— サポート期間**

- テクニカル・サポートは、ハードウェアの出荷日をもって有効とする旨を反映させるために変更。

◆ **サポート条項— サービス・レベルの一致**

- ポリシーを明確にするために本セクションを変更。

◆ **サポート条項— テクニカル・サポートの再契約**

- ポリシーを明確にするために本セクションを変更。

◆ **サポート条項— 第三者の製品**

- 本セクションを追加。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Oracle Premier Support for Systems**

- 「ハードウェアの交換部品」及び「動作不良部品の返品」について変更。

◆ **システムに対するテクニカル・サポート・レベル— Sustaining Support**

- 最初のパラグラフの 2 文目は、Sustaining Support に関連しないため削除。
- 箇条書きの最初の項目において、お客様が Extended Support を維持しない場合は、Extended Support 期間の終了後のみ当該内容を受けることができることを明確化。

◆ **Auto Service Request 及びその他のツール**

- 以下の内容を最初のパラグラフの末尾に追加。

「お客様は、お客様のハードウェア・システムに関して ASR がオラクルと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を負います。」

◆ **ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間**

- サービス拠点の一覧に関する記述及びリンクを追加。
- 「サポート拠点」を「サービス拠点」に変更。
- 注記のセクションの最後から2文目を、「実際の対応時間は、オラクルのコントロールを超えた状況により左右される場合があります、オラクルの対応が遅れる場合があります」という内容に変更し、「オラクルは、自己のコントロールを超えた要因により生じた対応の遅延について責任を負いません」という内容を追加。