



# Oracle Platinum Services ポリシー



発効日 : 2025 年 1 月 31 日

---

## 目次

1.	概要.....	3
	サービスの利用.....	4
2.	Oracle Platinum Services の開始.....	4
3.	Oracle Platinum Services.....	5
4.	Oracle Platinum Services に関する目標対応時間.....	8
5.	Sustaining Support for Oracle Platinum Services.....	9
6.	お客様の義務.....	9
7.	リモート・サービス.....	11
8.	オラクルの障害監視ツール.....	11
9.	ネットワーク・アクセス.....	12
10.	変更管理.....	12
11.	Global Customer Security Practices.....	13
12.	Oracle Platinum Services の終了.....	13
13.	お問い合わせ先.....	14

## 1. 概要

本 Oracle Platinum Services ポリシー（以下「本ポリシー」といいます）は、別途記載がない限り、以下に定義される通り、Certified Platinum Configuration のテクニカル・サポート・サービスに適用されます。

「お客様」とは、Oracle Platinum Services をオラクル又はオラクルの正規販売店から受けることができる個人又は法人をいいます。

「Certified Platinum Configuration」とは、

<http://www.oracle.com/us/support/library/certified-platinum-configs-1652888.pdf> に記載の通り、ハードウェア・システム、組込ソフトウェア、オペレーティング・システム及びプログラムを組み合わせたものです。

「ゲートウェイ」とは、[My Oracle Support](#) で提供される Oracle Advanced Support Gateway と物理的又は仮想的なハードウェア・プラットフォームから構成されるコンピューティング・プラットフォームのことであり、オラクルの障害監視ツール（例：Auto Service Request、Autonomous Health Framework、Oracle Enterprise Manager）をホストします。

Oracle Support Services（正規販売店のサポート部門を含み、以下「OSS」といいます）から提供される、後述の項目「Oracle Platinum Services」に記載の、Oracle Platinum Services をお受けになるには、お客様は、(i) Certified Platinum Configuration に、プログラム・リリースを改変せずに実行させ、(ii) <https://www.oracle.com/jp/a/ocom/docs/software-technical-support-policies-079764-ja.pdf>に記載の通り、Software Update License & Support と、<https://www.oracle.com/a/ocom/docs/hardware-systems-support-policies-079759-ja.pdf>に記載の通り、Oracle Premier Support for Systems の、テクニカル・サポート・サービスの契約中であり、(iii) Certified Platinum Configuration での全てのプログラムが適切に使用権許諾（ライセンス）されており、(iv) オラクルが指定する通り、Certified Platinum Configuration に常時接続できるようにし、(v) <https://docs.oracle.com/en/engineered-systems/advanced-support-gateway/install/index.html>に記載の通りにゲートウェイの最低仕様を満たすゲートウェイをご購入になり、(vi) そのゲートウェイ上にオラクルが自らの Virtual Private Network（以下「VPN」といいます）を配置することを許可され、(vii) 当該ゲートウェイやVPN、またオラクルの障害監視ツールを配置するためのネットワーク・アクセスを提供され、且つ (viii) Certified Platinum Configuration への有効な管理者レベルの権限とアクセスを、オラクルに提供される、必要があります。なお Oracle Platinum Services は、上述の通り、Software Update License & Support 及び Oracle Premier Support for Systems に付加されるものです。

本ポリシーは、オラクルの裁量により変更される場合があります。ただし、オラクルによる本ポリシーの変更が、テクニカル・サポート・サービス料金が既に支払われたテクニカル・サポート・サービス期間中、Certified Platinum Configuration に対して提供される当該テクニカル・サポート・サービスのレベルを実質的に低下させることはありません。

本 Oracle Platinum Services ポリシーと旧バージョンの Oracle Platinum Services ポリシーとの比較は、付属の「[変更履歴](#)」（PDF）をご参照ください。

## サービスの利用

ベネズエラ政府、ロシア連邦政府及びベラルーシ政府を含む（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、ロシア連邦及びベラルーシ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。

## 2. Oracle Platinum Services の開始

Oracle Platinum Services に備え、オラクルはお客様と協働して、(i) Certified Platinum Configuration に係る関連情報をオラクルに転送するための、また (ii) 適用可能な場合にオラクルの障害監視ツールをお客様の Certified Platinum Configuration に配置するための、(iii) オラクルが Oracle Platinum Services を開始するにあたり、事前にお客様が満たしておかなければならない Oracle Platinum Services のための前提条件を説明し、且つ (iv) Oracle Platinum Services の提供を容易にするうえでオラクルとお客様が実行すべきタスクを特定する、計画の策定をいたします。

Oracle Platinum Services の開始について、オラクルは、

1. お客様とミーティングを実施し、及び／又はお客様と共同の取り組みを行い、以下を判断します：
  - 現在のバージョン・レベル、パッチ・レベル及びコンフィギュレーションを含む、Certified Platinum Configuration
  - 外部ネットワークやインターネットへの接続を含む、Certified Platinum Configuration が配置されたネットワーク・アーキテクチャ
  - お客様の Certified Platinum Configuration 内にゲートウェイと VPN を配置するための適切なロケーション
2. Oracle Platinum Services に関する問題についての、お客様との技術的なディスカッションに参加します。
3. Oracle Platinum Services のご提供に不可欠な、オラクルの通知プロセス、サービス・リクエスト・プロセス、コンフィギュレーション管理プロセス、及び変更管理プロセスについて、お客様にご説明します。
4. 後述で定義される通り、ポータルの使用及び機能について、お客様にご説明します。
5. Certified Platinum Configuration を監視、復旧及び／又は Certified Platinum Configuration にパッチ（修正プログラム）を適用するうえでオラクルが必要となりうるゲートウェイ、VPN 及びオラクルの障害監視ツールのインストールについて、お客様にご説明します。
6. Oracle Platinum Services が開始した時点で行われるパッチのリモート・インストール・プロセスについてご説明します。
7. Oracle Platinum Services が開始するにあたり、事前に必要となる必須条件についてご説明します。
8. お客様の Certified Platinum Configuration のパッチ・プロファイルに対する高レベルのアセスメントを一度だけ行い、オラクルの評価結果についてのパッチ・アセスメント・レポートをお客様にご提供します。当該アセスメントでは、以下のトピックを取り扱います：
  - どのパッチ（修正プログラム）がインストールされたのかを判断するために、Certified Platinum Configuration のパッチ・インベントリをレビューすること。
  - 推奨されるパッチ（修正プログラム）とインストールされたパッチ（修正プログラム）との間でパッチ（修正プログラム）の競合の可能性を識別するために、その推奨パッチ（修正プログラム）をレビューすること。

オラクルは、お客様と当該パッチ・アセスメント・レポートのレビューを遠隔から行います。また推奨されるどのパッチ・セットも、オラクルより

お客様にご提供いたします。なお、お客様は、オラクルがお客様の初回のパッチのリモート・インストールを実行するにあたり、事前に、お客様の Certified Platinum Configuration に対して、インストールすべきいずれのパッチ（修正プログラム）も承認し、当該推奨パッチ・セットを実装し、且つ最新のパッチ・セットをインストールする責任を負います。

Oracle Platinum Services の開始をサポートいただくため、お客様には、

1. 上述のオラクルとのミーティングやディスカッションに参加するにあたり、技術要員をご提供いただきます。
2. Certified Platinum Configuration に関連した、お客様のコンフィギュレーション・ドキュメント、技術アーキテクチャ・ドキュメント、インベントリ情報、及びその他該当するドキュメントを、(i) ゲートウェイの注文後 5 日以内、もしくは (ii) Oracle Platinum Services の適格性判定から 5 日以内、にご提供いただきます。
3. オラクルが Oracle Platinum Services を開始するのに必要となる、その他のあらゆるドキュメント、情報及びデータを、オラクルにご提供いただきます。
4. Oracle Platinum Services を開始する一環としてお客様に提供される、ドキュメント、情報、指示、リソース全てをお読みになり、レビューをされたうえで、ご理解いただきます。

### 3. Oracle Platinum Services

Oracle Platinum Services は以下により構成されます。

#### お客様専用ポータル

オラクルでは、Oracle Platinum Services の状況を追跡するためのお客様専用 Web ポータル（以下「ポータル」といいます）をお客様にご提供いたします。このポータルは、以下の1つ以上の項目により構成されます。

- a) オリエンテーション・セッションの資料
- b) 連絡先及びアカウント情報
- c) エスカレーションの手順
- d) 有用なリンク（例：Oracle テクニカル・サポート・ポリシー）
- e) Certified Platinum Configuration 情報
- f) 全体的なサービス状況
- g) サービス・リクエスト変更管理の状況、及びパッチ管理の状況

お客様のポータルにアクセスするためのパスワードについては、オラクルがお客様にご提供いたします。なお、当該ポータルへのアクセスは、[My Oracle Support](#) に掲載されている My Oracle Terms of Use の対象となります。また当該ポータル内における最新の通知連絡先情報の提供や維持管理は、お客様の責任となります。

#### Oracle Platinum Services Fault Monitoring

このセクションは Oracle Platinum Services に対し適用されます。また、このセクションは分類された全ての障害に対する監視を含みます。ソフト

ウェアの監視を除外した Oracle Platinum Services に関する情報は、以下 **Oracle Platinum Services without Software Monitoring** とタイトルされたセクションをご参照ください。

オラクルでは、Certified Platinum Configuration を 1 日 24 時間、週 7 日監視し、Certified Platinum Configuration が正常に機能するうえで障害を示すイベントを識別します。「障害」とは、Certified Platinum Configuration のパフォーマンスの品質における緊急且つ実質的な低下から生じる、各々の検出されたイベントをいいます。イベントが障害にあたるかどうかを、オラクルが判断します。

各々の検出された障害について、オラクルは、

- a) その障害に関連する追加の情報を収集します。
- b) オラクルのテクニカル・サポート・ポリシー (<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html>) で閲覧可能な重要度の定義に基づきその障害を分類します。
- c) 重要度 1 又は重要度 2 として分類された障害に対して、当該ポータル内でサービス・リクエストを作成します。他の全ての重要度については、オラクルは、当該ポータルにその障害を掲載しますが、サービス・リクエストは作成しません。なお、お客様は、お客様の裁量により、[My Oracle Support](#) でサービス・リクエストを作成することができます。
- d) 当該ポータル内で、お客様指定の連絡先の電子メール情報を使用して、全ての重要度 1 及び重要度 2 のサービス・リクエストをお客様にお知らせします。

オラクルでは、以下の障害監視サービスをご提供し、また Certified Platinum Configuration を監視するために使用されるタスク及び基準については、オラクルが判断します。

1. ハードウェア・システム及び組込ソフトウェアの監視。オラクルは、ハードウェア・システム及び組込ソフトウェアが正常に機能するうえでの障害に備えて、そのハードウェア・システム及び組込ソフトウェアを監視します。
2. オペレーティング・システムの監視。オラクルは、オペレーティング・システムが正常に機能するうえでの障害に備えて、当該オペレーティング・システムを監視します。
3. ソフトウェアの監視。オラクルは、障害に備えて、オラクルが認定した Oracle Platinum Services プログラム・リリースを監視します。ソフトウェアの監視サービスは、(i) オラクルが認定した当該 Oracle Platinum Services プログラム・リリースにより生じる障害を監視すること、及び (ii) オラクルの障害監視ツールを使用して主要なコンフィギュレーション・パラメータを収集すること、により構成されます。
4. オラクル・データベースの監視。オラクルは、オラクル・データベースが正常に機能するうえでの障害に備えて、オラクル・データベースを監視します。オラクル・データベースの監視は、(i) ログ・ファイルに記録され、カスタム・チューニングされた監視方法により検出された、当該オラクル・データベースにより提供されるイベント情報を監視すること、及び (ii) オラクルの障害監視ツールを使用して主要なデータベース・コンフィギュレーション・パラメータを収集すること、により構成されます。

### Oracle Platinum Services without Software Monitoring

ソフトウェアの監視を除外した Oracle Platinum Services において、オラクルでは、Certified Platinum Configuration を 1 日 24 時間、週 7 日監視し、Certified Platinum Configuration のハードウェア・コンポーネントが正常に機能するうえでハードウェアの障害を指し示すイベントを識別します。

## パッチのリモート・インストール

本項目に別途明記がある場合を除き、オラクルは、後述の通り、Certified Platinum Configuration に対して該当するインフラストラクチャのアップデート及び/又はデータベースのパッチ・バンドルを年最大 4 回まで遠隔からインストールします。お客様は、(i) オラクルに連絡を取り、パッチのリモート・インストールをスケジュールし、且つ (ii) インストールすべきいずれのパッチ（修正プログラム）も承認する、責任を負います。各パッチ・インストールの具体的な時期は、インストール前に相互に合意され、当該ポータル内に記録されます。Certified Platinum Configuration、パッチ（修正プログラム）が適用されるコンポーネント及びプログラム並びにそのパッチ適用のリモート・インストールの範囲についての一覧は、<http://www.oracle.com/us/support/library/remote-quarterly-patching-scope-1652890.pdf> でご覧になれます。

お客様には、Certified Platinum Configuration の3ヶ月ごとのパッチ・バンドルの最新リリースが入手可能になってから6カ月以内に、その最新リリースのパッチ・バンドルにソフトウェア又はハードウェア・コンポーネント（コンピューティング・ノード、セル・ノード、InfiniBand Switch、及び ZFS Storage デバイスを含みますがこれらに限定されません）をアップデートしていただく必要があり、またお客様は、<http://www.oracle.com/us/support/library/certified-platinum-configs-1652888.pdf> に記載の通り、Oracle Platinum Services が適用される最新リリースから、遡って2つ前までのパッチ・バンドル・リリースを適用した状態にしておかなければなりません。

上記のパッチ・インストール・サービスを除き、お客様は、お持ちの Certified Platinum Configuration に全てのアップグレード及びパッチ（修正プログラム）をインストールする責任を負います。なお、パッチのリモート・インストールには、オラクル・データベースのバージョン・アップグレード（例：18.x から 19.x）は含まれず、また、Grid Infrastructure のアップグレードは、通常、本ポリシーに記載されているパッチのリモート・インストールには含まれません。オラクル・データベースで SAP アプリケーションを実行されている場合、パッチのリモート・インストール・サービスは、InfiniBand Switch、セル・ノード、コンピューティング・ノード、Oracle ZFS Storage Appliance、及び SAP 以外の Grid Infrastructure ホームとそれらに対応するオラクル・ホームやオラクル・データベース、のみでご利用になれます。

パッチのリモート・インストールには、以下のサービスが含まれます。

1. サポート・アクティビティ・レビュー— 四半期毎に、オラクルは、お客様の技術連絡先からログ記録されたサービス・リクエスト、ステータス・レポート及び完了すべき未処理のアクションを含む、その四半期における全ての Certified Platinum Configuration のパッチ・インストール作業内容、お客様の技術連絡先のうち1人と（電話で）レビューを行い、お客様のパッチ・プランのアセスメントを行います。
2. パッチのリモート・インストーラー— オラクルは、対象のパッチ（修正プログラム）に応じて、以下に挙げたアプローチのいずれかを又はそれらを組み合わせて使用し、遠隔からパッチ・インストールを実行します。
  - a. オラクルは、お客様の Certified Platinum Configuration がオンラインである間に、遠隔からパッチ・インストールを実行します。複数のパッチ（修正プログラム）が、各アプリケーション、サーバ、ストレージ・サーバ又はストレージ・アレイにインストールされます。複数のパッチ（修正プログラム）は、ローリング方式で同時に1つのサーバにインストールされます。
  - b. オラクルは、お客様の Certified Platinum Configuration がオフラインである間に、遠隔からパッチ・インストールを実行します。当該パッチ・インストールを完了するには、Certified Platinum Configuration をシャットダウンし、ハードウェア・システムを再起動し、そして Certified Platinum Configuration を復元しなければならない場合があります。

パッチのリモート・インストールを計画する傍ら、オラクルがそのパッチのリモート・インストールを実行するのに使用するアプローチについて、また当該のパッチのリモート・インストールの時期や実行中に予想されるお客様の Certified Platinum Configuration への影響について、お客様とオラクルで協議を行います。

#### 専用エスカレーション・ホットライン及びエスカレーション・マネージャー

お客様は、[My Oracle Support](#) に記載されているサービス・リクエスト・エスカレーション・プロセス（例：How to Escalate a Service Request (SR) with Oracle Support Services (ID 199389.1)）に従うことで、Certified Platinum Configuration に特化した専用ホットライン及びエスカレーション・マネージャーに転送されます。

## 4. Oracle Platinum Services に関する目標対応時間

その時点で有効なオラクルのテクニカル・サポート・ポリシーに明記されている重要度の定義に沿い、Oracle Platinum Services のハードウェア及びソフトウェアの障害監視が適用される場合には、以下の対応時間が Certified Platinum Configuration に対して提供されます。

- 1) オラクルは、重要度 1 及び重要度 2 のサービス・リクエストであると確定される可能性のある、オラクルが検出した障害について、お客様に通知するよう努めます。検出された障害に関する電子メールでの通知は、オラクルがその障害を検出してから 5 分以内に行われます。当該通知の時間枠は、オラクルの障害監視ツールによる障害の検出時から、オラクルが最初に電子メールでお客様側の通知連絡先に連絡を試みた時まで、となります。
- 2) 障害通知が行われてから 15 分以内に、その障害についてオラクルにより検証と分析が行われ、適切な重要度（重要度 1 又は重要度 2）でサービス・リクエストが作成されます。重要度の指定は、オラクルの障害監視ツールにより収集される障害イベントの種類から自動的に判断されます。なお、分析完了後、<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html> で閲覧可能なその時点で有効なオラクルのテクニカル・サポート・ポリシーに明記されている重要度の定義に基づき、当該サービス・リクエストの重要度をアップグレードするのかわそれともダウングレードするのかわ、オラクルで決定する可能性があります。
- 3) 重要度 1 のサービス・リクエストについては、そのサービス・リクエストが作成されてから 15 分以内に、影響を受けたコンポーネント又は機能を復旧させるためのアクション・プランを提供できるよう、オラクルは商業的に合理的な努力をいたします。当該プランを提供後 15 分以内に Certified Platinum Configuration の復旧に向けて進展が全くみられない場合は、OSS が、Oracle Engineering に当該サービス・リクエストをエスカレーションします。エスカレーションを受けて、オラクルは、30 分以内に Certified Platinum Configuration の復旧に向けた修正アクション・プランを提供できるよう、商業的に合理的な努力をいたします。この修正アクション・プランは Oracle Engineering と連携して作成されるもので、またそのプランには、お客様とオラクルとの共同デバッグ・セッションが盛り込まれる場合があります。なお、影響を受けた当該コンポーネントや機能の復旧をもって、本項目で指定されている対応時間が適用されなくなりますので、当該サービス・リクエストは、その時点で有効なオラクルのテクニカル・サポート・ポリシーに明記される通り、オラクルの重要度の定義に従います。

なお、お客様が Certified Platinum Configuration に対する重要度 1 のサービス・リクエストをログ記録される場合には、上述 3) の対応時間は、その（それらの）サービス・リクエストが英語でログ記録されている場合に限り有効です。英語以外の言語で提出されたサービス・リクエスト

は、<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html> で閲覧可能なその時点で有効なオラクルのテクニカル・サポート・ポリシーに明記される通り、オラクルの重要度の定義に従います。

お客様が Oracle Platinum Services without Software Monitoring を選択いただく場合、上記の目標対応時間は適用されません。

## 5. Sustaining Support for Oracle Platinum Services

Premier Support 又は Extended Support の対象ではなくなったプログラム・リリースは、Certified Platinum Configuration の適格性要件を満たしません。Oracle Platinum Services の適格性要件を満たさないコンフィギュレーションは、適格性要件を満たすプログラム・リリースにアップグレードされるまで、Sustaining Support for Oracle Platinum Services に移行します。

本項目に別途記載がない限り、Sustaining Support for Oracle Platinum Services の対象であるコンフィギュレーションは、以下のサービスを受けます。

1. 上述の項目「障害監視サービス」に概説されている1日24時間、週7日のリモート障害監視
2. (該当する場合) 障害通知及びサービス・リクエストの自動作成
3. Sustaining Support の対象でないコンポーネントに対して行う最善の努力によるリモートのパッチ・デプロイメント
4. 特定のプログラム・リリースの Sustaining Support のガイドラインに定める、復旧及び解決のための限定されたテクニカル・サポート

Sustaining Support for Oracle Platinum Services には、以下は含まれません。

1. 新規実装のための Oracle Platinum Services へのアクセス
2. 以下の目標対応時間への取り組み
  - a. 進展に向けた15分以内の復旧又はエスカレーション
  - b. 30分以内の共同デバッグ
3. Sustaining Support の対象であるプログラム・リリースに対する3ヶ月ごとのリモートのパッチ・デプロイメント
4. 新規プログラム・アップデート、パッチ (修正プログラム) 、セキュリティ警告及びクリティカル・パッチ・アップデート

現在 Sustaining Support for Oracle Platinum Services の対象であるリリースを判断するためには、[My Oracle Support](#) に記載されている詳細 (「Sustaining Support for Oracle Platinum Services」 ID 2925353.1) をご覧ください。

## 6. お客様の義務

オラクルは、Oracle Platinum Services の実施に何らかの不備があり、その不備が、Oracle Platinum Services の実装段階や実装後段階においてお客様に全面的なご協力をいただけなかったことに起因する場合には、当該不備について一切責任を負いません。お客様には、オラクルが Oracle Platinum Services を実施するには、本ポリシーに記載のお客様の義務、項目「概要」に記載されているテクニカル・サポート・ポリシーに記載のお客様の義務、並びに以下に挙げるお客様の義務を、お客様が継続的に履行することが条件となる、ことをご了承いただきます。

- a. Certified Platinum Configuration のシリアル・ナンバー及び/又はその他の識別・資格情報やエンタイトルメント情報を、オラクル

が指定する方法でオラクルに提供すること。

- b. Oracle Platinum Services に対応するために、適切に構成された Certified Platinum Configuration を維持すること。
- c. 必要とされた、及び／又は要請された場合に、Certified Platinum Configuration への有効な管理者レベルの権限とアクセスを、オラクルに提供し続けること。
- d. オラクルがお客様の Certified Platinum Configuration 上で Oracle Autonomous Health Framework のインストール、構成、並びに継続的なメンテナンスを行うことを承諾し支援すること。Oracle Autonomous Health Framework に関する情報は、<https://www.oracle.com/database/technologies/rac/ahf/>にて入手いただけます。
- e. Oracle Platinum Services の提供において必要とされた場合に、オラクルの障害監視ツールのインストールを支援すること。
- f. Oracle Platinum Services の提供に必要なゲートウェイ及び VPN のインストールにおいてオラクルを支援すること（以下を含みます）：
  - i. オラクルが Certified Platinum Configuration 上で診断ツールをインストール及び使用できるようにすること。
  - ii. 障害監視が適用可能な場合に、オラクルが Certified Platinum Configuration 上でオラクルの障害監視ツールをインストール及び使用できるようにすること。及び、
  - iii. 適用可能な場合に、オラクルがオラクルの障害監視ツールのインストール及び構成、定期的なパッチ（修正プログラム）適用、サービスの復旧、並びにオラクルの障害監視ツールの維持管理ができるよう、Certified Platinum Configuration へのログイン・アカウントをオラクルに提供すること。これには、オラクルの障害監視および診断ツールが動作しなくなった場合に、その機能をオラクルが復旧できるようにすることを含みます。
- g. ゲートウェイが、(i) 十分なラックやフロアのスペース、AC 電源及びインターネット接続を確保し、(ii) お客様のローカル・エリア・ネットワーク（“LAN”）環境やワイド・エリア・ネットワーク（“WAN”）環境内に（オラクルと合意した通りに）正しく設置され、またお客様のネットワークに接続され、(iii) お客様の費用で、物理的にラック収容され、積築され、電源投入され、(iv) Certified Platinum Configuration がレイヤー3 のインターネット・プロトコル（“IP”）を使用してそのゲートウェイに論理的に転送されるよう、位置付けされ、且つ (v) Oracle Platinum Services をサポートするために、オラクルにより承認された者のみにより使用される、ことを保証すること。
- h. お客様は、オラクルの要請に応じて、オラクルがオラクルの障害監視ツールを配置し構成できるよう、ネットワーク・アドレスを提供し、ファイアウォール・ポリシーを実装しなければならない、ということ。
- i. ゲートウェイ及びその Integrated Lights Out Manager (ILOM) 用に 2 つの IP アドレス及びそれらに関連するネットマスクを提供すること、またゲートウェイから事前定義されたポート上でアウトバウンド接続ができるよう、お客様のセキュリティ状況（例：ファイアウォール）を構成すること。
- j. オラクルが遠隔からゲートウェイに接続できない場合には、オンサイトでのトラブルシューティングを提供すること。
- k. Oracle Platinum Services に記載の通り、オラクルにより実行されるパッチのリモート・インストールを除き、お客様は、Certified Platinum Configuration の安定性を維持するために、オラクルが推奨するアップグレード、アップデート及び／又はパッチ（修正プログラム）をインストールしなければならない、ということ。
- l. Oracle Platinum Service に本番環境への変更が伴う場合には、Oracle Platinum Services に関連するそのような各本番環境に対して、本番以外のパッチ適用環境を 1 つ以上提供すること。当該の非本番環境は、Oracle Platinum Services の提供をサポートするよう、合意済みの変更管理プロセスに従い構成され維持管理されるものとします。
- m. Oracle Platinum Services の提供及び維持に際しオラクルをサポートするために、オラクルと協働して、責任・担当範囲におけるプロ

セスや手順を構築し、その責任・担当範囲について適切なトレーニングを受け且つ相応の経験を有するスタッフ（例えば、データベース管理者）を割り当てること。

- n. 月間稼働率 99.5% 以上のインターネット接続を維持すること。
- o. お客様が Certified Platinum Configuration に対するマニュアル・サービス・リクエストをログ記録する場合には、お客様は、(i) Certified Platinum Configuration の適正な Customer Support Identifier (CSI) とシリアル・ナンバーを使用してそのサービス・リクエストをログ記録し、且つ (ii) 当該サービス・リクエストの解決支援のために OSS により要求される診断情報を収集して提供する、ということ。
- p. Certified Platinum Configuration に含まれる、該当する全てのコンポーネント及びプログラムが、高可用性向けに構成される必要がある、ということ（例：Exadata の場合—RAC 又は RAC One Node の使用、及び／又は Dataguard の使用）。

なお、お客様が以上の要件を満たさない又は本ポリシーに記載の義務を履行できない場合には、お客様は Oracle Platinum Services をお受けになることができなくなり、またオラクルは、自らの裁量により、Oracle Platinum Services のご提供を停止させていただく場合があります。

## 7. リモート・サービス

通常 Oracle Platinum Services は、主に電子的なコミュニケーションを使用して遠隔から提供され、この Oracle Platinum Services には、Certified Platinum Configuration の様々な側面を監視、収集、報告するツール、スクリプト、ソフトウェア及びユーティリティが含まれる場合があります。Oracle Platinum Services が遠隔から提供される際には、snmp、ssh、sftp、電子メール及び Web ブラウザといった一般的なインターネット・プロトコルやアプリケーションを用いることができます。

## 8. オラクルの障害監視ツール

Oracle Platinum Services のオラクルの障害監視がご利用可能な場合は、Oracle Platinum Services の一部として提供されるオラクルの障害監視ツールは、<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html> で閲覧可能な Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーや Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシーの項目「テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール」に明記されている条件の適用対象です。

本ポリシーの適用上、オラクルでは、本ポリシーに基づき提供される、Oracle Platinum Services に係る以下の情報を収集し維持管理する場合があります。

- a. ハードウェア・システムの仕様（例：形式、モデル、シリアル・ナンバー、CPU の数、ディスクの容量、RAM の容量）
- b. 物理ラックの仕様（例：ケージ、ラック、フロア）
- c. オペレーティング・システムの仕様（例：バージョン）
- d. Web サーバ、アプリケーション又はデータベースの仕様（例：名称、バージョン、適用済みパッチ（修正プログラム））
- e. ロケーション、顧客及びユーザーに関する情報

Certified Platinum Configuration の詳細は全て、[My Oracle Support](#) に格納されます。なお、お客様が [My Oracle Support](#) にアクセス

スできる範囲やその中に格納されるデータは、オラクルの裁量により制限される場合があります。

## 9. ネットワーク・アクセス

オラクルでは、Oracle Platinum Services を提供する目的で、Certified Platinum Configuration に接続するためにゲートウェイを活用します。お客様には、オラクルが VPN を使用してお客様のシステムにアクセスできること、にご同意いただきます。お客様は、オラクルの仕様や指示に従い、当該 VPN 並びにゲートウェイのインストールとコンフィギュレーションを実行する責任を負います。

またお客様は、Certified Platinum Configuration が監視される場合は、お客様のネットワーク及びシステムがオラクルの提供する仕様に準拠していること、そして Certified Platinum Configuration 内でオラクルにより監視とパッチ適用が行われる全てのコンポーネントが VPN 接続でアクセス可能であること、を保証する責任を負います。お客様には、当該ゲートウェイとオラクルとの間をネットワーク・トラフィックが通過するよう、ポートを開放しファイアウォール・ルールを調整すること、にご同意いただきます。

なお、オラクルは、ネットワーク接続についても、またネットワーク接続から生じる又はそれに関連して生じる不具合、問題、あるいはコンディション（帯域幅の問題、著しい遅延、ネットワークの停止、インターネット・サービス・プロバイダやそのネットワーク接続により生じるその他のいかなるコンディション等）についても、責任を負いません。Oracle Platinum Services の実施のためにオラクルがアクセスすることを、当該確立済み VPN が許可しない場合は、以後オラクルが Oracle Platinum Services をご提供する義務を負わないこと、をお客様にご同意いただきます。

## 10. 変更管理

Certified Platinum Configuration に対しハードウェア及びソフトウェアの障害監視が適用される場合には、お客様が Certified Platinum Configuration にインストールされているオラクルの障害監視ツール及び診断ツールに影響を与える間近に迫った変更を Certified Platinum Configuration に加える場合は、お客様よりオラクルにお知らせいただかなければなりません。当該変更にあたり計画的な停止を伴う場合は、当該ポータル内にある変更管理機能を通じて変更リクエストをご入力いただき、その間近に迫った変更について、オラクルにお知らせください。当該ポータルでは、お客様により開始された主要なシステム変更の間、その変更により生じた障害に伴いサービス・リクエストが自動的に作成されないよう、お客様が自ら、選択的に、監視機能を一時的に無効化することができます。なお、お客様が Certified Platinum Configuration 環境を維持しつつ Oracle の障害監視ツールが正常に機能できるようにしたい場合は、場合により、恒久的な変更をリバースする（元に戻す）ことが必要となる可能性もあります。

パッチのリモート・インストール中、提案された Certified Platinum Configuration への変更の導入を管理するために、オラクルでは、当該ポータルで利用可能な変更管理プロセスを使用します。パッチ適用中に、オラクルが、当該ポータルに変更リクエストを入力します。

変更リクエスト入力のプロセスは、以下の通りです。

1. 計画的な停止を伴う Certified Platinum Configuration への変更案は、当該ポータル内の変更管理セクションを通じてリクエストされなければなりません。当該変更リクエストには、以下の項目が含まれる必要があります。

- a. オーナーの変更
- b. 特定の担当者
- c. 連絡先情報
- d. 変更の概要
- e. 変更の説明
- f. 変更理由
- g. 「変更の優先度」を「計画済み」に、「変更のカテゴリ」を「メジャー」に指定
- h. 影響を受ける Certified Platinum Configuration のコンポーネント
- i. 開始/停止のスケジュール及び期間

2. 当該変更リクエストの実装に先立ち、その変更リクエストにつき、お客様とオラクルによる、書面での合意が必要となります。

オラクルでは、お客様がメンテナンスをされる間やオラクルがパッチ適用を行う間、随時、お客様で Certified Platinum Configuration 上の監視機能を無効にすることができる、ということを理解しています。当該期間中、オラクルは Oracle Platinum Services の維持に努めます。ただし、(i) 24 時間、(ii) 相互で合意された時間、又は (iii) VPN がお客様により無効化された時間、のいずれかよりも長い時間、監視機能が無効となった場合には、Oracle Platinum Services のご提供を停止する権利をオラクルは留保します。

## 11. Global Customer Security Practices

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、<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html> で閲覧可能な Global Customer Support Security Practices を遵守します。Global Customer Support Security Practices は、オラクルの裁量により変更される場合があります。ただし、テクニカル・サポートの料金が既に支払われた期間中、オラクルが Global Customer Support Security Practices (<https://www.oracle.com/a/ocom/docs/customer-support-security-practices-jp.pdf>) に明記されているセキュリティのレベルを実質的に低下させることはありません。変更の詳細は、付属の「[変更履歴](#)」(PDF) をご参照ください。

なお Global Customer Support のサービス及びシステムは、特定の機微なデータを格納したり、処理したりするのに必要となりうる特別なセキュリティ管理に対処するには設計されていません。[Global Customer Support Security Practices](#) に明記されるものよりも厳重な保護を必要とする、医療記録、ペイメント・カード、又はその他機微なデータをご登録なさらないようご注意ください。お客様のご登録内容から機微なデータを削除する方法については、My Oracle Support の <https://support.oracle.com/CSP/main/article?cmd=show&type=NOT&id=1227943.1> でご覧になれます。

## 12. Oracle Platinum Services の終了

お客様は、お客様専用サポート・ポータルで適切なサービス・リクエストを提出して、いつでも Oracle Platinum Services を終了することができます。お客様が (i) Oracle Platinum Services を終了される場合、あるいは (ii) Oracle Platinum Services をお受けになることができなくなる場合には、その Oracle Platinum Services が終了する日が決定されます（以下「終了日」といいます）。そして（決定した）終了日に先立ち、事前に、以下のデコミッションング（利用停止）措置が行われます。

当該終了日の少なくとも 14 暦日前までに、オラクルは、重要度 1 でも重要度 2 でもない新規に作成されたサービス・リクエストのトリアージ、維持管理及びサポート・アクティビティを停止させていただきます。

当該終了日当日に、オラクルは、

1. 終了する Certified Platinum Configuration を、アクティブな本番監視のステータスから監視終了のステータスに移行するため、サービス・リクエストを当該ポータル内に入力します。
2. VPN 接続を無効にします。
3. (該当する場合) 当該ポータル及び Oracle Platinum Services のインフラストラクチャへのお客様のアクセスを終了します。そして、
4. Oracle Platinum Services の実施を停止します。

Oracle Platinum Services の実施のためにお客様に提供されているオラクル所有の機器の返却方法については、オラクルより、お客様にご説明いたします。なお、Oracle Platinum Services の終了日から 45 日以内に、お客様が当該機器をご返却になっていない場合、お客様には、その時点で有効な価格にてその未返却の機器の料金をお支払いいただきます。

## 13. お問い合わせ先

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