Oracle Database Appliance サポート・ポリシー

発効日：2025 年 6 月 11 日

目次

１．概要 1
２．サポート条項 2
３．ライフタイム・サポート 4
４．システムに対するテクニカル・サポート・レベル 4
５．購入可能な追加のサポート・サービス 6
６．テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール 7
７．重要度の定義 8
８．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 9

１．概要

本 Oracle Database Appliance サポート・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、Oracle Database Appliance のテクニカル・サポートに適用されます。

「お客様」とはテクニカル・サポートを株式会社アシスト（以下、アシストといいます）又はアシストの販売店に注文した法人をいいます。

本ポリシーでは、オラクルの定める「Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシー」（以下「メーカーポリシー」といいます）に対しアシストが付加するサポート・ポリシーを定めています。したがって、お客様は本ポリシーに合意する前に、メーカーポリシーを確認し合意しなければなりません。

オラクルのオペレーティング・システム・ソフトウェアに関して、テクニカル・サポートは、お客様の注文又はプログラム・ドキュメントに記載された認証済みのハードウェア構成で、改変されずに実行されているオペレーティング・システムの、サポート中のリリースにおいて実証可能な問題(お客様の環境により発生したものを含みます)に対して提供されます。

アシストのサポート部門から提供される、後述の「システムに対するオラクル・テクニカル・サポート・レベル」に記載されているテクニカル・サポートを受けるには、お客様は、(i)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及びオプションを含むすべての機器(以下「ハードウェア・システム」といいます)のシリアル・ナンバー及び/又はその他の識別情報及びお客様情報をオラクルが指定する方法でアシストに提供し、(ii)テクニカル・サポート料金を支払う必要があります。これら二つの要件を満たしており、かつテクニカル・サポートの契約をしているハードウェア・システムを、「サポート対象のハードウェア・システム」といいます。テクニカル・サポート料金を決定するうえで、お客様のオリジナルの購入機器とは別に購入したコンポーネント及びオプションもハードウェア・システムの定義に含まれます。アシストは、後述の通りテクニカル・サポート・サービスを提供するよう商業的に合理的な努力をするものとします。

本ポリシーに基づくアシストの義務は、お客様が、アシストが事前に提供したその動作不良を修復するハードウェア又は組込ソフトウェアの更新版もしくは回避策を導入・実施すれば避けられたであろうハードウェア・システムの動作不良、又は次のいずれかに該当するハードウェア・システムについては適用されません。(i)アシストの書面による同意なしに、変更、改変、又は追加等が加えられた場合(ハードウェア上のオラクルのシリアル番号タグを改変又は除去することを含みます)、(ii)関連するドキュメントに従わない、間違った取扱い又は使用がなされた場合、(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場合、

 © K.K. Ashisuto

(iv)アシスト又はアシストが認証するインストレーション・パートナー以外の第三者によって不適切に設置された場合、(v)当該サービス提供の対象となっていない機器又はソフトウェアとともに使用したことに起因して問題が発生した場合、(vi)製品を他の場所に移動したことに起因して問題が発生した場合。

アシストは、テクニカル・サポートの実施にあたり委託業者を使用する場合があり、お客様とアシストとの間で取り交わした契約の保証条件に従い、委託業務の品質を保証します。

アシストのサービスに関するプライバシー・ポリシー(https://www.ashisuto.co.jp/privacy/)に従ってテクニカル・サポートを提供します。

本ポリシーは、アシストの裁量により変更される場合があります。ただし、アシストによる本ポリシーの変更は、テクニカル・サポート料金が既に支払われたサポート期間(以下に定義)中、ハードウェア・システムに提供されるサービスのレベルを実質的に低下させることはありません。

２．サポート条項

テクニカル・サポート料金

テクニカル・サポート料金は、関連する注文書、あるいは、融資又は契約書に別途の定めがない限り、年額を前払いでお支払いいただきます(以下、「支払いに関する契約書」といいます) 。テクニカル・サポートの注文手続きを進めるには、お客様の購買注文書が必要です。お客様の購買注文書を受領後、請求書が発行され、お客様が指定した請求先に送られます。お支払いいただけない場合、テクニカル・サポート・ サービスを終了させていただきます。

サポート期間

テクニカル・サポートは、お客様の注文書(契約書等の文書を含み、本項において以下同様とします)に別途記載がない限り、ハードウェアの引渡し日をもって有効とします。注文書に別途記載がない限り、価格を含むアシストのテクニカル・サポートの条件は、１２か月のサポート期間（以下「サポート期間」といいます）が反映されています。関連する注文書において定めのある場合を除き、一旦お申し込み頂いたお客様のテクニカル・サポート・サービスに対するご注文は取消し不能であり、一旦支払われた金額の払い戻しはありません。アシストは、サポート期間終了後は、テクニカル・サポートを提供する義務を負いません。

テクニカル・サポートの再契約

アシスト Premier Support for ODA が 90 日以上失効した場合、又は、お客様がハードウェア・システムを購入した時点でテクニカル・サポートが購入されなかった場合、テクニカル・サポートを(再)契約する前に、お客様のハードウェア・システムを、サービスを受けるために適格な状態にする必要があります。サービスを受けるために適格な状態にするには、Premier Support Qualification Service を(その時点での最新料金で)購入し、お客様のハードウェア・システムの資格証明(qualification certificate)を入手するために、オラクルが定めたすべての要件を満たさなければなりません。
テクニカル・サポートが失効した場合、又は、ハードウェア・システム購入時にテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、再契約料金が適用されます。再契約料金は、以下の通り算出されます。a)テクニカル・サポートが失効した場合、再契約料金は、サポート対象のハードウェア・システムに対して直近で支払ったテクニカル・サポート料金(年額相当金額)の 150%になります。b)関連するハードウェア・システムに対してテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、再契約料金は、(再)契約の時点で有効なオラクルのサポート価格ポリシーに従って計算される、当初より関連のハードウェア・システムに対してサポートが注文されていた場合に請求されるべきテクニカル・サポート料金の 150%になります。(a)の再契約料金は、テクニカル・サポートが注文された日から失効日に遡る期間で按分計算したものとなります。(b)の再契約料金は、当初のハードウェア・システムの引渡し日（オラクルからお客様又はアシストに引き渡された日）に

© K.K. Ashisuto

遡り按分計算したものとなります。
上述の再契約料金に加えて、テクニカル・サポート料金は、該当のサポート期間に対してお支払いいただく必要があります。この場合のテクニカル・サポート料金は、以下の通り算出されます。(i)テクニカル・サポートが失効した場合、12 か月のサポート期間に対するテクニカル・サポート料金は、関連するハードウェア・システムに対して直近で支払ったテクニカル・サポート料金(年額相当金額)となります。(ii)関連するハードウェア・システムに対してテクニカル・サポートが購入されていなかった場合、12 か月のサポート期間に対するテクニカル・サポート料金は、(再)契約の時点でのオラクルのサポート価格ポリシーに従って計算される、 当初より関連のハードウェア・システムに対してサポートが注文されていた場合に請求されるべき料金となります。更新時調整料金は、上述の(i)及び(ii)の年額サポート料金に適用される場合があります。
お客様が、以前にオラクル又はオラクルの正規販売店からテクニカル・サポートを購入しており、今般、直接アシストからテクニカル・サポートを購入している場合、再契約料金及びハードウェア・システムに対するテクニカル・サポート料金にアップリフトが追加される場合があります。

サポート対象のハードウェア・システムの減少後の料金

サポート料金は、サポートのレベル、及びサポートが注文されるサポート対象のハードウェア・システムの数量により算出されます。お客様のハードウェア・システムのサービス期間が終了した場合、アシストは次回の更新時に減少分についてお客様のサポート料金を減額します。

技術連絡先

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

アシストはお客様の技術連絡先の方から登録された技術問合せ内容をレビューし、上述のようなトレーニング受講により予防できる技術問い合わせをする必要がないよう、特定のトレーニングをお薦めする場合があります。

プログラムの更新版

「更新版」とは、プログラム・ライセンス用に一般に供しているプログラムの後継リリースのことであり、アシストがサポート契約をしているお客様に対して追加のライセンス料金なしに提供されるものをいいます。更新版の提供は、当該ライセンスに対して更新権を含むテクニカル・サポートが適切な期間注文されていることを条件とします。更新版には、アシストが別途使用権を許諾する、リリース、オプション又は将来のプログラムは含まれません。更新版は提供可能な場合(提供の可否についてはアシストにより決定されます)にのみ提供され、オラクルにより買収されたプログラムに対しては以前提供可能であったバージョンの全てが含まれない場合があります。
アシストは将来のプログラムや新機能の開発の義務を負うものではありません。 提供可能な更新版はお客様にダウンロードにて提供されます。更新版の複製、ダウンロード及びインストールについては、お客様の責任でなされるものとします。

Service Life 終了の権利

© K.K. Ashisuto

(i)オラクル製品のライフサイクルの一環として、又は(ii)ベンダー(供給元)が製品のサポートを終了する場合又はベンダー(供給元)との提携の終了により、ハードウェア・システムに対する Service Life 終了日をお知らせしなければならなくなる場合があります。そのため、アシストは前述の権利を留保しています。アシストは、Service Life 終了の 12 か月の事前通知を提供するよう商業的に合理的な努力します。Service Life 終了の情報は My Oracle Support にて提供されます。Service Life 終了の情報は変更される場合があります。

第三者の製品

適用されるテクニカル・サポート契約において、第三者の製品が明確に規定されていない限り、オラクルのテクニカル・サポートは、(1)オラクルにより製造された製品又はオラクルが製造委託した製品、及び(2)オラクルにより販売された製品(直接、又はオラクルの正規販売店による販売かを問いません)に対してのみ適用されます。アシストは、オラクルのハードウェア・システムにインストール又は取り付けられた、上記以外のいかなる第三者の製品についてもテクニカル・サポートを行いません。また、オラクルのハードウェア・システムに損害を与えるような方法で、第三者の製品がインストールされ、又は機能しなくなった場合には、テクニカル・サポートは、当該損害に適用されないものとします。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、別途料金を申し受けます。
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、特定の故障状態に対してテクニカル・サポートを受けられない場合があり、及び/又は当該サポートを受けるために別途料金を申し受ける場合もあります。
オラクルのハードウェア・システムからの第三者の製品の取り外し又は交換が必要となる可能性がある故障状態の例として、相互運用性の障害、タイミング障害、間欠故障が挙げられます。第三者の製品(故障を示している当該製品にアクセスし、又は接続されている一切のコンポーネントを含みます)に直接的又は間接的に関連する故障状態について、アシストは、自らの裁量により、トラブルシューティング・プロセスを開始する前に、当該第三者の製品を取り外し、又はお客様に対して当該第三者の製品を取り外すよう求めることができます。故障の原因が第三者の製品であると判断された場合、アシストは、全てのサービス・コールについて料金を請求いたします。
第三者の製品が故障の原因ではないと判断された場合(第三者の製品がハードウェア・システムにインストールされていなかった、又はそれに取り付けられていなかった場合においても問題が発生した場合)、アシストへのサービス・コールは、既存のアシストのテクニカル・サポート契約の条件に基づき対応します。

３．ライフタイム・サポート

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

- アシスト Premier Support for ODA

アシスト Premier Support for ODA で提供可能なサービス内容については、後述の「システムに対するテクニカル・サポート・レベル」の項目に記載されています。
アシスト Premier Support for ODA が提供される場合、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 年間提供されます。アシスト Premier Support for ODA 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。
Lifetime Support Policy 対象の(又は将来対象となる予定の)Oracle Linux プログラムリリースについては、 Web サイト「Lifetime Support Policy: Coverage for Sun Software and Operating System Products」をご参照ください。

４．システムに対するテクニカル・サポート・レベル

アシストが提供するテクニカル・サポートは以下のとおりです。アシストのテクニカル・サポート・レベル

© K.K. Ashisuto

はオラクルのテクニカル・サポート・レベルに準じますが、アシストが独自に付加したサポート・レベルは下線部分です。

サポート・レベル名称：アシスト Premier Support for ODA

アシスト Premier Support for ODA は、ハードウェア・システム、オペレーティング・システム・ソフトウェア及び組み込みソフトウェア(組込ソフトウェアのオプションを含みます)のサポート・サービスの内容を含みます。

本項目に別途記載がない限り、「アシスト Premier Support for ODA」は以下の内容を含みます。

- 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に関する、 プログラムの更新版、パッチ(修正プログラム)、セキュリティ・パッチ、及びセキュリティ・アラート
- アップグレード・ツール
- 第三者の新製品/新バージョン又はオラクルの新製品に対しての認証
- 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に関する主要な製品及びテクノロジーのリリース(通常のメンテナンス・リリース、特定の機能追加のためのリリース、及びドキュメントの更新を含みます)
- オラクルによるオンサイトのハードウェア・サポート（FRU 部品交換作業）
- アシストによるオンサイトのハードウェア・サポート（CRU 部品交換作業）
- 日本語による 1 日 24 時間、週 7 日の技術問合せに対する支援
- Web サポート・システム（Ashisuto Web Support Center-2）への 1 日 24 時間、週 7 日のアクセス(オンラインによる技術問合せの登録を含みます)
- Auto Service Request で自動起票されたサービス・リクエストへの対応
- 主要ログを定期的にアシストのサイトへアップロードするツールの利用
- 新しい Oracle Database Appliance ハードウェア・システムへの更改を検討するために必要とされる現行ハードウェア・システムの負荷状況調査（ハードウェア・システム保有期間中に 1 回のみ）

※事前に弊社 Web サポートシステムでの対象環境の問い合わせ可能なアカウント(ハードウェア故障時に対応可能なお客様のアカウントであること）の作成が必須です。

ハードウェアの交換部品

オラクルが、ハードウェアの部品交換が必要であると認定した場合、オラクルはお客様の設置場所に交換部品を送付します。（アシストは部品交換の要否を調査しますが交換認定の権限はオラクルにあります。また、交換部品の保有及び在庫管理はオラクルが行います。）
交換部品の送付にかかる目標時間はオラクルの「Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシー」に記載のとおりです。

動作不良部品の返品

オラクルがお客様に FRU 交換部品を送付する場合、お客様はオラクルからの発送又は配送指示のすべてに従い、確実にオラクルに動作不良部品を返品しなければなりません。

オラクルがお客様に CRU 交換部品を送付する場合、オンサイト対応したアシストの技術者が動作不良部品をお客様から受領し返品します。

お客様は、修理又は交換のためにドライブを返品する前に、ハードディスク・ドライブ及び半導体ドライブなど(ただし、これらに限定されません)のドライブ(以下、「ドライブ」といいます)にお客様が保存したすべての情報及びデータを削除する責任を負います。

動作不良部品の所有権は、お客様のハードウェア・システムから取り外した時点でオラクルに移転します。

© K.K. Ashisuto

お客様が動作不良の部品をお客様への出荷から 45 日以内に返品しなかった場合、お客様はその時点での最新の価格にて当該動作不良部品の料金がオラクルから請求されます。

５．購入可能な追加のサポート・サービス

購入可能な追加のサポート・サービスの概要は以下のとおりです。その他詳細は別紙に定めます。

ODA ハードウェア監視オプション

アシストが提供するスクリプト等を用いて 24 時間 365 日ハードウェアを監視し異常検知時にアシストへ自動通報します。通報を受けたアシストは障害内容を調査し、お客様にご連絡します。

- ハードウェア障害検知時は「重要度１」として通報します。
  重要度１は 24 時間 365 日対応とし、通報から 60 分以内を目標にお客様へ電話連絡します。
- ハードウェア障害予兆検知時や監視失敗時などは「重要度２」および「重要度３」として通報します。
  重要度２および重要度３は平日日中帯のみの対応とし、通報から 60 分以内を目標に Web サポート・システムよりお客様へご連絡します。

以下、ハードウェア監視オプションの重要度別連絡方法と対応時間、連絡目標時間の一覧です。

重要度	連絡方法	対応時間	お客様へのご連絡目標時間
1	電話	24 時間 365 日	60 分以内
2	Web サポートシステム	平日 9:00～18:00 （※12:00～13:00 を除く） （※土日祝祭日ならびに 弊社特別休業日を除く）	
3			

なお、各通報の重要度は、通報されるメッセージ内から確認できます。
（各重要度の分類基準は後述する「７．重要度の定義」のとおりです)。

また、監視ツールが正常に稼動していることを定期的に確認し、監視ツールが正常に稼動していない場合は調査します。

ハードウェア監視オプションの提供にあたり、以下の要件および条件を満たす必要があります。

- メール送信が可能なネットワーク環境（ハードウェアからインターネット（ashisuto.co.jp）へ SMTP 通信可能なこと）
- 弊社 Web サポートシステムでの対象環境の問い合わせ可能なアカウント(ハードウェア故障時に対応可能なお客様のアカウントであること)

ハードウェア監視オプションの注意事項は以下のとおりです。

- 障害メール送信から受信までに要する時間（最低 10 分）は「重要度１」の応答努力目標の時間に含めません。

関連商品問合せ窓口オプション

Oracle Database Appliance 提供時にアシストが提供したその他ハードウェアまたはソフトウェアに関する問合せをアシストが２４時間３６５日受付けます。対象とするハードウェアまたはソフトウェアは、契約書または購買注文書に記載された範囲です。

© K.K. Ashisuto

受付け後は、各ハードウェアまたはソフトウェアの保守担当会社からお客様へ直接連絡します。お客様への連絡時間・連絡方法は保守担当会社が定めた規程に従います。

以下に定める事項は、関連商品問合せ窓口オプションのサービス範囲外です。

- ログ収集等の障害調査、障害調査スクリプト作成、設置等を含む現地サポート
- お客様の機器取り扱いによる過失等、アシストの責に帰さない事由により生じた故障
- システム障害に起因する、お客様業務運用の復旧
- コンサルティング及びチューニング対応

６．テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール

問題の解決を支援する目的で、コラボレーション・ツール(お客様の同意を得て、お客様のハードウェア・システムへのアクセスを可能にするツール等(例えば、ハードウェアに対する Oracle Shared Shell))及び、ソフトウェア・ツール(コンフィギュレーション・データの収集や伝送を支援するツール等(例えば、Auto Service Request))がオラクルから提供される場合があります。当該ツールは、My Oracle Support Terms of Use に基づいて使用権許諾されますが、当該ツールのために規定される追加の条件の対象になる場合があります。一部のツールは、お客様のコンピュータ環境の構成に関する情報(以下「ツール・データ」といいます)を収集することを目的としています。ツールは、個人を識別可能な情報(技術連絡先の情報を除く)又はお客様のコンピュータ環境内の商業データへのアクセス、収集、又は保存することはありません。お客様がツールを使用することにより、事前及び事後にテクニカル・サポート・サービスを提供することを目的として、オラクルにお客様のツール・データが送信されることに同意したとみなされます。 さらに、オラクルは、ライセンス及びサービスのコンプライアンスとしてお客様のオラクル製品のポートフォリオ管理をオラクルが支援するために、また、製品及びサービス提供を改善するために、ツール・データを使用する場合があります。
一部のツールは、自動的に又は定期的に接続するように設定されている場合があり、接続の際、都度の通知を受けない場合があります。お客様は、当該ツールがオラクルにツール・データを通信する際に経由する通信用のゲートウェイを 維持する義務があります。当該ツールの使用は任意となりますが、使用を拒否することにより、オラクルがお客様にテクニカル・サポート・サービスを提供するにあたり支障が生じる場合があります。ツールは、特定された製品に対して利用可能となる場合があります。
テクニカル・サポート・サービスを提供するために使用されるオラクルの最新のツールに関する詳細、及び、収集されるデータと使用方法に関する詳細については、Global Customer Support Security Practices 及び My Oracle Support に記載されています。ツール及びその提供についての詳細は、オラクルの営業担当者又は現地のカスタマ・サポートにお問い合わせください。
ツールに関するドキュメント、テクニカル・サポート・ポリシー、注文書、又は、readme ファイルにて、ツールは個別のライセンス条項(以下「Separate Terms」といいます)に基づいて提供される旨をオラクルが明示している場合、お客様のアクセス及びツール使用は Separate Terms に基づくものとします。組み込まれた第三者のソフトウェア、又は、Separate Terms に基づいて使用権が許諾された第三者のソフトウェア(例えば、Mozilla 及び LGPL)については、ツールに関するドキュメント又は readme ファイルの内容に従ってツールにアクセス、又はツールを実行することが要求される場合があります。ツール又は Separate Terms に基づいて使用権が許諾された第三者のソフトウェアを使用するお客様の権利は、オラクルとの間のいかなる契約によっても、制限又は変更されません。

Auto Service Request

ASR は、特定のハードウェアの障害が発生した時に、ASR 対応のオラクル製品がオラクルへ障害に関する遠隔測定情報を送信することにより、自動的にサービス・リクエストが新規に作成されるようにするものです。
ASR 対応のハードウェアにおいて ASR が稼働している場合、ASR がお客様に代わってサービス・リクエストを作成します。
ASR が検出する具体的なハードウェアの障害は、製品の種類、製品のバージョン、オペレーティング・システムによって異なります。すべてのハードウェアの障害が検出され、オラクルに送信されるわけではありま

© K.K. Ashisuto

せん。ASR が検出する障害の範囲は、オラクルにより随時予告なしに変更される可能性があります。
障害検出の定義情報は Web サイト「Oracle ASR Coverage」から確認できます。
ASR の通知先に弊社サポートセンターを含めていただく場合、検知したハードウェア障害は原則「重要度１」として取り扱い、24 時間 365 日対応を開始します。また、通報から 60 分以内を目標にお客様へ電話連絡します。
（重要度の定義は「７．重要度の定義」にて記載します）

７．重要度の定義

お客様のサポート対象のハードウェア・システムに関する技術問合せは、アシストの Web サポート・システムを通じてオンラインにより、又は、電話により登録することが可能です。お客様からの技術問合せに関する重要度は、 お客様及びアシストにより選択され、以下の重要度の定義により分類されるものとします。

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

- データが破壊される 。
- プログラム・ドキュメント上に記載されている重要な機能が動作しない。
- システムがいつまでもハングすることにより、リソース又は応答に対し、容認できない又は際限ない遅延が発生する。
- システムがクラッシュする。何度か再起動を試みた後もクラッシュした状態が継続する。
- システムの機能障害によりデータが喪失する、又はシステムが不安定な状態になる。
- システムの動作不良により極めて重要なアプリケーションが、再起動、ハング、又はサスペンドする。

本書に別途記載がある場合を除いて、重要度 1 のお問合せについては、1 時間以内に応答するよう合理的な努力をします。 問題が解決するまで、又は有用な進展を実現できる限り、24 時間体制で対応します。

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

なお、重要度 2 以下のお問い合わせは平日日中帯の基本対応時間内（9:00～18:00）で対応いたします。

【重要度 2 】
お客様の業務の遂行に重大な支障がある状態をいいます。容認できる回避策が無く、損傷を受けた又は作動しない機能によってアプリケーションに重大な影響があり、及び/又は頻繁にアプリケーション・エラーが出るがデータの喪失は無い状態であり、重要な機能を利用できないが、限定された方法で業務が継続できる状態をいいます。

【重要度 3 】
お客様の業務の遂行に軽微な支障がある状態をいいます。業務上不都合な影響があり、機能を復旧させる回避策が必要となる場合があります。

【重要度 4 】
お客様のソフトウェアに関して、情報、改善案、又はプログラム・ドキュメントの明確化を依頼しているが、そのソフトウェアの運用には影響が無い状態をいいます。お客様の業務の遂行に支障がなく、システム運用を妨げない状態をいいます。

© K.K. Ashisuto

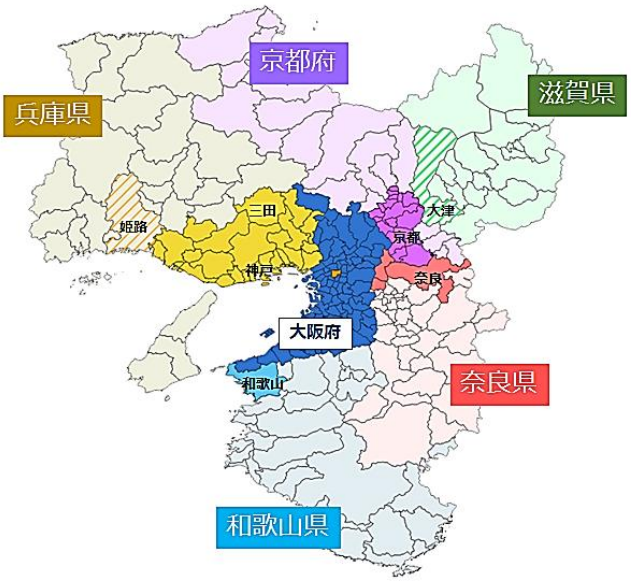
８．ハードウェア・サポートに関するオンサイトの目標対応時間

オラクルが部品の交換が必要と判断した時を起点とし、エンジニアが以下の規定に従い対応します。

交換部品の種別	対応エンジニア	対応可能地域	受付時間	到着目標時間	到着後対応可能時間(*1)
FRU	オラクルまたはオラクル再委託者	重要度とお客様設置場所に応じ最短２時間以内に到着。 詳細はオラクルの「Oracle Hardware 及び Systems サポート・ポリシー」をご参照ください。			
CRU	アシストまたはアシスト再委託者	東京駅を起点とした公共交通手段のある下記の地域 東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県、栃木県、群馬県、山梨県 大阪駅を起点とした公共交通手段のある下記の地域 大阪府、兵庫県南部、京都府南部、奈良県奈良市以西、和歌山県和歌山市、滋賀県大津市　(*2) 愛知県の以下の地域 名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、半田市、春日井市、津島市、碧南市、刈谷市 豊田市、安城市、西尾市、蒲郡市、犬山市、常滑市、江南市、小牧市、稲沢市、新城市、東海市、大府市、知多市、知立市、尾張旭市、高浜市、岩倉市、豊明市、日進市、愛西市、清須市、北名古屋市、弥富市、みよし市、あま市、長久手市、愛知郡東郷町、西春日井郡、丹羽郡、海部郡、知多郡、額田郡、北設楽郡 三重県の以下の地域 津市、四日市市、伊勢市、松阪市、鈴鹿市、尾鷲市、亀山市、鳥羽市、いなべ市、志摩市、伊賀市、桑名市、桑名郡木曽岬町、員弁郡東員町、三重郡朝日町、三重郡菰野町、三重郡川越町、多気郡、度会郡、北牟婁郡 宮城県の以下の地域 仙台市、石巻市、塩竈市、白石市、名取市、角田市、多賀城市、岩沼市、栗原市、東松島市、大崎市、富谷市、刈田郡、柴田郡、伊具郡、亘理郡、宮城郡、黒川郡、加美郡、遠田郡 沖縄本島の下記の地域 名護市、宜野座村、金武町、恩納村、読谷村、嘉手納町、沖縄市、うるま市、北谷町、北中城村、宜野湾市、中城村、浦添市、西原町、那覇市、与那原町、豊見城市、南風原町	24 時間 365 日	4 時間以内	24 時間
		公共交通手段のある地域	24 時間 365 日	翌日の公共交通機関が運行している時間帯	24 時間

© K.K. Ashisuto

(*1)ハードディスクの交換作業時は、データ同期処理が進捗していることまでを確認します。同期処理が完了するまで待機することは出来ませんのでご了承ください。
(*2)対応地域の詳細は右図の濃色部です。なお、兵庫県姫路市と滋賀県大津市に関しては、JR 姫路駅周辺と JR 大津駅周辺のみが対応範囲です。



以上

Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。
文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。