

# アシスト クラウドマネージドサービス規定

2020年11月版

株式会社アシスト

## 1. 概要

本アシスト クラウドマネージドサービス規定(以下「本規定」といいます)は株式会社アシスト(以下、アシストといいます)によるオラクル・クラウド・サービスへの提供サービスに適用されます。

「お客様」とはアシスト クラウドマネージドサービスをアシストに注文した法人をいいます。

本サービス規定は、オラクルの定める「Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies」(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ービス・ポリシーを定めています。したがって、お客様は本規定に合意する前に、メーカーポリシーを確認し合意しなければなりません。

本規定はアシストの裁量により変更される場合があります。

## 2. 問合せ支援サービス

アシスト クラウドマネージドサービスでは、お客様のオラクル・クラウド・サービスに関する技術問合せを受け付け、問題解決までを支援するサービスを提供します。

### 2.1 対象クラウドサービス

以下のオラクル・クラウド・サービスの技術問合せを受け付けます。

- Oracle Cloud Infrastructure (OCI) ※1,2
- Oracle Database Cloud Service
- Oracle Database Backup Service
- Oracle Database Exadata Cloud Service
- Oracle Autonomous Data Warehouse
- Oracle Autonomous Transaction Processing

※1 インスタンス作成時のイメージは、Oracle 提供のみを対象とします。

※2 OCIに含まれるサービスのうち対象のサービスの一覧は本規定末尾の別表に記載します。

### 2.2 サービス内容

問合せ支援サービスには以下の内容を含みます。

- ・オラクル・クラウド・サービスの問題又は不具合の診断。
- ・商業上合理的な努力によって、オラクル・クラウド・サービスにおける既知の検証可能なエラーを解決することにより、関連する対象ドキュメントに記載する通り、オラクル・クラウド・サービスが全ての主要な点において機能するようにすること。
- ・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。  
基本対応時間は <https://www.ashisuto.co.jp/support/product/#24h> に記載のとおりです。
- ・Web サポート・システム(Ashisuto Web Support Center)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)

・お客様が利用するオラクル・クラウド・サービスに対し以下のレビューを提供します。レビューはお客様から要望いただいた場合に実施するものとし、各レビュー合計で年 4 回まで実施します。

- 稼働状況レビュー  
オラクル・クラウド・サービス上の Compute または データベース・インスタンス(PaaS)のリソース使用状況(CPU、メモリ、ディスクなど)をレビューします。
- 構成レビュー  
Compute やデータベース・インスタンス(PaaS)のセキュリティ設定、可用性構成、バックアップ構成などをレビューします。
- 請求管理、費用レビュー  
オラクル・クラウド・サービスの利用状況、請求内容をもとに適切なコストでオラクル・クラウド・サービスを利用できているかをレビューします。

## 2.3 サービス期間

問合せ支援サービスはオラクル・クラウド・サービスの開始日より利用可能となり、オラクル・クラウド・サービスの満了日又は終了日をもって終了します(以下「サービス期間」といいます)。アシストはサービス期間終了後は、本規定に記載されているサービスを提供する義務を負いません。

## 2.4 技術連絡先

お客様の技術連絡先は、問合せ支援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。システム上の問題の解決やアシストが問合せ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対象のシステムとお客様のオラクル・クラウド・サービス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。問合せ支援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。

## 2.5. 重要度定義

お客様のオラクル・クラウド・サービス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、E メール、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

オラクル・クラウド・サービスのお客様の本番環境がサービス停止している状態、又はお客様が業務を合理的に継続できないといった深刻な影響を受けている状態。サービスが完全に停止した状態。影響を受ける業務運用がビジネス上ミッション・クリティカルであり、緊急を要する状態。

例えば、以下の様な現象が発生した場合は重要度 1 に相当します。

- ・データ破壊
- ・重要な機能が動作しないために業務が継続できない
- ・システムのハング状態が続いているために応答に重大な遅延が発生する
- ・システムが破壊される。何度か再起動した後も破壊された状態が継続する

本書に別途記載がある場合を除いて、重要度 1 の問合せについては、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必要なリソース配分が行えるよう、この重要度の分類でのお申込みは、慎重にさせていただきようお願いいたします。

- ・ 重要度2  
サービスに深刻な障害が生じている状態。容認できる回避方法がなく、オラクル・クラウド・サービスの重要な機能が利用できないが、限定された方法での業務運用は継続可能である。
- ・ 重要度3  
サービスに軽微な支障がある状態。影響は不便な程度であるが、機能を修復するための回避方法が必要な場合がある。
- ・ 重要度4  
お客様が、オラクル・クラウド・サービスに関する情報、機能拡張又は文書による説明を要するが、当該サービスの運用に影響がない状態。障害は生じていない状態。

以上

## 別表

### OCI の対象サービス一覧

Oracle WebLogic Server Enterprise Edition for Oracle Cloud Infrastructure
Oracle WebLogic Suite for Oracle Cloud Infrastructure
Oracle Cloud Infrastructure – Database Enterprise Edition
Oracle Cloud Infrastructure – Database Enterprise Edition High Performance
Oracle Cloud Infrastructure – Database Enterprise Edition Extreme Performance
Oracle Cloud Infrastructure – Database Standard Edition
Oracle Database Exadata Express Cloud Service
Oracle Cloud Infrastructure – Database Exadata
Oracle Cloud Infrastructure – Database Cloud Service – Standard Edition
Oracle Cloud Infrastructure – Database Cloud Service – Enterprise Edition
Oracle Cloud Infrastructure – Database Cloud Service – Enterprise Edition High Performance
Oracle Cloud Infrastructure – Database Cloud Service – Enterprise Edition Extreme Performance
Oracle Cloud Infrastructure – Database Exadata Infrastructure
Oracle Cloud Infrastructure – Data Safe for Database Cloud Service
Oracle Cloud Infrastructure – Compute
Oracle Cloud Infrastructure – Load Balancer
Oracle Cloud Infrastructure – Block Volume
Oracle Cloud Infrastructure – File Storage
Oracle Cloud Infrastructure – Object Storage
Oracle Cloud Infrastructure – Archive Storage
Oracle Cloud Infrastructure – FastConnect