

## ■ 概要

本テクニカル・サポート・ポリシーは、別途記載がない限り、「DODAI ソリューションパッケージ」（以下「対象パッケージ」といいます）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。

アシストから提供され、後述の「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、対象パッケージ中の全てのプログラムが必ず適切に使用権許諾（ライセンス）されている必要があります。

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、データベース、及びオペレーティング・システム構成で、変更されずに実行されている、アシストよりライセンスされたプログラムの、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。

サポート・サービスはアシストの個人情報保護基本方針（<http://www.ashisuto.co.jp/corporate/privacy.html>）に従って提供されます。

本テクニカル・サポート・ポリシーは、アシストの裁量により変更の可能性があります。ただし、アシストによるポリシーの変更は、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、サポートを受けている対象プログラムに対して提供されるサービスのレベルについて実質的な低下を生じさせるものではありません。

## ■ 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、関連する注文書等、あるいは、融資又は支払に関する契約書等に定めがない限り、年額を前払いでお支払いいただきます。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、サポート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、注文書の発効日をもって有効となります（サポート期間の開始日は使用権許諾日と同一日付となります）。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。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、取消し不能であり、一旦支払われた金額は払い戻されません。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。

### サポート・レベルの一致

テクニカル・サポートを購入する場合、当該対象パッケージの全てのオラクルライセンスに対し、サポート締結／非締結を同じにしなければなりません。

### テクニカル・サポートの再契約

テクニカル・サポートを失効した場合、又は、ライセンス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、サポート・サービスを開始するにあたり再契約料金が適用されます。

再契約料金は、最終お支払い金額の150%、又は、当初より関連のプログラムに対してテクニカル・サポートが購入されていない場合は、（再）契約の時点での最終の価格表記載の定価の150%をテクニカル・サポート開始日から失効日まで

の間（テクニカル・サポートが購入されていない場合は、使用権許諾日までの間）の期間で按分計算したものとなります。

再契約料金が適用された上で、再契約対象期間の後に開始されるテクニカル・サポートは、以下の通り、使用許諾されているプログラムのサポートが非締結であった期間に基づいて計算されるテクニカル・サポート料金（以下「開始されるサポート料金」といいます）にて購入いただけます。

- ・サポートが非締結であった期間が6か月未満の場合、及びライセンス購入時にテクニカル・サポート・サービス契約が購入されていなかった場合、開始される年間のサポート・サービス契約は、（再）契約の時点での最終の価格表記載の定価を基に計算されます。
- ・サポートが非締結であった期間が6か月以上の場合、開始されるサポート料金は最終お支払い金額を基に計算されます。

#### ライセンスの減少後の料金

対象パッケージにおいて、ユーザー数を減少した場合、残りのライセンスを対象とするサポートは、その時点で有効な価格表記載の定価にて計算されます。但し、当該サポート料金は、残りのライセンス及び、終了又はサポート非締結になるライセンス双方に対して支払われた前回のサポート料金を超えることはありません。また、当該サポート料金は、サポートを継続するライセンスに対して支払われた前回のサポート料金を下回ることはありません。

#### サポート非締結のプログラム

サポート非締結のプログラムを保持しているお客様は、サポート非締結のプログラムに対して、更新版、メンテナンス・リリース、パッチ、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・サービスを受ける権利も有しません。トライアル使用のため又はサポートが締結されている他のプログラムと共に使用するため、あるいは交換用のメディアとして購入又はダウンロードしたメディア・バック又はプログラムは、サポート非締結のプログラムのアップデートには使用することはできません。

#### 技術連絡先

お客様の技術連絡先は、当該プログラムのテクニカル・サポート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アシストが技術問い合わ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オラクルのプログラ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、技術問い合わせを登録される際、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い合わ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に、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（該当する場合のメディアの送料を除きます）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プログラムの更新権を含むテクニカル・サポートを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、いかなるリリース、オプション又は将来のプログラムも含まれません。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。

#### 支払合意書、融資及びリース契約書

支払合意書、融資又はリース契約書（以下「支払に関する契約書」といいます）に基づくテクニカル・サポート料金は、当該支払に関する契約書に記載された契約条件に従ってお支払いいただけますが、テクニカル・サポートは適用される注文書の条件に従って注文されるものとします。

## 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。

- ・ Premier Support
- ・ Extended Support (提供される場合)
- ・ Sustaining Support

Premier Support、Extended Support、及びSustaining Supportの提供可能なサービス内容については後述の「テクニカル・サポート・レベル」の項目に記載されています。

Premier Supportが提供される場合、以下の注記に記載の内容を除き、オラクルのプログラムの正式出荷開始日から5年間提供されます。特定の製品リリースについては、サポートは追加の3年間Extended Supportとして延長される場合があります。(提供可能な場合に限り)あるいは、お客様が該当のライセンスに対してテクニカル・サポートを維持している限り、サポートはSustaining Supportとして継続することが出来ます。

Lifetime Support Policy対象の(又は将来対象となる予定の)特定のサーバー・テクノロジー関連プログラムについては、<http://www.oracle.com/us/support/library/lsp-tech-chart-069290.pdf>を参照してください。

## サポート終了の権利

オラクル製品のライフサイクルの一環として、特定のプログラム・リリースのサポートを終了しなければならない場合があります。そのため、アシストは前述の権利を留保しています。ただし、Premier Supportの対象として指定されているプログラム・リリースについては当ライフタイム・サポート・ポリシーが適用されます。サポート終了日、Extended Support及びSustaining Support提供に関する情報を含むサポート終了の情報は、<http://www.oracle.com/us/support/library/lsp-tech-chart-069290.pdf>に掲載されます。これらのサポート終了の情報は変更される場合があります。

## 第三者ベンダー特有のサポート条件

お客様は、テクニカル・サポートを受けるにあたり、ベンダーによってサポートされているシステム環境(アプリケーション及びプラットフォームを含む)を維持して頂く必要があります。ベンダーが当該ベンダーの製品のサポートを終了した場合、お客様がアシストからのテクニカル・サポート・サービスを継続して受けるためには、オラクルにより認証及びサポートされている最新のアプリケーション、ハードウェア・プラットフォーム、フレームワーク、データベース及び/又はオペレーティング・システムの構成へのアップグレードが必要となる場合があります。

## 保証・免責・唯一の救済措置

アシストは、対象サービスが業界の標準に沿う専門的手法で提供されることを保証します。お客様は、保証を満たさない不十分ないかなるテクニカル・サポート・サービスについても、当該テクニカル・サポート・サービスの実施から90日以内にアシストに通知しなければなりません。

上記保証義務違反が発生した場合のアシストのお客様に対する唯一の救済措置及び責任は、テクニカル・サポート・サービスのうち保証を満たさない不十分な部分についての再履行に限定されます。但し、アシストが商業的に合理的な方法で保証義務違反を実質的には是正できない場合は、お客様は当該テクニカル・サポート・サービスを終了させ、当該保証を満たさない不十分な部分につきアシストに支払い済みの対価の返還を受けることができます。

法律の許す範囲で本項目の保証が唯一のものであり、商品性及び特定目的への適合性についての保証や条件を含め、本項目以外の明示的あるいは黙示的な保証や条件は一切ないものとします。

## 責任の制限

いずれの当事者も、間接損害、付随的損害、特別損害、懲罰的損害又は結果的損害について、あるいは、逸失利益、売上の喪失、データ又はデータの使用機会の喪失について、何ら責任を負わないものとします。注文により生じる、あるいは関連する損害に対するアシストの賠償責任は、契約上の責任によるものであるか、不法行為によるものであるか、又はその他のいかなる法律原因によるものであるかを問わず、注文に基づいてお客様がアシストに支払った金額を上限とし、また当該損害が保証を満たさない不十分なテクニカル・サポート・サービスから生じた場合には、アシストの賠償責任は、損害の原因である保証を満たさない不十分なテクニカル・サポート・サービスに対してお客様が支払った金額を上限とします。

## 機密保持

注文によりお客様及びアシスト（以下「両当事者」といいます）は相互に機密である情報（以下「機密情報」といいます）を入手する場合があります。両当事者は、注文上の義務を履行するうえで必要となる情報のみを開示することに合意します。機密情報は、注文の条件、価格、並びに開示の時点で機密である旨明示された全ての情報に限定されます。

各当事者の機密情報には、次の各号の情報は含まれないものとします。

- (a) 他方当事者の行為又は不作為（act of omission）によらずに公知であるか又は公知となった情報
- (b) 開示前に他方当事者が開示側当事者から直接間接を問わず受領せずに適法に占有していた情報
- (c) 他方当事者が第三者から開示について制限を受けることなく適法に開示を受けた情報
- (d) 他方当事者が独自に開発した情報。

各当事者は、開示された日から3年間、相手方の機密情報を機密として保持することに同意します。また、各当事者は、機密情報の漏洩を防ぐ義務を負う従業員又は委託要員に対してのみ、機密情報を開示することに同意します。本項目は、各当事者が、注文により生じた又は注文に関連した法的な手続きにおいて、注文の条件及び価格を開示すること、あるいは法律に基づき政府機関又は地方自治体に機密情報を開示することを制限するものではありません。

## テクニカル・サポート・レベル

### ・Premier Support

オラクルの製品サポートのライフサイクルにおける Premier Support フェーズにあるプログラム・リリース については、以下の内容のサポートが提供されます。

- (a) 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・アラート、Critical Patch Update(CPU)
- (b) 税制改正、法改正への対応
- (c) アップグレード用スクリプト
- (d) 第三者の最新の製品／バージョンに対するの認証
- (e) 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、及びプログラム・ドキュメントの更新を含みます）
- (f) 1日24時間、週7日の技術問い合わせに対する支援
- (g) Ashisuto Support Center に対する1日24時間、週7日のアクセス（オンラインによる技術問い合わせの登録を含みます）

※対応言語は日本語に限ります。

### ・Extended Support

Premier Support 満了後に特定のオラクルのプログラム・リリースに対して Extended Support（有償）が提供される場合があります。Extended Support が提供される場合、プログラムの最終のパッチセット・リリースに対してのみ、通常、Premier Support 満了後3年間提供されます。Extended Support フェーズのプログラム・リリースには、以下の限定された内容のサポートが提供されます

- (a) 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・アラート、Critical Patch Update(CPU)
- (b) 税制改正、法改正への対応
- (c) アップグレード用スクリプト
- (d) 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、及びプログラム・ドキュメントの更新を含みます）
- (e) 1日24時間、週7日の技術問い合わせに対する支援
- (f) Ashisuto Support Center に対する1日24時間、週7日のアクセス（オンラインによる技術問い合わせの登録を含みます）

※対応言語は日本語に限ります。

※Extended Support には以下は含まれません。

- 第三者の最新の製品／バージョンに対するの認証

### ・Sustaining Support

Premier Support 満了後に、Sustaining Support が提供されます。Sustaining Support フェーズのプログラム・リリースには、以下の限定された内容のサポートが提供されます

- (a) Premier Support 期間中に作成されたプログラム更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、及び Critical Patch Update (CPU)
- (b) Extended Support を購入されたお客様に対しては、Extended Support 期間中に作成されたプログラム更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、及び Critical Patch Update (CPU)。  
※Extended Support を契約していないが Sustaining Support を購入したお客様に対しては、上述の(a)は直ちに、上述の(b)は Extended Support 期間が終了してからのみ提供。

- (c) Premier Support 期間中に作成された、税制改正・法改正への対応版
- (d) Premier Support 期間中に作成された、アップグレード用スクリプト
- (e) 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、及びプログラム・ドキュメントの更新を含みます）
- (f) 商業的に合理的な範囲において1日24時間、週7日の技術問い合わせに対する支援
- (g) Ashisuto Web Support Center (AWS)に対する1日24時間、週7日のアクセス（オンラインによる技術問い合わせの登録を含みます）

※対応言語は日本語に限ります。

※Sustaining Supportには以下のサービスは含まれません。

- 新規の、プログラム更新版、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート、Critical Patch Update (CPU)
- 新規の、税制改正、法改正への対応
- 新規のアップグレード用スクリプト
- 第三者の最新の製品／バージョンに対しての認証
- 後述の「重要度の定義」に記載の重要度1の技術問い合わせに対する24時間体制及び対応のガイドラインによる対応
  - 現在オラクルがサポートしていない、以前リリースされたパッチ（修正プログラム）又は更新版

## 重要度の定義

サポートが締結されているオラクル・プログラムに関する技術問い合わせは、Ashisuto Web Support Center (AWS)によるカスタマ・サポート・システムを通じてオンラインにより、並びに E-mail 又は電話により登録することが可能です。お客様からの問い合わ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が締結されているプログラ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破壊された状態が継続する。

重要度1の技術問い合わせについては、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、又は有用な進展が見られる限り、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アシスト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、慎重にさせていただきようお願いいたします。

### 【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、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。

以上