

Oracle Exadata Cloud at Customer プロダクトサポート規定

2018年3月版

株式会社アシスト
サービス事業部

1. 概要

本サポート規定は、別途記載がない限り、Oracle Exadata Cloud at Customer 上で提供されるオラクル・クラウド・サービス (platform-as-a-service 又は infrastructure-as-a-service) 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、アシストといたします) に注文した法人をいいます。

本サポート規定は、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。

2. サポート条件

2.1 サポート対象サービス

以下のオラクル・クラウド・サービスをサポート対象サービスとします。

- ・ Exadata Cloud Service

※1 Oracle Exadata Cloud at Customer (略称: ExaCC) 上で提供される上記以外のサービス、機能はサポート対象外です。オラクル社に直接お問い合わせいただけますようお願い致します。

2.2 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 ExaCC

本項目に別途記載がない限り、「アシスト Premier Support for ExaCC」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。
- ・変更管理作業中のサポートは、オラクルの定める Oracle Cloud Change Management Policy に記載されています。
- ・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) 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)
- ・対応時間内の技術的なお問合わせに対する支援、技術的な内容以外のカスタマ・サービス支援。

2.3 サポート期間

テクニカル・サポートはオラクル・クラウド・サービスの開始日より利用可能となり、サービスの満了日又は終了日をもって終了します（以下「サポート期間」といいます）。アシストはサポート期間終了後は、本サポート規定に記載されているサポート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、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。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サポート対象の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に、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。

3. 重要度定義

お客様のサポート対象のオラクル・クラウド・サポート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。

重要度1のサービス・リクエストが次の特徴を1つ以上含む場合に該当します。

- ・ データが損傷している。
- ・ クリティカル・ドキュメントに記載されている重要な機能が利用できない。
- ・ サービスが長期間動作停止し、リソース又は応答に容認できない又は際限ない遅延が発生する。
- ・ サービスが異常終了する。何度か再起動を試みた後も異常終了する状態が継続する。

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、慎重にしてください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