

Oracle Cloud プロダクトサポート規定

2016 年9月版

1. 概要

本サポートは、オラクル・クラウド・サービス(platform-as-a-service 又は infrastructure-as-a-service)に適用されます。

2. サポート内容

オラクル・クラウド・サービスに対するプロダクトサポート・サービスは以下により構成されます。

- ・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。
- ・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。

3. 重要度定義

お客様からの問合せに関する重要度は、お客様および弊社により選択され、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サービスの使用ができない場合、又は、大きな影響を受けて業務を合理的に継続できない場合をいいます。つまり、お客様の業務の遂行に全面的に支障がある状態や、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。
- ・システムが破壊される。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。

4. 対応サービス

以下のクラウド・サービスをサポート対象サービスとします。

- ・Oracle Database Cloud Service
- ・Oracle Database Backup Service
- ・Oracle Java Cloud Service
- ・Oracle Compute Cloud Service ※1
- ・Oracle Storage Cloud Service

※1 インスタンス作成時のイメージは、Oracle イメージ全般およびプライベートイメージの WindowsOS のみを対象とします。

5. 受付方法と対応時間

5-1. 受付方法

電話、WEB、E-Mail により本サポートのお問合せを行います。

WEB サポートシステムの AWSC(Ashisuto Web Support Center)では過去の問合せ履歴も参照可能です。また、弊社プロダクトサポート対象の複数の製品、サポート ID の問合せを同時に管理可能です。

電話 :0120-297274

WEB :<https://support.ashisuto.co.jp/>

E-Mail:oracle_cloud_sup@ashisuto.co.jp

※緊急の場合には、必ずお電話でのご連絡をお願い致します。

※AWSCをご利用いただく場合は、WEB サイトよりユーザ登録が必要です。必要に応じてユーザ登録いただき、サポートセンターをご利用ください。

5-2. 受付時間、対応時間

受付時間

月曜日から金曜日(土日、祝祭日、年末年始など弊社特別営業休業日を除く)9:00-17:00
(12:00~13:00除く)

※WEB、E-MAIL は24時間受け付けておりますが、上記時間外に受け付けた質問の回答は翌営業日以降とさせていただきます。16:00以降に頂いた問い合わせは翌営業日の対応になる場合があります。

対応時間

月曜日から金曜日(土日、祝祭日、年末年始など弊社特別営業休業日を除く)9:00-17:00
(12:00~13:00除く)

5-3. 対応開始時間

受付完了後、30分以内でご連絡するよう合理的な努力を行います。

以上