

テクニカル・サポート・ポリシー

本テクニカル・サポート・ポリシーは、株式会社ワイ・ディ・シー（以下「ワイ・ディ・シー」）によりサポート・サービスが提供される日本オラクル株式会社（以下「オラクル」）の製品にのみ適用されます。サポート・サービスは、オラクル製品に関するドキュメントに明記される適切なハードウェアおよびオペレーティング・システム構成で、改変されずに実行され、オラクルよりライセンス許諾されたプログラムのサポートが終了されていないリリースにおいて実証可能な問題に対し提供されます。

本テクニカル・サポート・ポリシーは、ワイ・ディ・シーの判断により変更される場合があります。ただし、サポート契約期間中のサービスの実質的な低減はありません。

サポート・サービス料金

サポート料金は、サポート・サービス契約書、弊社と別途、文書にて合意している場合を除き、年額を前払いでお支払いいただきます。次年度以降の更新に際しても初年度同様に、更新日前日までに更新の有無を確認させていただいた後、年額前払いとなります。これをお支払いいただけない場合、サービスの提供を終了させていただきます。

サポート・サービス契約期間

サポート・サービスは、サポート・サービス契約書上のライセンス許諾日をもって、契約期間の開始とします。サポート・サービスの契約期間は、12 か月として設定されています（「サポート・サービス契約期間」）。契約いただいたサポート・サービスの料金は、取消不能であり、一旦支払われた金額は払い戻されず、いかなる理由によっても相殺されません。ワイ・ディ・シーは、サポート契約期間終了後は、サポート・サービスを提供する義務は無いものとします。

ライセンス・セット

ライセンス・セットの定義概要は単一の製品単位（同一ソースコードの製品、オプション製品含む）、かつ「企業」単位となっております。

1 つのライセンス・セットは、お客様が使用権許諾されている単一のオラクル・プログラムのライセンスのすべてにより構成されます。ただし、(i) そのオプション（例：Oracle Database Enterprise Edition と Enterprise Edition Options; Purchasing と Purchasing Options 等）、Enterprise Manager 製品（例：Oracle Database Enterprise Edition と Diagnostics Pack 等）、又は self-service module（例：Human Resources と Self-Service Human Resources 等）を含みます。又は、(ii) 同一のソースコードを共有しているプログラムを含みます（*）。

Oracle Partner Network 又は Oracle Technology Network を通じて許諾される Development Licenses 及び Demonstration Licenses には、ライセンス・セットの定義は適用されません。Crystal Ball プログラムについて、ライセンス・セットは単一のご注文の中に含まれる同一製品のライセンスとして定義されます。

(*） 「同一のソースコードを共有しているプログラム」とは、以下のものとなります。

- Database Enterprise Edition、Database Standard Edition、Standard Edition One、Database Personal Edition、
- 又は、

- Internet Application Server Enterprise Edition、Internet Application Server Standard Edition、Internet Application Server Standard Edition One、Internet Application Server JAVA Edition、又は、
- WebLogic Server Enterprise Edition、WebLogic Server Standard Edition、WebLogic Suite、WebLogic Application Grid

上記例は技術的に関連した製品やバンドルされたプログラム、同一のソースコードの製品全てを例示したものではありませんのでご注意ください。

サポート・レベルの一致

サポート・サービスを契約する場合、どのライセンス・セットにおいても、サポート・サービスのサポート・レベル（例：平日サポートまたは得得サポート、もしくは24時間サポート）を同じにしなければなりません。一つのライセンス・セット内にある一部のサポート契約のみを解約する場合、書面による確認の後にその部分のライセンスも放棄いただくこととなります。

サポート・サービスの遡及

サポート・サービス契約（平日サポートまたは得得サポート、もしくは24時間サポート）を解約した場合、あるいはライセンス購入時にサポート・サービス契約を締結されていない場合は、サポート・サービス遡及料金（以降、「遡及料金」）をお支払いいただくことで、サポート・サービスを開始することが可能です。

【サポート・サービス契約未締結の場合】

ライセンスの購入後にサポート・サービス契約を後からお申し込みの場合には、ライセンス許諾日からサポート・サービス開始日までの空白期間に対して、遡及料金をお支払いいただく事でサポート・サービスを開始することが可能です。

遡及料金

この場合の遡及料金は、お申し込みいただいたサポート・サービス契約の開始日時点での、ライセンス製品に対するサポート標準料金の150%を計算基礎とし、ライセンス許諾日からサービス開始日前日までの期間相当分を按分計算したものとなります。開始日時点で既に販売が終了しているライセンス製品(*1)の場合は、その製品における最終販売時点での価格表に基づいたサポート標準料金の150%が遡及料金の計算基礎となります。

開始されるサポート・サービス料金

開始されるサポート・サービス契約は、その時点での最新の価格表に基づいた料金が適用され、年間サポート・サービスが提供されます。開始日時点で既に販売が終了しているライセンス製品(*1)の場合は、その製品における最終販売時点での価格表に基づいた標準料金が適用となります。なお、上述の遡及料金をお支払い頂くことを条件に、ご希望により最新の価格表に基づく移行ルールにより、ライセンスを移行することも可能です。

【サポート・サービス契約を一度解約した後に再度契約を希望の場合】

サポート・サービス契約を一度解約した後に再度サポート・サービス契約をお申し込みの場合には、解約日から6ヶ月以上経過後の場合は解約日からサポート・サービス開始日までの空白期間に対して、遡及料金をお支払いいただく事でサポート・サービスを継続することが可能です。(解約日から6ヶ月以内の短期間で再契約をご希望の場合は、ライセンス購入元の販売店または、ワイ・ディ・シーまでご相談ください)

遡及料金

この場合の遡及料金は、サポート・サービス契約を解約した契約年度に対する適用料金（最終お支払い金額）(*2)の150%を計算基礎とし、解約日からサポート・サービス開始日前日までの期間相当分を按分計算したものとなります。

開始されるサポート・サービス料金

開始されるサポート・サービス契約は、上述12ヶ月相当の最終お支払い金額(*2)が適用され、年間サポート・サービスのご提供となります。なお、上述の遡及料金をお支払い頂くことを条件に、ご希望により最新の価格表に基づく移行ルールにより、ライセンスを移行することも可能です。

(*1)：同一の製品名称および同一の価格単位をもって同一ライセンス製品とみなします。

(*2)：通常は12ヶ月単位でのサポート・サービス料金ですが、契約条件等によりそれ以外の月数・日数でのご契約の場合は、12ヶ月相当分が最終お支払い金額として取り扱われます。

ライセンスの一部破棄およびサポート・レベル変更後の料金

サポート・サービス料金は、主としてサポート・レベルおよび対象となるライセンス製品と数量により算出されます。一つのサポート・サービス契約の対象となるライセンスの一部を破棄した場合、残りのライセンスを対象とするサポート・サービスの料金は、当該時有効な価格表記載の定価にて計算されます。

サポート・サービス契約を締結していない製品

サポート・サービス契約を締結していない製品に関しては、更新版、メンテナンス・リリース、パッチ、電話によるお問い合わせ、またはサポート・サービスによるその他のいかなるサービスも提供されず、試使用のために購入した、または他のサポート契約を締結しているライセンスで使用するために購入したCDパックやダウンロードされたプログラムは、サポート契約を締結していないプログラムのアップデート、その他いかなる目的にも使用することはできません。

技術連絡先

平日サポート契約、得得サポート契約、24時間サポート契約を契約するにあたり、お客様は契約ごとに技術連絡担当者1名（以降「技術連絡先」）をワイ・ディ・シーとの連絡業務担当者として指名していただくこととなります。サポート・サービスが中断することがないように、お客様は技術連絡先の担当者が変更になった場合、必ずワイ・ディ・シーに通知する必要があります。但し、技術連絡先の担当者の代理人がサポート・サービスを利用することは可能です。

プログラムの更新版

「更新版」とは、お客様からの依頼があった場合、プログラム・ライセンスについてのサポート・サービス契約（平日サポート契約、得得サポート契約、24時間サポート契約）を締結されているお客様に、その契約期間、追加のライセンス料金なしに提供する、プログラムの後継リリースのことです。更新版には、オラクルが別途ライセンスを提供する、いかなるリリース、オプションまた

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にのみ提供され、また、将来のプログラムや新機能の開発を約束するものではありません。

更新版はお客様へ送付もしくはダウンロードにてご提供しております。

プログラムのいずれの更新版に対しても、ワイ・ディ・シーは、お客様からの依頼があった場合、お客様がライセンス契約し、使用しているプログラムのオペレーティング・システムごとに更新版1セットを指定されたお客様のお届け先に発送します。更新版のコピー（但し、当該プログラムの使用許諾条件に定められた範囲に限ります）ダウンロードおよびインストールについては、お客様が行うものとします。

サポート・サービスの種類と内容

YDC サービス名称	サービス内容（概要）
平日サポート	1. Web/E-Mail/TEL による技術問い合わせ（弊社営業日の平日 9 時～18 時） ※オンサイト対応は別途有償となります。 2. 技術情報の提供 3. 製品パッチ/更新版の無償提供
得得サポート	1. Web/E-Mail/TEL による技術問い合わせ（弊社営業日の平日 9 時～18 時） 緊急時、24 時間対応（専用ダイヤルにて受付 TEL:042-364-3833） ※オンサイト対応は別途有償となります。 2. 技術情報の提供 3. 製品パッチ/更新版の無償提供 ----- ◆オプション◆ 「定期診断特約」 ※定期診断特約では、年 2 回または、年 4 回を選択します。
24 時間サポート	1. Web/E-Mail/TEL による技術問い合わせ（24 時間 365 日） （休日及び夜 21 時～朝 8 時までの緊急時 TEL にて受付） ※オンサイト対応は別途有償となります。 2. 技術情報の提供 3. 製品パッチ/更新版の無償提供

※ 得得サポートの緊急時の定義については、留意事項をご参照下さい。

※ 24 時間サポートの緊急時の定義については、留意事項をご参照下さい。

お問合せに際しご留意いただきたい事項

以下のような場合にはお問合せにご回答できない、あるいはお時間を要する場合がございます。

- ・必要な情報が足りない場合（トラブル解決に必要な情報の欠落等）
- ・お客様固有と思われるアプリケーションの設計・作成等が伴うお問合せ
- ・パフォーマンス測定、および、ベンチマークに関するお問合せ
- ・動作保証をしている範囲以外でのお問合せ
- ・メンテナンス・サポート・サービス契約製品以外のお問合せ
- ・公開されていない情報に関するお問合せ

[得得サポートに関する留意事項]

●緊急時の受付（24 時間対応）

受付は専用ダイヤル（TEL:042-364-3833）のみとなります。

●緊急時の定義

本番環境において、以下の事象が発生し、早急な復旧が必要となる場合

- ・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。
- ・システムがハングしている状態が続いているためにリソースに重大な問題が発生する。
- ・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。

※ これらに該当しないものは、緊急時対応と見なしません。

※ 開発環境、テスト環境は対象外となります。

●定期診断特約

- ・定期診断は契約年度の 12 ヶ月以内に実施させて頂く必要があります。未実施分の翌年度持ち越しはできません。定期診断の実施日時と報告日時については、15 日以上前に事前申請して頂く必要があります。

[24 時間サポートに関する留意事項]

- Web/E-Mail/TEL により、24 時間 週 7 日の日本語での技術問い合わせ受付をいたします。お問い合わせに対する調査・回答は、受付時刻や緊急度により翌営業日の対応となる場合があります。休日及び夜 21 時～朝 8 時の緊急問合せはお電話のみで受付けております。お客様にとって職務上またはビジネス上重大であり業務を継続できないような緊急性を要する場合は、問題が解決するまで、あるいはそれに相当する回避策が提供されるまで 24 時間体制で対応いたします。例えば、次のような現象が発生した場合に相当します。

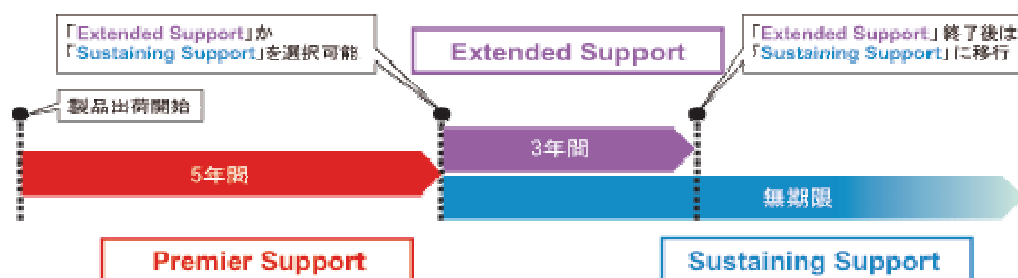
- ・データ破壊。
- ・重要な機能が動作しないために業務が継続できない。
- ・システムがハングしている状態が続いているためにリソースに重大な問題が発生する。
- ・システムが破壊される。何度か再起動した後も破壊された状態が継続する。

なお、弊社からの情報収集、解決案の検討などをお客様に即時対応していただくために、問題解決までの間、お客様にも弊社より連絡がつく状態にさせていただく必要があります。

サポート・サービス・フェーズ

ワイ・ディ・シーのサポート・サービスは、製品のバージョンにより以下3つのフェーズに分かれています。(各フェーズはオラクルのライフタイムサポートに準じています。)

<<オラクル ライフタイム・サポートの各フェーズ>>



※Extended Support をご契約する場合、割増し料金が発生します。

◆ Premier Support

Oracle Database 製品、Oracle Fusion Middleware 製品、Oracle Applications 製品に関して、製品の米国本社での出荷開始から5年間、メンテナンスとサポートを提供します。

Premier Support 期間中に提供される製品サポートは以下の通りです。

- ・技術サポートの提供
- ・既存パッチの提供
- ・技術情報の提供
- ・アップグレード用スクリプトの提供
- ・メンテナンス・リリースの提供
- ・サード・パーティによる新しい製品／バージョンに対しての動作保証
- ・バージョンアップ用メディアの無償提供 (弊社、サポート窓口へ申請頂きます)
- ・新規パッチ (プログラム修正)、セキュリティ・アラート／CPU の提供
- ・税・法改正への対応

◆ 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、通常の Premier Support 満了後3年間提供されます。Extended Support をご購入希望のお客様は、ライセンス・セット内の対象バージョンすべてご購入頂く事になります。

Extended Support フェーズの製品・リリースには、下記限定された製品サポートが提供されます。

- ・技術サポートの提供
- ・Premier Support 期間中に作成された既存パッチの提供
- ・技術情報の提供
- ・アップグレード用スクリプトの提供
- ・バージョンアップ用メディアの無償提供 (弊社、サポート窓口へ申請頂きます)
- ・新規パッチ (プログラム修正)、セキュリティ・アラート／CPU の提供
- ・税・法改正への対応

◆ Sustaining Support

Premier Support 満了後に、オラクル製品は Sustaining Support のフェーズに移行します。
Sustaining Support フェーズの製品・リリースには、下記限定された製品サポートが提供されます。

- ・技術サポートの提供
- ・技術情報の提供
- ・バージョンアップ用メディアの無償提供（弊社、サポート窓口へ申請頂きます）
- ・Premier Support 期間中に作成された、既存パッチの提供
- ・Premier Support 期間中に作成された、アップグレード用スクリプトの提供
- ・Premier Support 期間中に作成された、税・法改正への対応

Sustaining Support フェーズの製品・リリースに対しては、完全な対応ではなく、限定された情報やナレッジベースでの対応となります。同様に、該当する Oracle 製品・リリースが動作するハードウェア等システムの保守も限定されている場合がありますので、計画的なバージョン管理をお勧めします。

各製品リリースのサポート・レベルにつきましては、オラクルホームページに掲載されている製品ライフタイム・サポートのサービスレベル・アナウンスを参照ください。

(<http://www.oracle.com/jp/index.html>)

以上

<本文書に関する問い合わせ先>

株式会社ワイ・ディ・シー

〒183-8540

東京都府中市府中町 1-9

京王府中 1 丁目ビル

SOAソリューション事業本部

SOAソリューション第1部

TEL 042-333-6206