

Oracle Premier Support

ファースト・ステップ・ガイド

Ver.4

はじめに

オラクルの製品とサポート・サービスをお選びいただき、ありがとうございます。

このガイドでは、お客様にご購入いただいたオラクル製品を十分にご活用いただくためサービスの主要な特徴をご紹介しますとともに、サービスを有効にご利用いただけるよう予めお知りおきいただきたいことがらを掲載しております。

是非ともご一読くださいますようお願いいたします。

世界で18,000名のオラクルのサポート・エンジニアが、お客様のご利用をお待ちしております。

日本オラクル オラクル カスタマ・サポート 一同

Index

サポート・サービスについて	… 2
Oracle Premier Support とは？	… 3
ご利用にあたり	… 4
サポートID	… 5
ユーザー登録	… 6
製品別サポート窓口	… 8
1st Line Support体制の準備	… 9
サポートの流れと対応時間	… 10
サポート・サービスを利用する	… 11
My Oracle Support の特長	… 12
技術情報のお問い合わせ	… 13
技術情報を調べる	… 15
バージョンアップする	… 16
テクニカル・サポートのルールについて	… 19
テクニカル・サポートの締結、継続に関する重要事項	… 20

サポート・サービスについて

Oracle Premier Support は、オラクルが提供する技術的なサポート・サービスです。

ここでは、Oracle Premier Supportで受けられるサポート内容と、サポートを受けるために必要な事前準備についてご紹介します。

Oracle Premier Support とは？

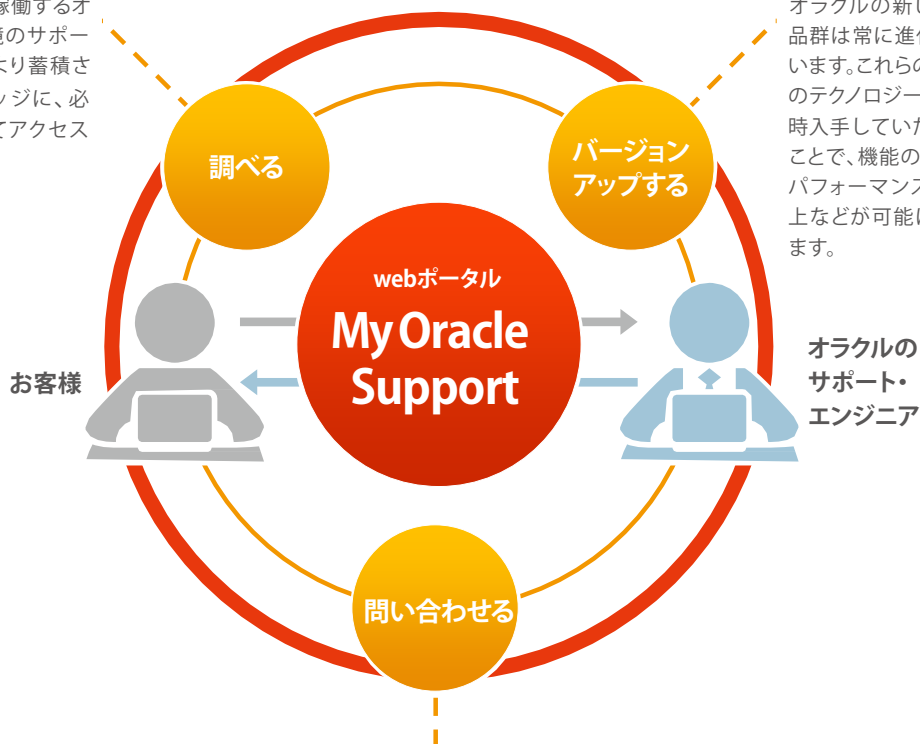
ハードウェア、ソフトウェアともに、技術は日々進化しています。オラクルは世界各国に拠点を置き、さまざまな知識と経験をもつエキスパートによる業界最高水準のサポート体制を構築しています。

Oracle Premier Supportはwebポータル「My Oracle Support」を中心に、お客様のお問い合わせなどのサポートはもちろん、最新技術情報の提供や製品のアップデートなどを通じ、お客様に最適なITソリューションの実現を支援します。

Oracle Premier Support

世界中で稼働するオラクル環境のサポート実績により蓄積されたナレッジに、必要に応じてアクセスできます。

オラクルの新しい製品群は常に進化しています。これらの最新のテクノロジーを、随時入手していただくことで、機能の拡張、パフォーマンスの向上などが可能になります。



オラクル製品に関する技術的なお問い合わせを、専門性の高い各製品担当のサポート・エンジニアがお受けします。お電話によるお問い合わせも可能です。

ご利用にあたり

ご利用はMy Oracle Supportで

オラクルでは、My Oracle Supportを使用して24時間×365日、お客様にサービスをご利用いただける体制を整えています。必要に応じてお電話でのご相談も可能です。サービスのご利用をスムーズに開始していただくために、お手数ですがお客様側でもいくつかの準備をお願いしております。

必要な準備

- サポートIDの確認 … 5ページ
- サポートID管理者の登録 … 5ページ
- My Oracle Supportへのユーザー登録 … 6ページ
- 1st Line Support体制の準備 … 9ページ

● 入館申請について

お客様のご契約内容によっては、ハードウェアの故障部品の交換などでオラクルのエンジニアが機密性の高いお客様のデータ・センターやマシン・ルームに立ち入り作業を行う場合があります。

その入館・入室に際して登録申請が必要な場合は、ご契約の前に必ずご連絡をくださるようお願いいたします。特に個人情報情報は、提出に時間を要するなど、困難な場合がありますのでご注意ください。

サポートID

まず、サポートIDを確認

サポートIDとは、オラクルのサポート・サービスをご利用いただく際に必要なお客様（組織）固有の番号です。

サポート・サービスの新規で契約時に「Welcome Letter」というメールでご案内しています。（宛先：契約書のお客様欄に明記されたご担当者様）

サポートIDはお客様の組織やライセンス、サービス・レベル等を特定し、使用可能な全てのサービスのご利用に不可欠な情報です。お客様ご自身で厳重に管理してください。

サポートIDがわからない場合

もし、「サポートIDがわからない」、「Welcome Letterを紛失してしまった」という場合には、日本オラクル サポート ビジネスセンター（裏表紙参照）までお問い合わせください。

※万一、ご提示いただく情報が不足していたり、その結果情報を十分に絞り込めない場合は、他のお客様の情報保護を含めた観点からお答えできない場合がありますことをご了承ください。

※パートナー様が提供するサポート・サービス（技術問い合わせ等）をご利用中のお客様は、パートナー様にサポートIDをご確認ください。

サポートID管理者の登録

各サービスのご利用には、最初にお客様を代表してサポートID管理者（以下「CUA」）を登録していただく必要があります。

CUAは、お客様内で同じサポートIDを利用する他のユーザーの利用申請などを管理します。

このような特別な役割を担うため、CUA登録時には、組織名および（CUA管理者となる）申請者メール・アドレスのドメイン・チェックを含むお客様情報の確認を行っております。

技術サポートの利用を第三者などに業務委託した際のCUA登録時には、情報保護とサービス使用条件の観点から、元のご契約者からの承認のご提示をお願いする場合がありますことをご了承ください。

ユーザー登録

My Oracle Supportへのアクセスは、Oracle.comサイトで登録するアカウントを使用します(シングル・サインオン)。Oracle.comサイトのアカウントをお持ちでない場合は、新規に作成していただく必要があります。

① My Oracle Supportにアクセス

 support.oracle.com



既存ユーザー

すでにOracle.comのアカウントをお持ちの場合は「サインイン」をクリックし、②に進みます。

新規ユーザー

まだOracle.comのアカウントをお持ちでない場合は「新規ユーザーはこちらで登録してください」をクリックし、②に進みます。

② Oracle.comのプロファイルを作成

Oracle.comサイトのアカウントをお持ちでない場合、ここでプロフィールを入力し、アカウントを新規に取得します。

* 印の部分に必須項目を入力します。「Eメールアドレス」は次のステップで使用するので、正確に入力してください。

③ My Oracle Supportにサインイン

サインイン時に、既にお持ちか②で取得したアカウントを入力します。

④ My Oracle Supportでユーザー・プロフィールを設定

サインインで使用したアカウントをMy Oracle Supportで有効にするため、ユーザー・プロフィールを設定します。

「サポートIDの追加」をチェックし、「サポートID」を入力後、「**アクセスのリクエスト**」*をクリックします。
「**組織名**」には契約社名を正確に入力してください(全角／半角を区別します)。
これでユーザー登録の手続きは完了です。

*入力したサポートIDのお客様側の管理者(CUA)に電子メールおよびMy Oracle Support上で通知されます。CUAまたはオラクル側による承認処理で登録完了となります。

製品別サポート窓口

本誌を含む各種ガイド、契約製品毎の電話受付時間や対応言語情報は、下記サイトで最新版をご覧ください。

 oracle.com/jp/support/support-services-list

Oracle Japan > サポート > Support services list

製品別サポート窓口

主要製品群	方法
対象製品詳細は、リンク先をご覧ください。 Oracle Exadata Database Machine Oracle Exalogic Elastic Cloud Oracle Database Oracle Enterprise Manager Sun Software	Web : My Oracle Support 電話番号 : 0120-099-838 / 03-6834-6011 (日本語または英語) ※お問い合わせ時には、サポートID(CSI番号)をご用意ください。
詳細は こちら でご確認ください。	

ご利用ガイドまたはサイト

対象	ガイドまたはサイト
全ての製品	Oracle Premier Supportをご契約のお客様へ (PDF) Oracle Premier Supportファースト・ステップ・ガイド (PDF) My Oracle Support ユーザーアカウントの作成と管理 (PDF) My Oracle Support SR作成ガイド (PDF) オラクルナレッジ活用ガイド (PDF)
Oracle Cloud (Oracle RightNow CX Cloud Service以外)	Oracle Cloud Support ご利用ガイド ユーザー登録・管理 (PDF) Oracle Cloud Support ご利用ガイド SR作成・管理 (PDF)
Oracle Engineered Systems (Exadata, Exalogic, Exalytics, SuperCluster)	Engineered Systems向け My Oracle Support SR作成ガイド (PDF)
Sun Hardware	ASRのご紹介 Oracle Auto Service Request for Sun Systems
Oracle Linux/Oracle VM	UBL/VM Oracle Support Serviceをご契約のお客様へ (PDF)

1st Line Support体制の準備

Oracle Premier Supportをご利用いただくにはお客様側で、「1st Line Support体制」を準備していただく必要があります。「1st Line Support体制」は、お客様の組織内のユーザーに対するヘルプデスク機能の役割を担います。

お客様による「1st Line Support」体制

必要な準備①

問題の基礎的な理解
および
問題を再現するスキル

お客様



必要な準備②

緊急時に、24時間365日
オンラインまたは
携帯電話で連絡がとれる

社内問い合わせサポート

システム問題の診断・情報提供

システム不具合の解決

パッチの導入・CRU*交換



「2nd Line Support」(オラクル)へ



オラクル

*CRU (Customer Replaceable Unit)

CRUは、特別な知識やツールが無くても、簡単・安全に交換できるように設計されたハードウェアの構成部品です。CRUは、オラクルからの説明に従ってお客様ご自身で交換作業を実施していただけます。

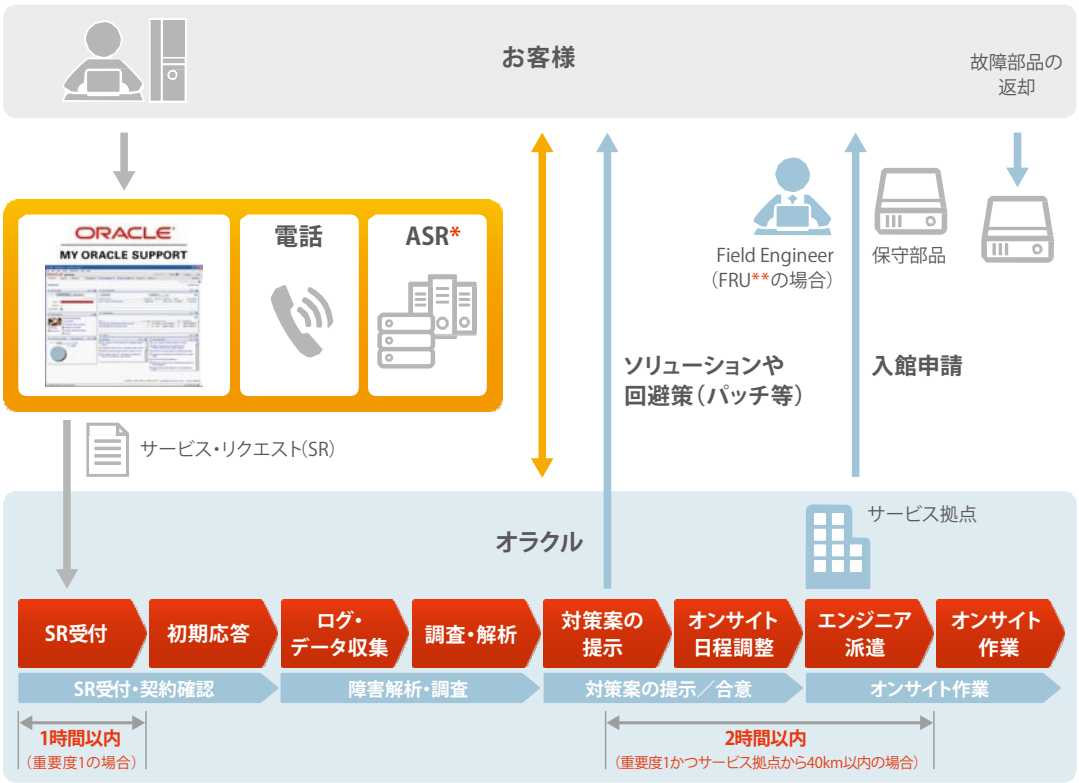
詳しくは下記をご覧ください。

- テクニカル・サポート・ポリシー: Oracle Hardware及びSystemsサポート・ポリシー「ハードウェアの交換部品」
oracle.com/jp/support/library/hardware-systems-support-policies-079759-ja.pdf
- オラクル製品 CRU情報
oracle.com/us/support/cru-information
- My Oracle Support: 「ナレッジ」タブ→ナレッジリンク「Oracle System Handbook」(CRUは Full Component List で[C] の表示)
support.oracle.com

サポートの流れと対応時間

オラクルが対象ソフトウェア、ハードウェアに関するサービス・リクエスト(SR)を受け付けてから問題修復までの大まかな流れとその目標対応時間は次の通りです。

● サポートの流れと対応時間について

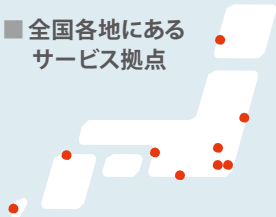


■ オンサイト目標対応時間 (重要度と距離による対応時間)

	重要度1	重要度2	重要度3
40km以内	2時間以内	4営業時間以内	営業時間終了の翌営業日中、またはお互いに合意したそれ以降の時期
41～79km	4時間以内	同営業日内	
80km以上	翌日	翌営業日内	

※お客様の機器設置場所により、また、サポート対象機器種別により上記と異なる運用を行う場合があります。オンサイトの目標対応時間や重要度の詳細、最新のサービス拠点はサポート・ポリシーをご覧ください。

■ 全国各地にあるサービス拠点



*ASR: Oracle Auto Service Requestは、特定のハードウェア障害を検知し、サービス・リクエスト(SR)を自動的に発行するシステムです。

**FRU: Field Replaceable Unitは、オラクルのエンジニアが設置場所に赴き交換作業を行うハードウェアの構成部品です。

本ページの「オンサイト」は、ハードウェアのサービスを指します。

サポート・サービスを利用する

Oracle Premier Support は、My Oracle Support上で、技術情報など、サポートで日々更新される情報を24時間×365日提供しています。業界最先端のサポート・ツールを余すところなくご活用ください。

My Oracle Support の特長

My Oracle Supportにログインすると、「ダッシュボード」が表示されます。ここでは、最新ニュースやサービス・リクエスト (SR) やナレッジ・ベース等へのクイック・リンクがカスタマイズできるようになっています。

この「ダッシュボード」を起点に、サービス・リクエスト (SR) やパッチの更新など、さまざまなサポート・ツールにアクセスできます。

 support.oracle.com



●ダッシュボード画面の各タブについて

① ナレッジ

日本語や英語の製品技術情報の検索やアラート、各種ナレッジへのリンクなどがあります。

③ パッチと更新版

ご契約いただいた製品に適用するパッチとバージョンアップ・ソフトウェアの情報検索やダウンロードサイトへのリンクがあります。

⑤ 動作保証

製品、リリース、プラットフォームなどから、対象製品の動作保証情報を検索することができます。

② サービス・リクエスト (SR)

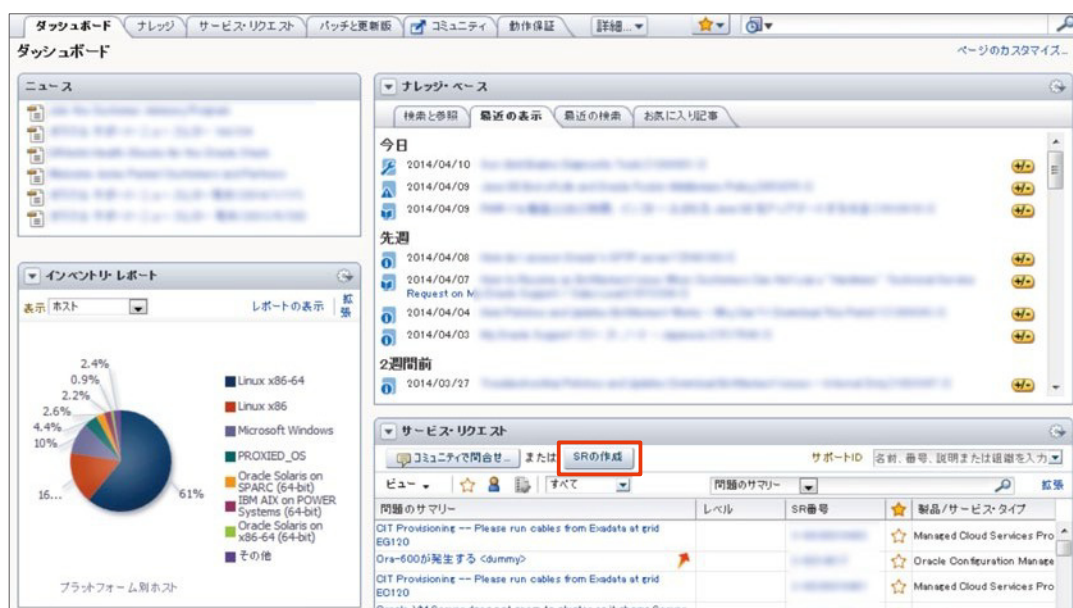
ご契約いただいた製品に関する技術問い合わせや、非技術問い合わせ等の登録、また、コミュニティへの参加リンク等があります。

④ コミュニティ

My Oracle Supportを利用している世界中のお客様と製品についての情報交換を行うことができるMy Oracle Support Communityのリンクがあります。

技術情報のお問い合わせ

「サービス・リクエスト」はどの製品についても24時間×365日お問い合わせを開始できる便利な機能です。オラクルではお客様からの技術的なお問い合わせを「サービス・リクエスト (SR)」と呼び、ここに番号を付けて管理しています。My Oracle Supportではここからサービス・リクエスト (SR) を作成します。1件のお問い合わせは1個のSR番号で管理され、別のお問い合わせが発生した際は、新たなSR番号を発行します。あるサービス・リクエスト (SR) の対応の過程で別のご質問・ご相談をお受けする場合は新たにサービス・リクエスト (SR) の作成をお願いする場合がありますのでご了承ください。



① 「SRの作成」ボタンをクリック

ダッシュボードの「SRの作成」ボタンをクリックします。

Service Requests >

サービス・リクエストの作成: 問題

問題のサマリー

問題の説明

エラー・コード

問題の場所

製品

製品バージョン

製品の言語

データベース/バージョン

データベース/ラオフォーム/バージョン

問題タイプ

サポートID

問題の適切な説明に必要な情報:

- 使用できなくなった機能の説明
- 発生したイベントの順序の説明
- 必要な結果または許容可能な結果は何ですか。
- 回避策はありますか。
- 業務への影響の情概、影響を受けるユーザーの推定数、損失の大きさ、関連するマイルストーンの入力

注意: ステップ2で追加情報を要求される場合があります。

問題の程度重大ですか(重大度レベルを選択してください)。

- 1 - 問題や製品不具合があると、本番環境で完全なサービスの損失が発生したり、業務を適正に実行できなくなります。
- 2 - 重大なサービスの損失、受入れ可能な回避策はありません。ただし、制限付きで操作は続行できます。
- 3 - 軽度のサービスの損失。この影響で機能の回復に回避策が必要となり、ご不便をおかけする場合があります。
- 4 - サービスの損失なし。操作の妨げにならないマイナー・エラーです。

② 必要情報の入力

サービス・リクエスト(SR)作成の際は、問題のサマリーや説明を入力し、ソフトウェアもしくはハードウェアを選択します。ソフトウェアでは詳細な製品やバージョン、サポートIDを、ハードウェアでは、シリアルの入力が必須です。続いて追加情報やファイル添付等を行い次に進みます。

③ 重要度の選択と連絡先の入力

必要情報入力後は、問題の重要度レベル(重大度)の選択が必要です。お問い合わせの重要度を選択し、お客様の連絡先を入力後、送信ボタンをクリックすると、サービス・リクエスト(SR)作成の完了となります。

電話によるサポート

オラクル カスタマ・サポートへ電話する

☎ 0120-099-638

1. 英語

2. 日本語

1. 既存のサービス・リクエスト(SR)

2. 新規のサービス・リクエスト(SR)

SR番号の入力

1. Engineered Systems

2. Oracle Software

3. Hardware & Networking, Solaris OS

4. Cloud

ナビゲートに従い
技術問い合わせ
(サポートID入力)
や非技術問い合わせ
を選択

技術情報を調べる

世界中で稼働するオラクル環境のサポート実績により蓄積された技術情報を提供しています。40万件以上の英語、7万件以上の日本語のナレッジを、My Oracle Supportから検索・参照することができます。



- ① PowerViewの設定 ② お気に入りの管理 ③ キーワードや各種検索オプションによる技術情報の検索
- ④ 日本語と英語ナレッジの言語切替え ⑤ お気に入りのマーク

My Oracle Supportから必要な情報を検索

- 英語、日本語の技術情報(ナレッジ)は、③より、キーワードや製品、プラットフォームなどの検索オプションを利用して検索することができます。④にて、ナレッジの言語(日本語/英語)を切り替えることができます。
- PowerView ①を利用すると、My Oracle Supportの画面上の情報や、ナレッジの検索結果に対して、興味のある製品の情報に絞り込んで表示することができます。
- よく参照する技術情報は、技術情報タイトル横の星型アイコン ⑤をクリックして、「お気に入り」としてマークすることができます。いつでも、②から簡単にアクセスすることができます。

日本語技術情報の検索には、My Oracle Supportを日本語モードに設定

次のいずれかの方法で設定します。

- My Oracle Supportに「日本語」を選択してログイン
- My Oracle Support「設定」タブ>「パーソナライズ」>「言語」を「日本語」に設定

● Oracle Support Japan Blog | Twitter

日本オラクルカスタマーサポートのエンジニアがお勧めする旬な技術情報、サポート情報を提供する公式ブログ／ツイッターです。

Blog <https://blogs.oracle.com/supportjp/> | Twitter <https://twitter.com/OracleSupportJP>

● OTN(Oracle Technology Network)

オラクル製品に関する最新の技術情報リソースを、いち早く提供するメンバーシップ制の公式技術サイトです。

oracle.com/technetwork/jp

バージョンアップする

オラクルではお客様にソフトウェアの価値を最大限発揮していただけるよう、常に製品開発を継続しています。Oracle Premier Supportをご契約いただいているお客様は、最新テクノロジーを追加のライセンス費用無しで入手できます。お客様のIT戦略に則したシステム・ライフサイクルの立案が可能であり、次のバージョンアップまで、十分な準備期間を確保することができます。

ここではバージョンアップ・ソフトウェアの入手方法と、パッチ(修正版)の入手方法をご紹介します。

バージョンアップ・ソフトウェアの入手

2種類の入手方法があります。



●Oracle Software Delivery Cloud

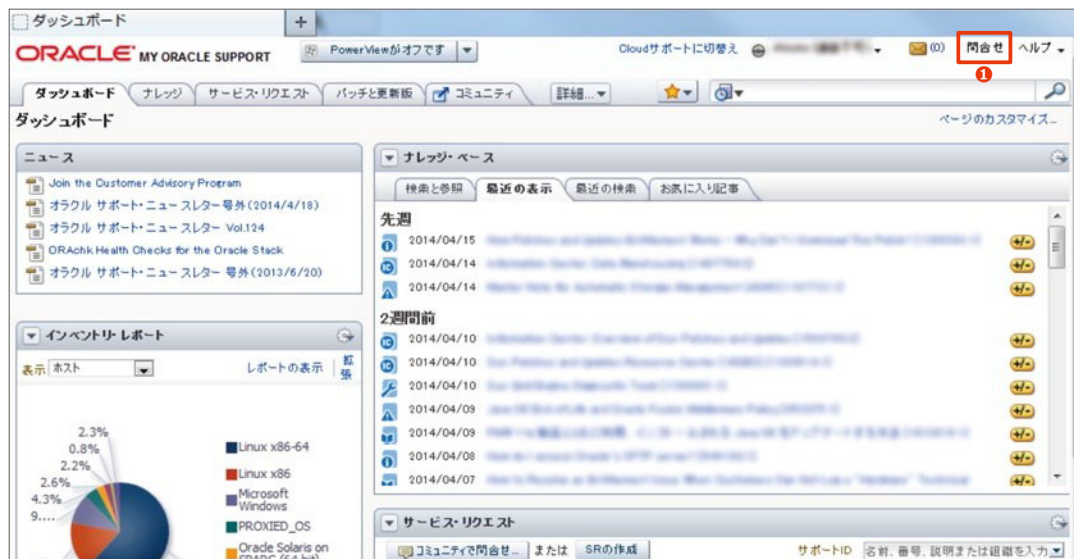
- ①「パッチと更新版」タブより、「Oracle Software Delivery Cloud」リンクを選択してください。
- ②「Oracle Software Delivery Cloudの条件および規制」を確認の上、同意します。
- ③「メディア・バック検索」で製品バックおよびプラットフォームを指定し、ダウンロードしたいメディア・バックを特定してください。製品バックの名称が分からない場合は、「ライセンス・リスト」を使用して検索できます。
- ④ 検索結果から最適なメディア・バックを選択し、個別のファイルをダウンロードします。Oracle Software Delivery Cloudのファイルは、zipおよびISO形式です。ソフトウェアのインストールを開始するには、必要なファイルをダウンロードした後、zipファイルを展開し、ISOファイルをCDやDVDに書き込む必要があります。



ダウンロード可能なファイルのリストが記載されたページを印刷することをお薦めします。このページにはインストール中に参照する必要が出てくる部品番号と説明のリストが記載されています。

● サービス・リクエスト (SR) の作成

- ① Oracle Software Delivery Cloud に掲載されていない製品プログラムについては、My Oracle Support 内右上の「問合せ」より、サービス・リクエスト (SR) の作成を行います。

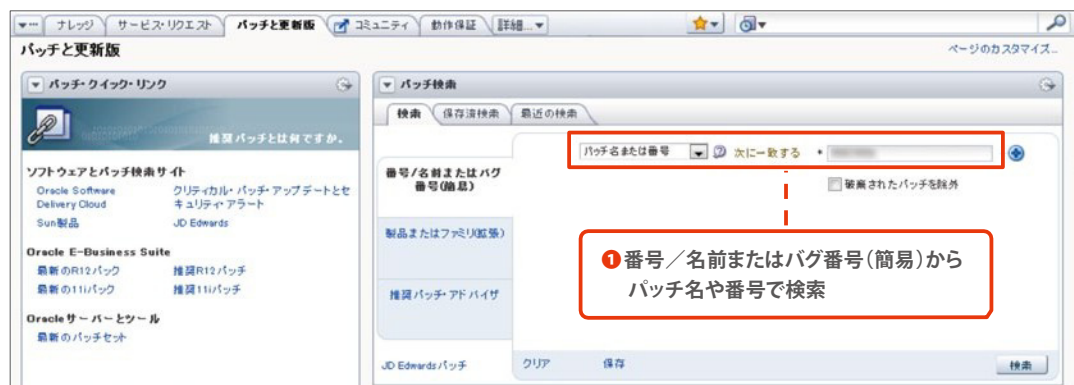


- ② 問題サマリーの入力と、問題タイプから該当するメディアのリクエスト項目を選択し、次に進みます。
ソフトウェアやOSを選択した場合には、> Electronic Download Software & OS Media Requests を選択し、次に進みます。
- ③ 詳細のページで、製品ラインやバージョン、プラットフォーム等をテンプレートに沿って入力し、送信ボタンを押してください。サービス・リクエスト (SR) の作成が完了します。
- ④ サービス・リクエスト (SR) 内でダウンロード用のURLを個別にご案内いたします。URLは1週間有効です。

パッチのダウンロード

●「パッチと更新版」タブよりパッチを検索

①「パッチと更新版」タブ選択後に表示される「パッチ検索」項目より、パッチ名や番号などで検索します。



② 表示されたパッチを確認し、「ダウンロード」を行ってください。



テクニカル・サポートのルールについて

Oracle Premier Support のご利用にあたり
契約を締結・維持する上で大切なポイントやルールがあります。
ここではその重要事項について解説します。

テクニカル・サポートの締結、継続に関する重要事項

契約期間について

サポート期間の開始日は、ソフトウェア製品の場合はライセンスの許諾日であり、ハードウェア・システムはハードウェアの引渡し日となります。また、契約期間は基本的に12か月となり、12か月毎に更新の手続きを行うことで継続することが可能です。

テクニカル・サポート料金

テクニカル・サポートの初年度料金は、ライセンスあるいはハードウェア・システムの購入時に決定されます。テクニカル・サポート料金は、関連する注文書等、あるい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・サポートの購入

テクニカル・サポートは、購入（使用許諾）されたライセンス数（ユーザー数）あるいはハードウェアの数と同数となります。購入（使用許諾）されたライセンスの一部のみあるいは許諾数を超えたテクニカル・サポートを購入することはできません。

ライセンス・セット

ライセンス・セットとは、テクニカル・サポートを購入する際の対象を定義したものです。

1つのライセンス・セットは、お客様が保有するプログラムのライセンスの全て（オプションを含む）または、同一のソースコードを共有しているプログラムのライセンスの全て（オプション含む）により構成されます。

テクニカル・サポート契約を購入する場合はどのライセンス・セットにおいてもテクニカル・サポート・サービスのレベルを統一する必要があるため、テクニカル・サポートの有無を統一しなければなりません。

最新の同一ソースコード製品については、テクニカル・サポート・ポリシーをご確認ください。

サービス・レベルの一致

テクニカル・サポートを購入する場合、どのライセンス・セットにおいても、テクニカル・サポート・サービスのレベルを同じにしなければなりません。例：Software Update Licenses & Support又はOracle Communications Network Premier Supportもしくは、ライセンス・セット内のすべてのライセンスをサポート非締結とする必要があります。別々に購入されたライセンスであっても、同一ライセンス・セットについては、組織内でテクニカル・サポートの有無やサービス・レベルを統一する必要があります。Extended Supportを購入する場合、ライセンス・セット内の当該バージョン／リリース全てに対して購入しなければなりません。1つのライセンス・セット内にある一部のライセンスのみのサポートを購入することは出来ず、サポート非締結のライセンスは終了してライセンス・セットを減らさなくてはなりません。その際はライセンスの終了について“termination letter”にて文書で証明していただくことになります。

また、ハードウェア・システムにおいては、すべてのハードウェア・システムをサポート締結とするか(Oracle Premier Support for Systems又はOracle Premier Support Operating Systems又はOracle Communications EAGLE Premier Support)、もしくは、すべてのハードウェア・システムをサポート非締結とするかのどちらかでなければなりません。本項目において、ハードウェア・システムには、(i) リリース10アップデート9以降のSolaris Operating Systemが稼動しているお客様のすべてのハードウェア・システム、(ii) Oracle Linux及びOracle VMのオペレーティング・システムを稼動しているお客様のすべてのハードウェア・システム、及び (iii) サポート対象のハードウェア・システムに対するサポートから、何らかの便益を受ける全てのハードウェア・システムが含まれます。

● サービス・レベルの一致

oracle.com/jp/support/matching-service-level

契約の更新

テクニカル・サポートは12か月単位の契約期間です。契約期間終了日までに更新処理を行っていただくことで契約の継続が可能です。

前回の契約終了日の翌日から更新後の契約開始日は、期間を空けずに継続している必要があります。

更新後の料金

テクニカル・サポート料金は前年度料金をベースとした変動制です。ライセンスやシステムの構成等に変更がない場合、更新後の新料金は、前年度の年間サポート金額に更新時調整料金が加算されて決定されます。システムの構成等に変更がある場合は、テクニカル・サポート料金は標準価格から再計算されます。

更新時調整料金

更新時調整料金とは、テクニカル・サポートを更新する際に、前年度の契約金額に価格見積もり時点で有効な更新時調整率を乗じて求められます。テクニカル・サポートを更新する際の新たな契約金額は前年度の契約金額に、ここで求めた更新時調整料金を加算して決定されます。

再契約

再契約とは、ライセンス購入と同時にテクニカル・サポートを締結せずに後日ご注文いただく場合と、過去に解約したテクニカル・サポートを再度契約する場合があります。再契約を行う場合は、再契約日から12か月間の契約金額とは別に過去のテクニカル・サポートの空白期間に対して再契約料金が発生します。

再契約料金は、直前の契約終了時あるいはライセンス購入日から再契約日前日までの空白期間に対して、直近のテクニカル・サポート料金あるいはライセンス購入当初よりサポートが注文されていた場合に請求されるべきテクニカル・サポート料金の150%になります。

また、ハードウェア・システムにおいては再契約を締結す

るにあたり、お客様のハードウェア・システムをサービスを受けるために的確な状態にするために、Premier Support Qualification Serviceを再契約時点の最新料金で購入し、お客様のハードウェア・システムの資格証明(qualification certificate)を入手いただく場合があります。

契約の解約

テクニカル・サポートは解約の意思表示をいただくことで解約することが可能です。または、次年度の更新処理を期日までに行っていただけなかった場合も自動的に解約扱いとなります。テクニカル・サポートは12か月単位の契約であり、お客様より期間途中で解約の申し入れをされても、残存期間分を含めてサポート料金の払い戻しはありません。

部分解約

テクニカル・サポートは保有されているライセンス数と一致させる必要があり、テクニカル・サポートの一部数量のみを単独で解約することはできません。現在保有されているライセンスの一部を終了することにより、テクニカル・サポートも同数を次回更新時に解約することができます。

ソフトウェアの契約を部分的に解約された場合は次年度テクニカル・サポート料金は新たにその時点で有効な価格表により再計算されます再計算された新契約料金は前年度の料金を超過しない範囲とします。

ハードウェア・システムの契約を部分的に解約された際は、以下の場合次回の更新時に減少分についてお客様のサポート料金を減額します。(i) お客様のハードウェア・システムのサービス期間が終了した場合、(ii) お客様がオラクルに当該ハードウェア・システムを廃棄すると通知した場合、(iii) お客様がすべてのシステムのサービス・レベルを変更した場合。

テクニカル・サポート・ポリシーのご案内

サポート・サービスに関する条項(料金、契約期間、再契約料金など)やサポート・サービスのサービス内容などが記載されています。テクニカル・サポート・ポリシーは随時変更されます。最新情報は下記URLをご覧ください。

● テクニカル・サポート・ポリシー

 oracle.com/jp/support/policies

ライフタイム・サポート・ポリシーのご案内

テクニカル・サポート・サービスは、特段の定めがある場合を除いて、ソフトウェアやOS製品は無期限で、ハードウェア製品は予め期限を定めずに提供します。

ただし、ソフトウェアやOS製品については、出荷開始からの経過期間等により提供されるサービス・レベルが変動します。通常、ソフトウェア製品は出荷開始後の5年間で、OS製品には10年間でPremier Support期間とし、包括的なメンテナンスとソフトウェア・アップグレードを提供します。Premier Support期間終了後は、特定のプログラム・リリースについては、追加料金設定により、Premier Supportに準ずるサービス・レベルを維持するExtended Support期間が通常3年間提供されます。

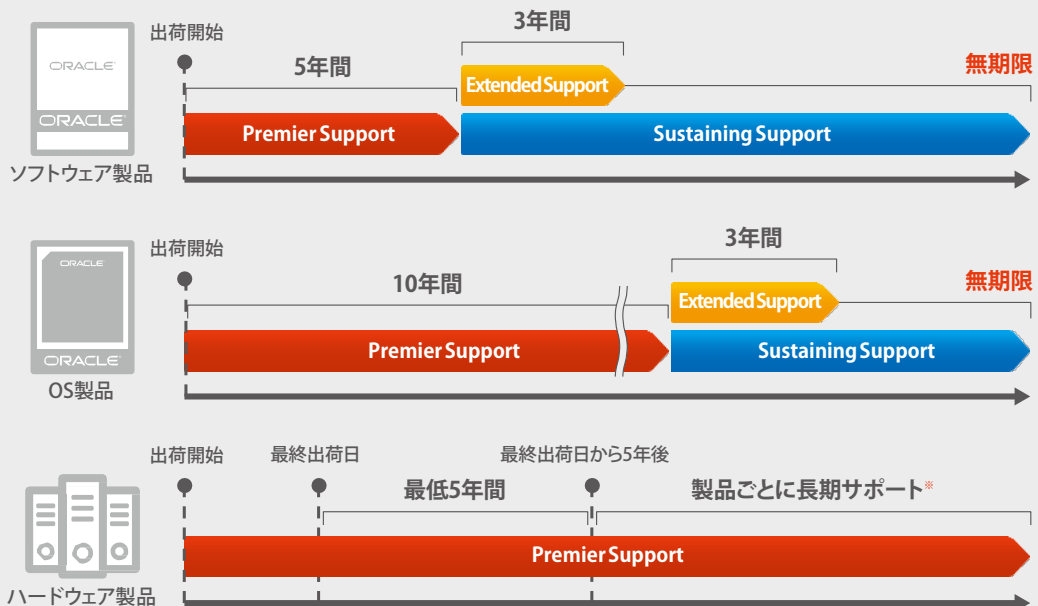
Extended Supportが設定されないリリースおよびExtended Support期間の終了後はSustaining Support期間となります。

Sustaining Support期間では新しいOSバージョンなど新技術への動作保障が行われず、新たなパッチ（修正プログラム）の作成等が行われません。また、Premier Support期間であってもパッチの作成が可能なリリースには、期間や対応範囲など別途細かな規定がありますので、お使いの製品リリース毎に個別の確認が必要です。詳細は、My Oracle Support内のパッチ・ポリシーをご覧ください。

● ライフタイム・サポート・ポリシー

oracle.com/jp/support/lifetime-support

無期限/長期サポートの提供



※やむを得ずサポートを終了する場合は12ヶ月前迄に通知します。最終出荷日から5年を経過後は、交換部品を提供することができない場合や交換部品を送付する対応時間が遅れる場合があります。

- ・ソフトウェア製品、OS製品(Solaris)のExtended Supportは、特定の製品リリースで選択可能です。
- ・一部製品は上記ポリシーの適用対象外となります。

● お問い合わせ先

- 日本オラクル サポートビジネスセンター
契約内容やサポート契約のルール等について

 **0570-093812 (ナビダイヤル)**

月～金 9:00-12:00、13:00-18:00(祝祭日・年末年始休業日を除く)

- オラクルカスタマ・サポート (Oracle Premier Supportをご契約のお客様)
技術的な内容、My Oracle Supportのご利用方法について

 **support.oracle.com**

 **0120-099-638 / 03-6834-6011**

ファースト・ステップ・ガイド第4版：2016年5月

制作者：日本オラクル株式会社 カスタマーサポートサービス

本資料は予告なしに変更されることがあります。