Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシー

発効日：2025 年 12 月 9 日

目次

1. **概要** **4**
   - サービスの利用 4
2. **サポート条項** **5**
   - テクニカル・サポート料金 5
   - サポート期間 5
   - ライセンス・セット 5
   - サービス・レベルの一致 6
   - テクニカル・サポートの再契約 6
   - ライセンス数の減少後又はサポート・レベルの引き下げ後の料金 7
   - Custom Application Bundles 7
   - サポート契約失効済みのプログラム 7
   - 技術連絡先 8
   - プログラム・アップデート 8
   - サポート終了の権利 8
   - First Line Support と Second Line Support 9
   - 第三者ベンダー特有のサポート条項 9
   - Development ライセンス、Demonstration ライセンス、及びエンド・ユーザー・ライセンスに対するテクニカル・サポート 9
3. **ライフタイム・サポート** **10**
4. **テクニカル・サポート・レベル** **14**
   - Software Update License & Support（更新権及び技術サポート） 14
   - Extended Support 16
   - Sustaining Support 17
   - Oracle Communications Network Software Premier Support 及び Sustaining Support 19
   - Oracle Communications Network Software Support 及び Sustaining Support 21
5. **購入可能な追加のサポート・サービス** **23**
   - Oracle Java Development Tools Support 23
   - Oracle Developer Studio Tools Support 23
   - Oracle Application Development Framework Essentials Support 23

Java SE Support 及び Java SE Support for Independent Software Vendors 24
Oracle Java Embedded Development Support 及び Oracle Java Embedded Suite Development Support 25
Oracle Solaris 10 Container Support 25
NoSQL Database Community Edition Support 26
Customer Success Services 26
Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 26
Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring 28
Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM 28
Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations 29
Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g 30
Oracle Linux サポート・サービス 31
Oracle VM サポート・サービス 32
Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support 32

6. Web ベースのカスタマ・サポート・システム 33
My Oracle Support 33
Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage 33
Oracle Unbreakable Linux Network 33

7. テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール 33

8. Global Customer Support Data Protection Practices 34

9. 重要度の定義 35

10. Hyperion 及び Agile 特有のサポート条項 36

11. お問い合わせ先 37

1. 概要

本 Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシー（以下「本ポリシー」といいます）は、別途記載がない限り、全てのオラクル・ソフトウェア製品ラインのテクニカル・サポートに適用されます。

「お客様」とは、テクニカル・サポートをオラクル又はオラクルの正規販売店に注文した個人又は法人をいいます。

Oracle Support Services（正規販売店のサポート部門を含み、以下「OSS」といいます）から提供されるテクニカル・サポートを、本ポリシーに記載の通りお受けになるには、（対象となる）全てのプログラムが適切に使用権許諾（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、お客様の注文書又はプログラム・ドキュメントに明記される通り、改変されずに実行されているオラクルより使用権許諾されたプログラムのサポート契約締結中のリリースにおいて、且つ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・コンフィギュレーションで、実証可能な問題（お客様側で発生したものを含みます）に対して提供されます。

本項目に別途明記がある場合を除き、Nimbula プログラム及び MICROS Systems プログラム（US Cruise のみ）以外の全てのオラクル・プログラムの、製品リリースやサポート契約締結中のプラットフォームに関する情報は、後述の項目「Web ベースのカスタマ・サポート・システム」に記載の通りオラクルの Web ベースのカスタマ・サポート・システムからご入手可能です。また Nimbula プログラムの、製品リリースやサポート契約締結中のプラットフォームに関する情報は、書面にてお客様にご提供いたします。

オラクル又はオラクルにより買収されたベンダー（供給元）による過去の契約書においては、本ポリシーの表記方法が異なる場合があります（例： Software Support Services Terms and Conditions、Maintenance Services Policy、Standard Maintenance Program、product support policy、Support Services policies、Support Maintenance Agreement、Maintenance and Technical Support Agreement、Maintenance and Support Schedule 2.0、Licensee Support Services Policy）。

本ポリシーは、オラクルの裁量により変更される場合があります。ただし、オラクルによるポリシーの変更が、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（以下に定義します）中、サポート契約締結中のプログラムに対して提供される当該サービスのレベルの実質的な低下をもたらすことはありません。

本 Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーと旧バージョンの Oracle Software テクニカル・サポート・ポリシーとの比較は、付属の「変更履歴」（PDF）をご参照ください。

サービスの利用

ベネズエラ政府、ロシア連邦政府及びベラルーシ政府を含む（ただし、これに限定されるものではありません）ベネズエラ、ロシア連邦及びベラルーシの個人又は法人又はその代理人に対してサービスを提供することはできず、当該個人又は法人又はその代理人がサービスにアクセスすることはできず、また、サービス又はそれから生じる成果物を、当該個人又は法人の利益のために利用することはできません。

2. 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、オラクル又はオラクル関連会社との、関連する注文書やお支払いプラン、あるいは融資又はリース契約書（以下「お支払いプラン」といいます）に別途記載がない限り、年額を前払いでお支払いいただきます。お客様によるオラクルへのテクニカル・サポートのご注文を進めるには、お客様のお支払い又はお支払いの確約（例：購買注文書、実際のお支払い、又はその他承認されたお支払い方法）が必要です。お客様のお支払いの確約の受領をもって請求書が発行され、お客様指定の一つの請求書送付先に送られます。お支払いいただけない場合、テクニカル・サポート・サービスを終了させていただきます。なお、テクニカル・サポートは、そのご購入の元となったご注文の条件に基づき提供されますが、お支払いプランに基づき支払われるべきテクニカル・サポート料金は、当該お支払いプランの条件に従いお支払いいただきます。

サポート期間

テクニカル・サポートは、お客様の注文書に別途記載がない限り、その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）。お客様のご注文が Oracle Store 経由で行われた場合、当該発効日は、お客様のご注文がオラクルにより受諾された日となります。当該注文書に別途記載がない限り、価格を含むオラクルのテクニカル・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）を反映しています。なお、その関連注文書に定めのある場合を除き、一旦お申込みいただきますと、お客様のテクニカル・サポート・サービスのご注文はお取消し不可となり、お支払いになった金額の払戻しはされません。またオラクルは、そのサポート期間の終了を越えてテクニカル・サポートを提供する義務を負いません。

ライセンス・セット

1つのライセンス・セットは、（i）あらゆるオプション*（例：Database Enterprise Edition と Enterprise Edition Options；Purchasing と Purchasing Options）、複数の Data Enterprise Management プログラム*（例：Oracle Database Enterprise Edition と Diagnostics Pack）、又はそれらのプログラム用に使用権許諾された self-service module*（例：Human Resources と Self-Service Human Resources）を含む、1つのプログラムに係るお客様が有するライセンスの全て、（ii）同一ソース・コードを共有する 1つのプログラム**に係るお客様が有するライセンスの全て、（iii）Crystal Ball プログラムの場合の、1回のご注文に含まれる 1つのプログラムに係る複数の同一ライセンス、（iv）Java Embedded Binary プログラムの場合の、お客様とオラクルとの間の Java Binary License and Redistribution Agreement（以下「BLRA」といいます）に基づき各々の固有の Java アプリケーション製品に組み込まれたプログラムの頒布ユニットの全て、（v）お客様が Java Restricted Use Binary プログラムを頒布されている場合や Oracle Java Platform Integrator プログラム（以下「OJPI」といいます）に従い Java Embedded Binary プログラムを頒布されている場合の、BLRA に基づき Java アプリケーション製品に組み込まれた又は同梱されたプログラムに係るエンド・ユーザーが有するライセンスの全て、あるいは（vi）永続ライセンスとして購入されたか、又はライセンスサブスクリプションとして購入されたかどうかに関わらず同じプログラムのライセンス全て、により構成されます。なお、Oracle Partner Network や Oracle Technology Network を通じて許諾される Development ライセンス及び Demonstration ライセンスは、当該「1つのライセンス・セット」の定義には含まれません。

* オラクルの価格表でご参照ください。

** 「同一ソースコードを共有するプログラム」：

- Database Enterprise Edition、Database Standard Edition、Database Standard Edition One、Oracle Database Standard Edition 2、Personal Edition

- Internet Application Server Enterprise Edition、Internet Application Server Standard Edition、WebLogic Server Enterprise Edition、WebLogic Server Standard Edition、WebLogic Suite、Web Tier
- Oracle FLEXCUBE Core Banking プログラム
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Retail プログラム
- Oracle FLEXCUBE Universal Banking for Corporate プログラム
- Oracle FLEXCUBE Lending & Leasing プログラム
- Oracle Daybreak プログラム
- Oracle Banking プログラム

お客様がオラクルのパートナー（正規販売店）であり、あるエンド・ユーザーに 1次サポート（例：Embedded Software License（以下「ESL」といいます)、Application Specific Full Use（以下「ASFU」といいます）又はその他のオラクル正規の 1次サポート）を提供される場合、1つのライセンス・セットは、ESL Distribution Agreement（Embedded 付則）、ASFU Distribution Agreement（ASFU 付則）又はお客様とオラクルとの間におけるその他の Distribution Agreement に基づき、Application Package に組み込まれた又は同梱されたプログラムに係るそのエンド・ユーザーが有する全てのライセンスにより構成されます。当該エンド・ユーザーが、お客様から直接サポートされる Full Use ライセンスも有している場合、それらの Full Use ライセンスも、ASFU ライセンス又は ESL ライセンスと同じレベルでサポートされなければなりません。
またオラクルが、あるエンド・ユーザーが有する ASFU ライセンスと Full Use ライセンスの全てに対して 1次サポートを提供している場合、それら ASFU ライセンスと Full Use ライセンスの両方が同じレベルでサポートされなければなりません。ただし、あるエンド・ユーザーが有する Full Use ライセンスに対してオラクルが 1次サポートを提供しており、且つ ASFU ライセンス及び／又は ESL ライセンスに対してお客様が 1次サポートを提供されている場合は、これらのライセンスは同じライセンス・セットの一部とは見なされません。

サービス・レベルの一致

テクニカル・サポートをご購入になる場合、どのライセンス・セットにおいても、全てのライセンスを、同じテクニカル・サポート・サービスのレベルでサポート契約締結中（例：ライセンス・セット内の全てのライセンスを Software Update License & Support のサポート契約締結中もしくは Oracle Communications Network Premier Support のサポート契約締結中、又はそれら全てを一切サポートなし）としていただく必要があります。お客様が Extended Support を追加でご購入になる場合でも、お客様には、（それが）該当するライセンス・セット全体で Software Update License & Support を依然として維持していただかなければなりません。つまり、ご利用可能であることを前提として、お客様があるプログラムの特定のバージョン・リリースの任意のライセンスに対して Extended Support を購入される場合、お客様には、当該バージョン・リリースの全てのライセンスに対して Extended Support をご購入いただく必要があるのです。お客様は、1つのライセンス・セット内にあるライセンスの一部に対してサポートをご購入になることはできず、サポート契約失効済みのライセンスをいずれも終了させることで、そのライセンス・セットを縮小させなくてはなりません。なお、お客様は、ライセンスの終了を Termination Letter にて文書で証明していただくことになります。

テクニカル・サポートの再契約

テクニカル・サポートが失効した場合、又はプログラム・ライセンスご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、再契約料金が適用されます。再契約料金は、次のように算出されます：（a）テクニカル・サポートが失効した場合、再契約料金は、その対象となるプログラムに対してお客様が直近でお支払いになったテクニカル・サポート料金（年額相当金額）の 150% となり、また（b）お客様が当該プログラム向けに一度もテクニカル・サポートを購入されたことがない場合、再契約料金は、（再）契約の時点で有効なオラクルのサポート価格ポリシーに従い、そのプロ

グラム向けに当初からサポートが注文されていれば請求されるべきテクニカル・サポート料金の 150% となります。なお、（a）の再契約料金については、テクニカル・サポートが注文された日から失効した日に遡る期間で按分計算するものとします。また（b）の再契約料金については、当初のプログラム・ライセンス注文日（ライセンス許諾日）に遡り按分計算するものとします。

上述の再契約料金に加えて、お客様には、テクニカル・サポート料金を該当するサポート期間に対してお支払いいただく必要があります。この場合のテクニカル・サポート料金は、次のように算出されます：（i）テクニカル・サポートが失効した場合、12か月のサポート期間に対するテクニカル・サポート料金は、当該対象プログラムに対してお客様が直近でお支払いになったテクニカル・サポート料金（年額相当料金）とし、また（ii）お客様が当該プログラム向けに一度もテクニカル・サポートを購入されたことがない場合、テクニカル・サポート料金（年額相当料金）は、（再）契約の時点で有効なオラクルのサポート価格ポリシーに従い、そのプログラム向けに当初からサポートが注文されていれば請求されるべき料金とします。なお、更新時調整料金が、上述の（i）及び（ii）の年額サポート料金に適用される場合があります。

お客様が、以前にオラクルの正規販売店からテクニカル・サポートをご購入になり、今般、オラクルから直接テクニカル・サポートを購入される場合には、再契約料金やお客様のテクニカル・サポート料金に、アップリフト料金が上乗せされる場合があります。またライセンス・セット全体に対してサポートの再契約が行われない場合、あるいは、1つのご注文からのライセンスの一部に対してサポートの再契約が行われる場合には、「ライセンス・セット」、「サービス・レベルの一致」及び「ライセンス数の減少後又はサポート・レベルの引き下げ後の料金」のポリシーが適用されます。

ライセンス数の減少後又はサポート・レベルの引き下げ後の料金

サポート料金は、サポート・レベル及びサポートをご注文になったライセンスの数量により算出されます。なお、一回のご注文に含まれるのライセンスの一部が終了した場合や、サポート・レベルが引き下げられた場合には、当該ライセンス注文の残りのライセンスに対するサポートは、終了時点又は引き下げ時点で有効なオラクルの価格表記載の定価から、適用される標準割引を差し引いた価格になります。ただし、当該サポート料金は、その残りのライセンスと終了又はサポート契約失効済みとなっているライセンスの双方に対してお支払いになった前回のサポート料金に適用される国ごとの年次調整料金を加えた金額を超えることはなく、また引き続きサポート契約締結中のライセンスに対してお支払いになった前回のサポート料金を下回ることもありません。ライセンスが終了しているライセンス注文において、追加のライセンスに対するプライス・ホールドが設定された場合は、そのプライス・ホールドに基づきご注文になったライセンス全てに対するサポートは、引き下げ時点で有効なオラクルの価格表記載の定価から、適用される標準割引を差し引いた価格になります。

Custom Application Bundles

1つの Custom Application Bundle 内において、単一のプログラム・モジュールに対するテクニカル・サポートを解約することはできません。

サポート契約失効済みのプログラム

サポート契約失効済みのプログラムを保持されているお客様は、サポート契約失効済みのプログラムのために、アップデート、メンテナンス・リリース又はパッチ（修正プログラム）をダウンロードしたり受け取ったりする権利も、電話による支援や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。なお、トライアル使用又はサポート契約締結中の他のプログラムでの使用のために購入された又はダウンロードされた、あるいは交換用メディアとして購入された又はダウンロードされたメディア・パックやプログラムは、サポート契約失効済みのプログラムのアップデートにはご使用になれません。

技術連絡先

お客様の技術連絡先が、テクニカル・サポート・サービスにおいてお客様と OSS 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、特別な製品使用、及び／又は移行に適した補足トレーニングを受けている必要があります。システム上の問題の解決を促し、またオラクルがサービス・リクエストを分析し解決するのを支援するうえで、お客様の技術連絡先は、オラクル・サポート契約締結中のプログラム及びお客様がお使いのオラクル環境に精通していなければなりません。サービス・リクエストを登録するにあたり、お客様の技術連絡先は、オラクルが問題の診断とトリアージを行うのを支援するには、お客様が直面している問題のベースラインを把握していること、またその問題を再現する能力を備えていることが必要です。お客様には、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には直ちに OSS に通知していただかなければなりません。

お客様には、OSS との間の連絡窓口として、1つのライセンス・セットにつき、主たる技術連絡先を 1人とバックアップの技術連絡先を 4人指定していただくことができます。また、1つのライセンス・セットにつきサポート料金 USD$250,000 毎（正味料金）で、さらに主たる技術連絡先を 2人とバックアップの技術連絡先を 4人指定されることも可能です。お客様の主たる技術連絡先は、（i）お客様のサービス・リクエストの状況を監視し、（ii）お客様の組織においてトラブルシューティングのプロセスを構築し展開する、責任を負うものとします。またバックアップの技術連絡先は、ユーザーの問題を解決する責任を負うものとします。なお、さらに追加で技術連絡先をご指定になる際には、お客様に追加料金を請求させていただく場合があります。

オラクルは、お客様の技術連絡先からログ記録されたサービス・リクエスト内容をレビューし、トレーニング受講により予防できるものについてはサービス・リクエストを回避できるように、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・アップデート

「アップデート（更新版）」とは、オラクルがプログラム・ライセンス用に一般提供するプログラムの後継リリースのことで、オラクルがサポートしているお客様に対して追加のライセンス料金なしに（該当する場合の送料を除きます）ご提供するものを意味します。ただしこの提供は、適切な期間の当該ライセンス用ソフトウェア・アップデートを含むテクニカル・サポートの提供内容を、お客様がご注文になっていることを条件とします。アップデートには、オラクルが別途使用権を許諾するリリースも、オプションも、将来のプログラムも一切含まれません。アップデートは（オラクルの判断により）ご利用可能な場合に提供されるものであり、オラクルにより買収されたプログラムで以前ご利用になっていたバージョンについては、全てが含まれない場合があります。またオラクルは、将来のプログラムや機能に関して何らの開発義務も負うものではありません。ご利用可能となったアップデートは、お客様に配布されるか、又はダウンロードでお客様に提供されます。配布で提供される場合、お客様は、ご注文になったプログラム・ライセンスでサポートされる各オペレーティング・システムにつきアップデートを 1セットお受け取りになれます。なお、当該アップデートの複製、ダウンロード及びインストールについては、お客様側で責任を負うものとします。

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（メーカー（製造元）又はベンダー（供給元）によるサポートが既に終了している組み込まれた第三者プログラムであり、オラクルの誠実な判断において、オラクルがサポートを行うことが、もはや実行不可能である、いずれの当該プログラムも含みます）のサポートを終了させていただくことが必要となる場合があります。そのため、オラクルはその権利を留保します。ただし、オラクルのライフタイム・サポート・ポリシー内で明示的に特定されているプログラム・リリースについては、オラクルのライフタイム・サポート・ポリシーの条項が適用されます。なお、サポート終了の情報は変更される場合があります。

First Line Support と Second Line Support

サポート契約締結中のプログラム向けに“First Line Support”をお客様の社内ユーザーに直接提供する体制及びプロセスを、お客様で構築し維持していただく必要があります。First Line Support には、（i）サポート契約締結中のプログラムの性能、機能又は運用についての問合せに関する社内ユーザーへの直接の回答、（ii）サポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合に関する社内ユーザーへの直接の回答、（iii）サポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合の診断、及び（iv）サポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合の解決、が含まれるものとしますが、これらに限定されるものではありません。

お客様が、合理的な範囲の商業的努力の結果、First Line Support においてサポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合の診断や解決ができない場合、お客様は、オラクルまでご連絡いただき、“Second Line Support”をご依頼になれます。なお、オラクルが Second Line Support を提供するのに必要となるアクセス（例：リポジトリ・ファイル、ログ・ファイル又は抽出データへのアクセス）は、お客様より、商業的に合理的な努力をもってオラクルにご提供いただくものとします。

Second Line Support は、（i）サポート契約締結中のプログラムの問題又は不具合の診断、及び（ii）サポート契約締結中のプログラムが、全ての重要な点において関連ドキュメントの記載の通りに機能するよう、当該サポート契約締結中のプログラムでの報告された検証可能なエラーを解決するための合理的な範囲の商業的努力、により構成されるものとします。

オラクルは、お客様の技術連絡先からログ記録されたサービス・リクエスト内容をレビューし、上述で推奨させていただいた標準的な運用手法についてお客様を支援するために、特定の体制やプロセスの変更をお薦めする場合があります。

第三者ベンダー特有のサポート条項

テクニカル・サポートをお受けになるには、お客様で、サポートされたシステム環境（アプリケーション及びプラットフォームを含みます）を維持していただく必要があります。ベンダー（供給元）が自社製品のサポートを終了する場合、お客様がオラクルからテクニカル・サポート・サービスを引き続きお受けになるには、認証済みでサポート契約締結中の製品、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・コンフィギュレーションを最新のものにアップグレードしていただくことが必要となる場合があります。

Development ライセンス、Demonstration ライセンス、及びエンド・ユーザー・ライセンスに対するテクニカル・サポート

Development ライセンス及び／又は Demonstration ライセンスに対するテクニカル・サポートは、Oracle Partner Network のお客様（正規販売店。以下同じです）のメンバーシップを通じて提供されます。お客様には、エンド・ユーザーへのお客様が使用権許諾されているプログラム向けのテクニカル・サポートのご提供にあたり、事前に、Development ライセンスや Demonstration ライセンス向けにお客様がお受けになれるテクニカル・サポートに加えて、当該プログラム向けのテクニカル・サポートもオラクルからご購入いただき、お客様がそのエンド・ユーザーにサポート提供をされる限りは、継続してそれを維持していただかなければなりません。

3. 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・レベルにより構成されます。

- Premier Support（“Software Update License & Support”又は“Oracle Communications Network Software Premier Support”とも称され、また注文書上にはそのように記載されます）
- Extended Support（提供される場合）
- Sustaining Support

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

特定のプログラム・リリース向けのPremier Support は、後述の特例に定める場合を除き、ライフタイム・サポートの対象範囲に関するドキュメントに記載の通り、当該オラクル・プログラムのリリースの一般提供開始（GA）日から 5年間ご利用になれます。Premier Support 期間終了後は、Extended Support 又は Sustaining Support のいずれかをご利用になれます。
Extended Support は、（それが）提供される場合、特定のプログラム・リリースに関してさらに 3年間ご利用になれる場合があります。なお、後述の特例に定める場合を除き、標準の Premier Support 料金に加えて、Extended Support 料金が、各サポート期間に対して適用されます。

あるいは、テクニカル・サポートがSustaining Support として延長される場合もあり、お客様が、お持ちのオラクル・プログラム・ライセンスに関してテクニカル・サポートを継続して維持し、その年額料金をお支払いしていただける限りはこのサポートをご利用になれます。

特定のプログラム・リリースに対するライフタイム・サポートの対象範囲の詳細（提供されるサービス・レベル、及び期間を含みます）については、以下をご参照ください。

- サーバー・テクノロジー・プログラムについては、Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products
- Fusion middleware プログラムについては、Lifetime Support Policy: Coverage for Fusion Middleware
- アプリケーション・プログラムについては、Lifetime Support Policy: Coverage for Applications
- Retail Applications プログラムについては、Lifetime Support Policy: Coverage for Retail Applications
- Sun System Softwareについては、Lifetime Support Policy: Coverage for Sun System Software Products
- OFSS プログラムについては、Lifetime Support Policy: Coverage for Oracle Financial Services Software

一般的な特例

ライフタイム・サポート・ポリシー及び ODSC で「Oracle Database Innovation Release」として指定されているオラクル・データベース・リリースについては、Premier Support は、一般提供開始（GA）日から 2 年間ご利用になれます。Lifetime Support Policy: Coverage for Technology Products をご参照ください。

特例— 現在有効なサポート契約をお持ちのお客様の場合：

1. **People Tools：**

PeopleToolsのリリースに対するパッチ（修正プログラム）は、PeopleTools Support Policyに記載のEnd of Patch Supportの日付まで提供されます。PeopleToolsのリリースのサポート最終年度中は、パッチ（修正プログラム）は四半期毎のCPUの間隔でのみ提供されます。

お客様には、PeopleSoft アプリケーション・プログラムのリリース向けに Premier Support 又は Extended Support（提供される場合）を引き続きお受けになるには、PeopleTools のマイナー・リリースを適用していただく必要があります。またお客様は、第三者製品プロバイダによりサポートされている第三者テクノロジーや第三者製品のバージョンを最新の状態に保つために、PeopleTools のマイナー・リリースを適用するよう求められる場合があります。

なお、PeopleSoft アプリケーションのメンテナンス（イメージ、パッチ（修正プログラム）、バンドル及びメンテナンス・パックが含まれますが、これらに限定されるものではありません）には、PeopleTools の新しいバージョンへのアップグレードが必要となる場合があります。オラクルは、PeopleTools プログラム・リリースに含まれる第三者製品に変更を加える権利を留保します。当該変更には、（i）その第三者製品のより新しいバージョンの要求、（ii）第三者製品のパッケージ方法と頒布方法の変更、及び（iii）1つないし複数の第三者製品の交換又は修正、が含まれますが、これらに限定されるものではありません。

2. **Oracle Database 10*g*R2：**IBM z/OS のプラットフォームで Oracle Database 10*g*R2 を実行されているお客様の場合、2013 年 8 月以降、オラクルのその時点で最新の Extended Support 料金で、Extended Support が引き続きご利用になれます。Extended Support は、重要度 1 のパッチ（修正プログラム）のみに限定されます。Critical Patch Updates はご利用になれません。

3. **Oracle Database Standard Edition 2：**現在 Oracle Database Standard Edition 2 に対するサポート契約をお持ちのお客様は、既に使用権許諾されている Oracle Database Standard Edition 又は Oracle Database Standard Edition One プログラム・リリース向けのテクニカル・サポートを引き続き受けることができます。なお、ライセンスに関する制約事項については、Oracle Database Standard Edition 2 の注文書にあるライセンスの定義とルールに明記の通りです。

4. **Governance, Risk and Compliance プログラム：**下表に明記されている Governance, Risk and Compliance プログラム・リリース向け Sustaining Support として、オラクルは、2025年5月まで引き続き重要度1 のパッチ（修正プログラム）をご提供いたします。

プログラム	プログラム・リリース
Application Access Controls Governor	8.x
Configuration Controls Governor	5.x
Enterprise Governance, Risk, and Compliance Manager	8.x
Enterprise Transaction Controls Governor	8.x

Fusion Governance, Risk, and Compliance Intelligence	3.x
Preventive Controls Governor	7.x

5. **Oracle Database 19c：**Oracle Database 19cを実行されているお客様の場合、2027年5月1日から2029年12月31日までのPremier Support期間、及び2030年1月1日から2032年12月31日までのExtended Support期間、Java 8関連の第三者ソフトウェア — 主にOracle Database 19cのプラットフォーム（AIX、zLinux、HPUX、Solaris、Windows）に影響を及ぼすもの に対するサポートは対象外となることにご注意ください。Java 8のExtended Supportは2030年12月に終了し、それ以降はOracle Database 19cにおいてJavaのアップデートの提供を受けられなくなります。

6. **Java SE 8：**2022年3月から2030年12月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Supportの提供を受けることができます。

7. **Oracle Financial Services Analytical Applications (OFSAA) 8.0：**2023年1月から2025年1月の期間、こちらに記載されるPlatform 8.0、Compliance Management 8.0 及びEnterprise Risk and Finance 8.0 製品に対して Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

8. **Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13.5：**2024年1月1日から2026年12月31日の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

9. **Oracle Communications EAGLE Application Processor (EPAP) 16.4.1：**2021年12月から2024年4月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

10. **Oracle Communications LSMS 13.5.1：**2021年12月から2024年4月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

11. **Oracle Communications LSMS Query Server 13.5.1：**2021年12月から2024年4月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

12. **Oracle Communications EAGLE LNP Application Processor (ELAP) 10.2.1：**2021年11月から2024年4月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

13. **Oracle GoldenGate Plug-in for Oracle Enterprise Manager 13.5.2 and later：**2024年1月1日から2026年12月31日までの期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

14. **Oracle Communications Unified Assurance 5.5.9 and later releases**：2023年７月から2024年１２月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

15. **Oracle Communications Diameter Signaling Router 8.6：**2024年4月まで、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

16. **Oracle Communications Policy Management 12.6：**2024年4月まで、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

17. **MetaSolv Solution 6.3.1：**2026年1月から2027年12月の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

18. **Oracle Communications User Data Repository 12.11.2：**2024年4月までの期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

19. **Java SE 11：**2023年10月から2032年1月までの期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

20. **Billing and Revenue Management Suite 12.0：**2025年1月から2025年12月までの期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。当該Suite製品には、以下製品が含まれます：Billing and Revenue Management, Pricing Design Center, Offline Mediation Controller, Convergent Charging Controller and Network Charging and Control

21. **Oracle Application Integration Architecture 12.2 and 12.3：**2026年1月1日から2027年12月31日の期間、Extended Support料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

22. **Unified Inventory Management 7.8：**2026 年 1 月 1 日から 2027 年 12 月 31 日の期間、Extended Support 料金は免除されます。この期間、お客様は、後述の項目「テクニカル・サポート・レベル」に記載の通り、Extended Support の提供を受けることができます。

4. テクニカル・サポート・レベル

Software Update License & Support（更新権及び技術サポート）

上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、オラクル製品のサポート・ライフサイクルの Premier Support フェーズにあるプログラム・リリースは、Software Update License & Support の提供を受けます。

Software Update License & Support は以下により構成されます。

- プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- 税制、法律、規制への対応アップデート（国及び／又はプログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- アップグレード・スクリプト（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- 新規の第三者製品／バージョンの認証（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- オラクルの裁量により提供可能となった場合、メジャー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、及びドキュメントのアップデートを含む場合があります）
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援。後述の項目「Web ベースのカスタマ・サポート・システム」に明記されているカスタマ・サポート・システム（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）（ただし別途記載がない場合に限ります）
- Oracle Financial Services 及び Oracle Banking Platform に関する特定のプログラム及び特定の裁判管轄区域に対する規制への対応アップデートは、こちらの Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy ドキュメントに従い提供されます。
- MySQL Classic Edition Annual Subscription、MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription、MySQL Enterprise Edition Annual Subscription 又は My SQL Standard Edition Annual Subscription （以下「MySQL Subscription」といいます）のライセンスを現在お持ちの方は、MySQL Community Edition* 向けのSoftware Update License & Support（SULS）の提供を受けることができます。が、ただし、MySQL Community Edition 向けの SULS には、いかなる種類のアップデートも含まれません。また MySQL Community Edition には、MySQL Subscription に含まれるプログラムの特性や機能の全てが含まれない場合があります（*Community Edition とは、GPL ライセンス（General Public License）に基づき使用権許諾された MySQL をいいます）
- Oracle VM VirtualBox Enterprise に関しては、Software Update License & Support（SULS）は、こちらで指定されているプラットフォームに限定されます。なお、SULS は、Oracle VM VirtualBox Enterprise の検証段階にある機能にはご利用になれません；当該機能は、こちらの Oracle VM VirtualBox User Manual に明記されています。
- https://www.oracle.com/a/ocom/docs/platinum-services-policies-1664597-ja-new.pdfに記載の、Platinum Services へのアクセス
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

* 対応言語や時間などに関してはこちらをご参照ください（以下、特別の記載がない限り、本項目中のサービス・リクエストに対する支援に共通）

- 標準の応答時間はセクション9に規定されています。例外となる製品は本セクション 4 内にリストされています。

Audit Vault and Database Firewall プログラム（旧 Database Firewall and Database Firewall Management Server プログラム）向け Software Update License & Support は以下により構成されます。

- 上述の Software Update License & Support
- 1日24時間、週7日の Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス
- ハードウェアの認証[1]
- Oracle Linux プログラムの次のリリースの一般提供開始（GA）日から 6 か月の間にオラクルからリリースされる Oracle Linux プログラムに対する、商業的に合理的な努力によるパッチ（修正プログラム）のバックポート；Backport Schedule は https://linux.oracle.com/backport-schedule.html でご覧になれます

（注記）

ハードウェアの認証は、Oracle Linux プログラムのリリースの一般提供開始（GA）日から最初の 6 年間提供されます。なお、6 年経過後も、オラクルの裁量によりハードウェアの認証が提供される場合がありますが、このようなハードウェア認証を提供する義務をオラクルが負うものではありません。

Phase Forward プログラム（例：Clinical Development Center、Clintrial、Empirica (Gateway、Signal、Trace)、InForm、及び LabPas）には、限定された Software Update License & Support がご利用になれます。
この限定された Software Update License & Support は以下により構成されます。

- プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）のサービス・リクエストに対する支援
- 以下のリンクに明記の、サービス・リクエストをログ記録する機能：https://www.oracle.com/industries/health-sciences/support.html
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

http://www.oracle.com/us/support/library/hospitality-programs-3840568.pdf に記載の、対象となる Oracle Hospitality 及び Oracle Food and Beverage プログラム（以下「Hospitality Programs」といいます）向けのSoftware Update License & Support は、以下により構成されます。

- 上述の Software Update License & Support
- First Line Support（レベル1）

対象となる Oracle Hospitality 及び Oracle Food and Beverage プログラムに限り、以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされます。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。

重要度レベル[1]	応答時間の目標	アップデート時間又は解決時間
重要度1	5分	1時間
重要度2	2時間	6時間
重要度3	8時間	24時間
重要度4	24時間	48時間

上表の目的上、以下の定義が適用されます：

- 重要度1：大規模なシステム中断（例：ビジネスクリティカルなシステムの操作性や機能性における大規模な中断、サーバー・クラッシュ、又はトータル・システムの障害）
- 重要度2：深刻なシステム中断（例：システム全体には影響を及ぼさないビジネスクリティカルな機能性における深刻な中断— 大多数のワークステーション／端末でトランザクションを実行できない又はトランザクションをポストできない；決済機能を実行する能力の喪失；報告機能（ローカル又はホスト）の全喪失；全ての印刷機能の喪失；所定の日付や日付範囲の間にリポストしながら、精算できない又は EOD/SOD/Night Audit ジョブを完了できない；ページや画像のローディングが非常に遅い；ツール・インタフェースにアクセスできない；など）
- 重要度3：単一機能の障害（例：システム全体には影響を及ぼさない操作性や機能性における軽微な中断— タイムキーピング機能の問題；印刷機能の単発障害；ワークステーション／端末の単発障害；単一のレポート、パスワード・リセット、又は機能していない Loyalty プログラムを閲覧できない；など）
- 重要度4：軽微な／手続き上の問題又は質問（例：プログラミングやコンフィギュレーション関連の質問、機能性や操作性に係る質問、又はフォーマットや表面的な問題）

Extended Support

上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、特定のオラクル・プログラム・リリースに対して、Premier Support 満了後、Extended Support（有償）がご利用可能な場合があります。Extended Support は、（それが）提供されると、Premier Support 満了後 3年間、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、一般提供（GA）されます。お客様は、Extended Supportを受けるためには、SULS又はPremier Supportのテクニカル・サポート料金を継続してお支払いいただき、Extended Supportをご購入いただく必要があります。

本項目に別途記載がない限り、対象のプログラム・リリースに対するExtended Supportは、以下により構成されます。

- プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- 税制、法律、規制への対応アップデート（国及び／又はプログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- アップグレード・スクリプト（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- オラクルの裁量により提供可能となった場合、メジャー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、及びドキュメントのアップデートを含む場合があります）
- 1日24時間、週 7日のサービス・リクエストに対する支援

- Oracle Financial Services 及び Oracle Banking Platform に関する特定のプログラム及び特定の裁判管轄区域に対する規制への対応アップデートは、こちらの Oracle Financial Services Software and Oracle Banking Platform Regulatory Updates Delivery Policy ドキュメントに従い提供されます
- 後述の項目「Web ベースのカスタマ・サポート・システム」に明記されているカスタマ・サポート・システム（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）（ただし別途記載がない場合に限ります）
- https://www.oracle.com/a/ocom/docs/platinum-services-policies-1664597-ja-new.pdfに記載の、Platinum Services へのアクセス
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Extended Support には、以下のサービスは含まれません。

- 新規の第三者製品／バージョンの認証

Extended Support for Java SE—

対象のJava SE プログラム・リリースに対するExtended Supportは、以下により構成されます。

- バグ修正、セキュリティ修正及びマイナー・アップデート
- アップグレード・ツール
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日のWeb ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Sustaining Support

上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、Premier Support 満了後、Sustaining Support がご利用になれます。Sustaining Support フェーズのプログラム・リリースは完全サポートの対象とはなりませんので、これらのリリースに関する情報やスキルが限定される場合があります。また当該プログラム・リリースを実行するハードウェア・システムの可用性も限定される可能性があります。

本項目に別途記載がない限り、Sustaining Support フェーズのプログラム・リリースは、以下に限定される Software Update License & Support の提供を受けます。

- Premier Support 及び Extended Support（提供される場合は、この Extended Support 期間終了後に限り）期間中に作成された、プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- Premier Support 及び Extended Support（提供される場合は、この Extended Support 期間終了後に限り）期間中に作成された、税制、法律、規制への対応アップデート（国及び／又はプログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- Premier Support 及び Extended Support（提供される場合は、この Extended Support 期間終了後に限り）期間中に作成された、アップグレード・スクリプト（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）

- オラクルの裁量により提供可能となった場合、メジャー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、及びドキュメントのアップデートを含む場合があります）
- 商業的に合理的な範囲での、1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- 後述の項目「Web ベースのカスタマ・サポート・システム」に明記されているカスタマ・サポート・システム（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）（ただし別途記載がない場合に限ります）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

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・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- 新規の、税制、法律、規制への対応アップデート
- 新規のアップグレード・スクリプト
- 新規の第三者製品／バージョンの認証
- 9章「重要度の定義」で定義の、重要度1 のサービス・リクエストに対する24時間体制及び応答のガイドライン
- 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）又はアップデート

Sustaining Support for Oracle Linux—

Sustaining Support フェーズの Oracle Linux プログラム・リリースは、以下に限定される Software Update License & Support の提供を受けます。

- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 1日24時間、週7日の、Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス
- Premier Support 期間中に作成された、パッチ（修正プログラム）及びセキュリティ・アラートへのアクセス

Oracle Linux プログラム・リリース向け Sustaining Support には、以下のサービスは含まれません。

- 新規の、パッチ（修正プログラム）及びセキュリティ・アラートへのアクセス
- 9章「重要度の定義」で定義の、重要度1 のサービス・リクエストに対する24時間体制及び応答のガイドライン
- ハードウェアの認証
- パッチ（修正プログラム）のバックポート

Sustaining Support for Java SE—

Sustaining Support フェーズの Java SE プログラム・リリースは、以下に限定される Java SE Support の提供を受けます。

- Premier Support 及び Extended Support（提供される場合は、この Extended Support 期間終了後に限り）期間中に作成された、マイナー・アップデート、バグ修正及びセキュリティ修正

- Premier Support 及び Extended Support（提供される場合は、この Extended Support 期間終了後に限り）期間中に作成された、アップグレード・ツール
- 商業的に合理的な範囲での、1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Java SE プログラム・リリース向け Sustaining Support には、以下のサービスは含まれません。

- 新規の、マイナー・アップデート、バグ修正及びセキュリティ修正
- 新規のアップグレード・ツール
- 9章「重要度の定義」で定義の、重要度1 のサービス・リクエストに対する24時間体制及び応答のガイドライン
- 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）又はアップデート

Sustaining Support for Nimbula—

Sustaining Support フェーズの Nimbula プログラム・リリースは、以下に限定される Software Update License & Support の提供を受けます。

- 既存のプログラム・アップデート及びパッチ（修正プログラム）のみへのアクセス（つまり、新規のプログラム・アップデート及びパッチ（修正プログラム）は提供されません）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）のサービス・リクエストに対する支援
- 次の電子メールを利用してサービス・リクエストをログ記録する機能：Nimbula-Support_WW@oracle.com
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外の問い合わせ

Sustaining Support フェーズの Nimbula プログラム・リリースには、以下のサービスは含まれません。

- 新規のプログラム・アップデート及びパッチ（修正プログラム）へのアクセス
- 9章「重要度の定義」で定義の、重要度1 のサービス・リクエストに対する24時間体制及び応答のガイドライン

Oracle Communications Network Software Premier Support 及び Sustaining Support

上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、Oracle Communication Network Software Premier Support は、次のプログラム・カテゴリー（以下、総称して「Oracle Communications Network Premier Programs」といいます）に対してご利用になれます：Diameter Signaling Router　Network Function Edition；Integrated Diameter Intelligence Hub— Network Function Editions；Common Signaling；Performance Intelligence Center Network Function Edition；Policy Management Network Function Edition；Cloud Native Core；User Data Repository Network Function Edition；Session Border Controller、Subscriber-Aware Load Balancer、Core Session Manager、Session Router、Mobile Security Gateway、Operations Monitor、Control Plane Monitor、Fraud Monitor、Application Orchestrator 及び Evolved Communications Application Server の永続ライセンス；Net-Net Central アプリケーション；Elastic Charging Engine 及び Charging Traffic Monitor；Network Service Orchestration；Convergent

Charging Controller；Recharge and Voucher Management； Notification Gateway；Unified Topology；Federated Assurance；Unified Assurance；Visualized Assurance；Unified Assurance Event History；及び Unified Assurance Event History and Analytics。

Oracle Communications Network Software Premier Support は以下により構成されます。

- プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- アップグレード・スクリプト（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- 新規の第三者製品／バージョンの認証（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- オラクルの裁量により提供可能となった場合、メジャー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、及びドキュメントのアップデートを含む場合があります）
- Diameter Signaling Router Network Function Edition、Integrated Diameter Intelligence Hub— Network Function Editions、Common Signaling、Performance Intelligence Center Network Function Edition、Policy Management Network Function Edition、及び User Data Repository Network Function Edition のリモート・インストール
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス
  -

Oracle Communications Network Software Premier Support に限り、以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされます。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。

重要度レベル	応答時間[1]	リモート修復時間[1]	解決時間[1]
重要度1	15分	6時間	30暦日
重要度2	15分	48時間	30暦日
重要度3	N/A	N/A	180暦日

1. 上表の目的上、以下の定義が適用されます：
   - 応答時間— お客様がサービス・リクエストを作成されてから、オラクルがお客様に初回応答をするまで、の経過時間
   - リモート修復時間— オラクルが該当するプログラムへのリモート・アクセスを確立してから、オラクルが解決策を提供した旨をお客様に通知するまで、の経過時間。リモート修復の時間枠は、プログラム・コードの変更が必要な場合には適用されません
   - 解決時間— お客様がサービス・リクエストを作成されてから、お客様の問題が解決するまで、の経過時間

特定の Oracle Communications Network Premier Program リリースは、Oracle Communications Network Software Sustaining Support の対象となる場合があります。

Oracle Communications Network Software Sustaining Support は以下により構成されます。

- Premier Support 期間中に作成された、プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- Premier Support 期間中に作成された、アップグレード・スクリプト（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- オラクルの裁量により提供可能となった場合、メジャー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、及びドキュメントのアップデートを含む場合があります）
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Oracle Communications Network Premier Program リリース向け 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・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- Oracle Communications Network Premier Programs のリモート・インストール
- 新規のアップグレード・スクリプト
- 新規の第三者製品／バージョンの認証
- 上表に示した応答時間
- 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）又はアップデート

Oracle Communications Network Software Support 及び Sustaining Support

上述の項目「ライフタイム・サポート」に記載の通り、Oracle Communication Network Software Support は、次のプログラム・カテゴリー（以下、総称して「Oracle Communications Network Software Programs」といいます）に対してご利用になれます：Oracle Communications EAGLE（非 ISO）、Oracle Communications Performance Intelligence Center、Oracle Communications Diameter Signaling Router、Oracle Communications Policy Management、Oracle Communications User Data Repository 及び Oracle Communications Subscriber Data Management。

Oracle Communications Network Software Support は以下により構成されます。

- プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- 新規の第三者製品／バージョンの認証（プログラムにより提供の有無が異なる場合があります）
- Oracle Communications Network Software Programs のリモート・インストール
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Oracle Communications Network Software Support に限り、以下のガイドラインで設定された応答時間に従い、サービス・リクエストに対応するよう、合理的な努力がなされます。ただし、オラクルが記載された時間を厳守できなかった場合でもオラクルの違反とはなりません。なお、当該ガイドラインは、情報提供のみを目的としており、オラクルの裁量により変更される場合があります。

重要度レベル	応答時間[1]	リモート修復時間[1]	解決時間[1]
重要度1	15分	6時間	30暦日
重要度2	15分	48時間	30暦日
重要度3	N/A	N/A	180暦日

1. 上表の目的上、以下の定義が適用されます：
   - 応答時間— お客様がサービス・リクエストを作成されてから、オラクルがお客様に初回応答をするまで、の経過時間
   - リモート修復時間— オラクルが該当するプログラムへのリモート・アクセスを確立してから、オラクルが解決策を提供した旨をお客様に通知するまで、の経過時間。リモート修復の時間枠は、プログラム・コードの変更が必要な場合には適用されません
   - 解決時間— お客様がサービス・リクエストを作成されてから、お客様の問題が解決するまで、の経過時間

特定の Oracle Communications Network Software Program リリースは、Oracle Communications Network Software Sustaining Support の対象となる場合があります。

Oracle Communications Network Software Sustaining Support は以下により構成されます。

- Support 期間中に作成された、プログラム・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

Oracle Communications Network Software Program リリース向け 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・アップデート、パッチ（修正プログラム）、セキュリティ・アラート及び Critical Patch Updates
- Oracle Communications Network Software のリモート・インストール
- 新規の第三者製品／バージョンの認証
- 上表に示した応答時間
- 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）又はアップデート

5. 購入可能な追加のサポート・サービス

Oracle Java Development Tools Support

Oracle Java Development Tools Support は、次のプログラムに対してご利用になれます：Sun NetBeans、Oracle Enterprise Pack for Eclipse、及び 2005年10月31日以降 Oracle Technology Network Japan （OTN-J）からダウンロード開始となった Oracle JDeveloper。お客様が Oracle Java Development Tools Support を購入された場合、お客様は、これらのプログラムの全てに対してサポートを受けることができます。

Oracle Java Development Tools Support は以下により構成されます。

- パッチ（修正プログラム）へのアクセス
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

なお、Oracle Java Development Tools Support には、新規プログラム・リリースへのアップグレードは含まれません。また該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。

Oracle Developer Studio Tools Support

Oracle Developer Studio Tools Support は、Oracle Developer Studio プログラムに対してご利用になれます。

Oracle Developer Studio Tools Support は以下により構成されます。

- パッチ（修正プログラム）へのアクセス
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

なお、Oracle Developer Studio Tools Support には、新規プログラム・リリースへのアップグレードも、Oracle Solaris や Oracle Linux のアップデートやパッチ（修正プログラム）へのアクセスも含まれません。また該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、このサービスには適用されません。

Oracle Application Development Framework Essentials Support

Oracle Application Development Framework Essentials Support は、Oracle Application Development Framework (ADF) Essentials プログラム・リリースに対してご利用になれます。

Oracle Application Development Framework Essentials Support は以下により構成されます。

- パッチ（修正プログラム）へのアクセス
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

なお、Oracle Application Development Framework Essentials Support には、新規プログラム・リリースへのアップグレードは含まれません。また該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。

Java SE Support 及び Java SE Support for Independent Software Vendors

2017年6月1日現在、Java SE Support 及び Java SE Support for Independent Software Vendors（以下「ISVs」といいます）は、更新時に限りご利用になれます。これらの提供は、Java SE 7 プログラム・リリースのみをサポートするものとなります。

Java SE Support 及び Java SE Support for ISVs は以下により構成されます。

- バグ修正、セキュリティ修正及びマイナー・アップデート
- アップグレード・ツール
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

これらの提供は、下表の期間ご利用になれます：

提供期間
2020年4月30日まで

上述のサービスは、お客様で個別にご購入になったライセンスをサポートするものとなります。上述のサービスの一部としてお受けになるバグ修正、セキュリティ修正、またいかなるアップデートも、Java SE プログラムをダウンロード及び／又はインストールする際にお客様にご同意いただいた、該当するライセンス契約の条件に基づき提供されるものとします。なお、該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。

Oracle Java Embedded Development Support 及び Oracle Java Embedded Suite Development Support

Oracle Java Embedded Development Support は、Standard Binary による Oracle Java SE Embedded 又は Oracle Java ME Embedded プログラム・リリースに対してご利用になれます。また Oracle Java Embedded Suite Development Support は、Oracle Java Embedded Suite に対してご利用になれます。

Oracle Java Embedded Development Support 及び Oracle Java Embedded Suite Development Support はいずれも以下により構成されます。

- バグ修正、セキュリティ修正及びマイナー・アップデート
- アップグレード・ツール
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのカスタマ・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

お客様が Oracle Java Embedded Development Support 又は Oracle Java Embedded Suite Development Support を購入された場合、上述のサービスは、お客様で個別にご購入になったライセンスをサポートするものとなります。上述のサービスの一部としてお受けになるバグ修正、セキュリティ修正、またいかなるアップデートも、Oracle Java SE Embedded や Oracle Java ME Embedded プログラム、あるいは Oracle Java Embedded Suite をダウンロード及び／又はインストールする際にお客様にご同意いただいた、該当するライセンス契約の条件に基づき提供されるものとします。なお、該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。

Oracle Solaris 10 Container Support

Oracle Solaris 10 Container Support は、Oracle Solaris 10 Container プログラムに対してご利用になれます。

Oracle Solaris 10 Container Support は以下により構成されます。

- Solaris 10 のパッチ（修正プログラム）（Extended Support が提供される場合は、その期間中に作成されたものを含みます）へのアクセス
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのテクニカル・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

なお、Oracle Solaris 10 Container Support には、新規プログラム・リリースへのアップグレードは含まれません。

NoSQL Database Community Edition Support

NoSQL Database Community Edition Support は、NoSQL Database Community Edition プログラム・リリースに対してご利用になれます。

NoSQL Database Community Edition Support は以下により構成されます。

- パッチ（修正プログラム）へのアクセス
- 1日24時間、週7日のサービス・リクエストに対する支援
- My Oracle Support（1日24時間、週7日の Web ベースのテクニカル・サポート・システム）へのアクセス（オンラインでのサービス・リクエストのログ記録機能を含みます）
- 通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 - 18:00、祝日・年末年始を除きます）の技術的な内容以外のカスタマ・サービス

なお、NoSQL Database Community Edition Support には、新規プログラム・リリースへのアップグレードは含まれません。また該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。

Customer Success Services

お客様が、お客様の注文書で以下のいずれかのCustomer Success Services のサービスを購入された場合、オラクルより、http://www.oracle.com/contracts にて公開されるAnnual, Fixed Scope, and Time and Material Services - Service Descriptions ドキュメント内の該当するサービス内容に記載の通り、又は後述される単独のサービスに記載の通りご提供いたします。

- Oracle Priority Support
- Oracle Priority Support Advantage
- Oracle Functional Help Desk for Oracle Hospitality
- Oracle Standard Software Installation and Configuration for Systems and Software
- Oracle Database Upgrade Service for Software

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite は、Oracle E-Business Suite リリース 12.1.3 に対してご利用になれます。お客様が、お客様の注文書で Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite を購入された場合、オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、以下を 1暦年ご提供いたします。

- 重要度1 及び重要度2 のサービス・リクエスト向け、コード修正、データ修正、及び／又は回避策
- 重要度1 又は重要度2 のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、オラクルが定めたスケジュールで、提供される定期的なクリティカル・セキュリティ・パッチ及びアップデート
- オラクルの裁量において提供され、Oracle E-Business Suite リリース 12.2 からバックポートされる法律又は規制（米国 Tax Form 1099 を含みます）への対応アップデートに限定される、該当する契約年度用の製品ローカリゼーション
- 契約年度中適用される年末年始のアップデートを含む定期的な給与税制対応アップデート
- オラクルよりリモートで提供される1件のアップグレード・プランニング・プレゼンテーション - Oracle E-Business Suite Release 12.2に含まれる新機能の概要を示し、お客様のアップグレード準備及び計画をガイダンスします。

このサービスの範囲には、Oracle E-Business Suite のアプリケーション層テクノロジー・スタックに組み込まれているOracle E-Business Suite のアプリケーション及びテクノロジー・コンポーネント及びバージョンに対するサポート及びパッチ（修正プログラム）を提供するための商業的に合理的な努力が含まれます。Oracle E-Business Suite のアプリケーション層テクノロジー・スタックのバージョン及びパッチ・レベルに関する詳細は、My Oracle Support の Infrastructure Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 (Doc ID 2647635.1) Oracle E-Business Suite とともに使用されるオラクル・データベースのバージョンに対するサポートは、別途のオラクル・データベースに関する標準のサポート・ポリシー及びスケジュールに従います。

このサービスは、下表の期間ご利用になれます：

Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite	提供期間
12.1.3	2025年1月1日― 2025年12月31日 (Windows Server OS にはご利用になれません)

以下の制約事項及び制限事項が適用されます。

- 2024年1月1日より、パッチ及びアップデートは、Microsoft Windows Server オペレーティング・システムに対してご利用になれません。
- お客様に使用権許諾された Oracle E-Business Suite12.1.3 が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。
- 別段に明示的に適用対象となっている場合を除き、Oracle E-Business Suite とともに使用される外部のインテグレーション、製品、及び技術は適用対象ではなく、それらの標準のサポート・ポリシー及びスケジュールに従います。
- おオラクルは、一部の Oracle E-Business Suite 製品をこのサービスの対象外とする権利を留保します。対象外の製品の最新の一覧表は、My Oracle Support の Products Excluded from Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 (Doc ID 2658179.1) に記載されています。
- Oracle E-Business Suite12.1.3 環境は、My Oracle Support の Minimum Code Level Requirements for Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite 12.1.3 (Doc ID 2658189.1) に記載される最低限のパッチ・レベルまでアップデートされなければなりません。
- Oracle E-Business Suite アプリケーションに対する構造上の変更（ブラジルの税法に関する変更案を含みます）を必要とする全てのアップデートは、特にこのサービスの対象外です。
- Oracle E-Business Suite 12.1.3 に対するアップデートは、Oracle E-Business Suite の後継リリース（例：Oracle E-Business Suite release 12.2 以降）でご利用可能となるものより早くご利用にはなれず、また、Oracle E-Business Suite の当該後継リリース（例：Oracle E-Business Suite release 12.2 以降）とともに利用可能な機能（あらゆる廃止予定の機能を除きます）の範囲に限定されます。
- 法律又は規制への対応アップデートのバックポートは、オラクルの裁量において提供され、構造上 Oracle E-Business Suite12.1.3 と互換性がある変更に限定されます。
- 給与税制対応アップデートは、米国、カナダ、及び英国に限定されます。それ以外の全ての国及び裁判管轄区域は、特にこのサービスの対象外ですが、追加料金の支払いを条件に、オラクルの別途サービスとして利用できる場合があります。

- Business Critical Fixes and Limited Updates for Oracle E-Business Suite for CY25は、2025年から2026年の英国の給与年度（2025年4月より開始）の開始に対する英国の給与に関する法律への対応アップデートを含みますが、2025年から2026年の英国の給与年度の終了に対し適用される年度末のアップデートは含まれません。
- また、特に、以下はこのサービスの対象範囲ではありません。
  - 第三者プログラム又は第三者アプリケーション、及び／又はカスタマイズ
  - その他のオラクル製品又は第三者製品（ブラウザー及びオペレーティング・システムを含みます）の新規の認証又はインテグレーション
  - あらゆる種類の機能アップグレード（上記において明示的に対象範囲となっている ERP 製品ローカリゼーションを除きます）
- Oracle E-Business Suite 12.1.3はOracle AI Database 26aiでは認証されません。

Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring

お客様が、お客様の注文書で Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring を購入された場合、オラクルより、Oracle Hospitality Cruise Help Desk and Monitoring をこちらに記載の通りご提供いたします。

Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM

Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM は、下表の Availability Matrix に示されている PeopleSoft Human Capital Management（HCM）リリース及び Financials and Supply Chain Management（FSCM）リリース（以下、総称して「PeopleSoft Enterprise Applications」といいます）にご利用になれます。お客様が、お客様の注文書でSeverity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM を購入された場合、オラクルより、重要度1 のパッチ（修正プログラム）及び米国 Tax Form 1099 対応アップデートを 1暦年ご提供いたします。

このサービスは、下表の期間ご利用になれます：

PeopleSoft HCM 及び FSCM プログラム・リリース	提供期間
9.1	2025年1月1日—2025年12月31日 2026年1月1日—2026年12月31日

以下の制約事項及び制限事項が適用されます。

- このサービスをご購入になるには、お客様に使用権許諾された People Enterprise Applications が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM は、My Oracle Support を通じて提供されます。
- このサービスの対象である PeopleSoft HCM and FSCM リリースに対するパッチ（修正プログラム）及びアップデートは、最新の PeopleSoft HCM and FSCM リリース（例：PeopleSoft HCM and FSCM release 9.2）とともに提供される機能に限定され、廃止予定の製品機能については適用対象外です。廃止予定の機能に関する詳細は、My Oracle Support の Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases (Doc ID 2238983.2) でご覧になれます。

- オラクルは、パッチ（修正プログラム）又はアップデートを、オラクルの裁量においてのみ定められるものとし、PeopleSoft HCM and FSCM の最新リリースでご利用可能となるものより早く又はより広範囲を対象として提供することはありません。
- PeopleTools によるパッチ（修正プログラム）及びクリティカル・パッチは、特に対象外です。Lifetime Support Summary for PeopleSoft Releases (Doc ID 2238983.2) ドキュメントに詳述された通りPeopleTools がサポート対象のバージョンであることは、お客様にのみその責任があるものとします。
- お客様は、このサービスに適格な状態を維持するために(i) お客様のオンプレミスのPeopleSoft 9.1 からPeopleSoft 9.2への検証可能なアップグレードプラン又は(ii)以下に記載の 1 つ、またはそれ以上のCloud Services の有効なCloud サブスクリプションをお持ちである必要があります。
    - Oracle Fusion Enterprise Resource Planning Cloud Service
    - Oracle Fusion Human Capital Management Cloud Service

お客様が Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM を更新される場合、当該サービスに対するお客様の更新料金は、ご更新時に有効な価格ポリシーに基づきます。なお、該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、これらのサービスには適用されません。また Severity 1 Fixes and United States Tax Form 1099 Updates for PeopleSoft HCM and FSCM は、上述のポリシー「テクニカル・サポートの再契約」の対象外です。

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations

Legislative Updates for PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations（以下「PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations」といいます）は、Oracle PeopleSoft HCM リリース 9.2 に対して限定された国々でご利用になれます。お客様が、PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations を購入された場合、オラクルは、商業的に合理的な努力をもって、年末年始のアップデートを含む Peoplesoft HCM 9.2 Global Payroll and Absence Management 向けの給与に関連する法律への対応アップデートを、1暦年ご提供いたします。

PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations は、お客様の注文書に記載の該当する Oracle Peoplesoft HCM リリース 9.2 給与モジュール及び国々に対してのみご利用になれます。

このサービスは、下表の期間（以下「暦年」といいます）に限りご利用になれます：

PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations に対する法律への対応アップデート	提供期間
PeopleSoft HCM Release 9.2	2025年1月1日—2025年12月31日 2026年1月1日—2026年12月31日

以下の制約事項及び制限事項が適用されます。

1. お客様に使用権許諾された PeopleSoft HCM リリース 9.2 が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations は、My Oracle Support を通じて提供されます。

2. 上記の Peoplesoft 9.2 Global Payroll and Absence Management 以外のモジュール（人事モジュールを含みますが、これに限定されるものではありません）は、特に適用対象外となっています。
3. PeopleSoft 9.2 Global Payroll Localizations に対する法律への対応アップデートは、累積的なものではないので、お客様は、いかなる年も外すことなく、利用できる各カレンダーに対してこのサービスをご購入いただく必要があります。

該当する注文書に別途明示的な記載がない限り、テクニカル・サポート料金の増加率に関する契約上の上限は、PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations には適用されません。PeopleSoft 9.2 Payroll Localizations は、上述のポリシー「テクニカル・サポートの再契約」の対象外です。

Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g

Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11gは、以下の期間、お客様が有するライセンスに含まれ、下表に明記されている特定のFusion Middleware コンポーネント（以下「サポート対象の FMW 11g 製品」といいます）に対してのみご利用になれます。

製品	バージョン CY25 (2025年1月1日– 2025年12月31日)	バージョン CY26 (2026年1月1日– 2026年12月31日)
Oracle Access Manager (OAM) （制限事項については後述の9.をご参照ください）	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Application Development Framework (ADF)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Activity Monitoring (BAM)	11.1.1.9.0	N/A
Oracle BPEL Process Manager	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Intelligence Publisher	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Business Process Management Suite	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Coherence	3.7.1	3.7.1
Oracle Data Integrator	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle HTTP Server	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Identity Manager (OIM)	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Internet Directory (OID)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle JDeveloper	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Service Bus (OSB)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle SOA Suite	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle Traffic Director	11.1.1.9.0	N/A
Oracle Unified Directory (OUD)	11.1.2.3.0	11.1.2.3.0
Oracle Virtual Directory (OVD)	11.1.1.9.0	11.1.1.9.0
Oracle WebCenter Content	11.1.1.9.0	N/A
Oracle WebCenter Portal	11.1.1.9.0	N/A
Oracle WebLogic Server	10.3.6.0	10.3.6.0

お客様が、お客様の注文書でSeverity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g for CY25又はCY26のサービスを購入された場合、お客様は、お客様の戦略的なアップグレードプランをオラクルと確認する事に合意します。オラクルは、お客様の本番環境におけるサポート対象の FMW 11g 製品に対して、以下を含む、重要度1 のパッチ（修正プログラム）、クリティカル・セキュリティ・アップデート、及びアップグレードに関するアドバイスを1暦年ご提供いたします。

1. オラクルが商業的に合理的な努力をもって、My Oracle Support より提供する重要度1のサービス・リクエスト向け回避策及び／又はパッチ（修正プログラム）
2. 重要度1のビジネス・リスクをもたらすおそれのある問題に対して、以下に明示される制限に従い、オラクルの裁量においてのみ提供されるクリティカル・セキュリティ・パッチ

3. 以下の内容を含む、Fusion Middleware 11g アップグレード・プランニング・ワークショップ（1回）（以下「ワークショップ」といいます）：
   i. リモート・セッション（2回）— Software Update License & Support の対象である Oracle Fusion Middleware release 12c 以降に含まれる新機能の概要を示します。
   ii. 参加者はお客様が指名した4名までとして、お客様がお使いの Oracle Fusion Middleware 11g のアップグレード準備及び計画に関してオラクルがリモートにより行なうガイダンス及びアドバイス
4. パッチのダウンロード又はインストールに関する問題に対する支援についてのエスカレーションの連絡先となる指定された Technical Account Manager (TAM)

Severity 1 Fixes for Oracle Fusion Middleware 11g for CY25及びCY26は、以下の制限事項及び例外事項の対象です：

1. お客様がお使いのサポート対象の FMW 11g 製品が、現在 Software Update License & Support のサポート契約締結中である必要があります。
2. プロアクティブ（事前予防的）な四半期毎のセキュリティ・アップデート、バンドルパッチは特に対象外です。
3. サポートは、お客様が有するライセンスに含まれ、下表に明記されており、かつ、Java Development Kit (JDK) 7 の認証されたサポート対象の FMW 11g 製品に限定されます。
4. Java 製品（JDK7 を含みます）に対するサポートは、特に Severity 1 Fixes for Fusion Middleware 11g の対象外です。Java 製品（必要な JDK7 を含みます）は、別途の Java 製品に関するサポート・ポリシー及びスケジュールに従います。
5. あらゆる機能アップグレード、機能拡張、又は第三者ソフトウェアに関連する問題（暗号化機能のアップデートを含みます）は、特に適用対象外となっています。
6. あらゆる種類の暗号化 API を含む新規の認証、仕様、又は基準に関連するアクティビティ（新規のブラウザー及び／又はオペレーティング・システムのリリースの認証を含みます）は、特に適用対象外となっています。
7. サポートが終了となった Java 製品のリリースに依拠する Oracle WebLogic Server に組み込まれたコンポーネントは、適用対象外となっています。
8. サポート対象の FMW 11g 製品に対するサポートは、Linux プラットフォームに対してのみご利用になれます。Linuxプラットフォームは、エラー修正サポートでベンダー（供給元）により現在サポートされているバージョンでなければなりません。
9. 2024年3月31日以降、Oracle Access Manager (OAM)はOpen mode/Cert mode コンフィギュレーションでのみサポートされます。詳細とコンフィギュレーションの変更方法については、以下のMOS KM Notes をご参照ください。
   - March 2024 Expiration Of The Oracle Access Manager (OAM) Out Of The Box Certificates (Doc ID 2949379.1)
   - Available Solutions To Address The Expiring (March 2024) Out Of The Box Certificates Used By Oracle Access Manager (OAM) (Doc ID 2943611.1)

Oracle Linux サポート・サービス

オラクルでは、お客様がオラクル・プログラムを使用されているか否かに関わらず、お客様向けに、Oracle Linux サポート・サービスをご用意しています。ご利用可能なサービスについては、Oracle Open Source サポート・ポリシー（https://www.oracle.com/jp/support/policies.html）をご参照ください。

Oracle VM サポート・サービス

オラクルでは、お客様がオラクル・プログラムを使用されているか否かに関わらず、お客様向けに、Oracle VM サポート・サービスをご用意しています。ご利用可能なサービスについては、Oracle Open Source サポート・ポリシー（https://www.oracle.com/jp/support/policies.html）をご参照ください。

Oracle Utilities Live Energy Connect Programs Support

お客様が、2020年8月3日より前にお客様の注文書で Oracle Utilities Live Energy Connect Programs サポート・サービスを購入された場合、オラクルより当該サービスを Oracle Software Technical Support Policies for Oracle Utilities Live Energy Connect Programs に記載の通りご提供いたします。Oracle Utilities Live Energy Connect Programs サポート・サービスのお客様の注文書の日付が、2020年8月3日より後である場合、お客様の注文書に別段の定めがない限り、オラクルより当該サービスを、その時点で最新の Oracle Software Technical Support Policies に記載の通りご提供いたします。

6. Web ベースのカスタマ・サポート・システム

My Oracle Support

My Oracle Support は、ソフトウェア・サポートに対応する、オラクルのカスタマ・サポート Web サイトです。My Oracle Support へのアクセスには、My Oracle Support の Web サイト上に掲載されている Oracle Support Portal Terms of Use が適用されます。なお、当該 Oracle Support Portal Terms of Use は、オラクルの裁量により変更される場合があります。My Oracle Support にアクセスできるのは、お客様指定の技術連絡先に限定されます。

Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage

Hospitality and Food & Beverage のお客様は、オラクルのソフトウェア・サポート Web サイトをこちらでご覧になれます。Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage へのアクセスには、Oracle Support Portal Terms of Use が適用されます。なお、当該 Oracle Support Portal Terms of Use は、オラクルの裁量により変更される場合があります。

Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage にアクセスできるのは、お客様指定の技術連絡先に限定されます。

以下のオラクル・プログラムは、現在 My Oracle Support 又は Customer Support Portal for Hospitality and Food & Beverage ではサポートされていません：

Phase Forward（すなわち、InForm、InForm CRF Submit、Central Designer、Central Coding、Clinical Development Center、Clintrial、Empirica（Gateway、Inspections、Signal、Study、Topics、Trace）及び、LabPas）、Nimbula、MS CRM（MICROS Systems 用）

以上に示した Phase Forward プログラム向けの Web ベースのカスタマ・サポートについては、Web ページ Health Sciences License Support をご参照ください。

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセスは、Audit Vault and Database Firewall プログラム（旧 Database Firewall and Database Firewall Management Server プログラム）の Software Update License & Support に含まれています。

7. テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール

問題の解決を支援する目的で、コラボレーション・ツール（お客様の同意を得たうえで、お客様がお使いのコンピュータ・システムにオラクルがアクセスすることを可能にするツール（例：Oracle Web Conferencing））やソフトウェア・ツール（コンフィギュレーション・データの収集や伝送を支援するツール（例：Oracle Configuration Manager））がオラクルから提供される場合があります。当該ツールは Oracle Support Portal Terms of Use に基づき使用権許諾されますが、それらのツールに付随する追加の条件が課される場合があります。当該ツールのうち一部については、お客様のコンピュータ環境のコンフィギュレーションに関する情報（以下「ツール・データ」といいます）の収集を行うように設計されていますが、個人を識別できる情報（技術連絡先に関する情報を除きます）やお使いのコンピュータ環境にあるビジネス・データ・ファイルについて、アクセスし

たり、収集したり、格納したりすることは一切ありません。なお、これらのツールを使用することで、お客様は、プロアクティブ（事前予防的）なテクニカル・サポート・サービス及びリアクティブ（事後対応的）なテクニカル・サポート・サービスを提供する目的で、オラクルにお客様のツール・データが送信されること、に同意されることになります。このほか、お客様がライセンス及びサービスのコンプライアンスを図るうえでお使いのオラクル製品のポートフォリオ管理を行えるよう支援するためや、オラクルが製品提供やサービス提供の改善に役立てるために、このツール・データがオラクルに使用される場合があります。

また当該ツールのうち一部については、自動的に又は定期的に接続するように設計されている場合があり、お客様は接続時に個別の通知をお受け取りになることはできません。これらのツールがオラクルにツール・データを通信する際に経由する通信用のゲートウェイの維持については、お客様側で責任を負います。なお、これらのツールのご使用は任意ですが、ご使用を拒否された場合、オラクルがお客様にテクニカル・サポート・サービスを提供するのを妨げるおそれがあります。

テクニカル・サポート・サービスを提供するためにオラクルが使用する一部の最新ツール、収集されるデータ、そしてそのデータがどのように使用されるのかについては、さらに詳しく、Global Customer Support Security Practices と My Oracle Support に記載されています。当該ツール及びその提供の有無に関する詳細は、お客様担当のオラクルの営業担当者にお問い合わせになるか、最寄のカスタマ・サポート・オフィスまでお電話ください。

当該ツールに関するドキュメント、テクニカル・サポート・ポリシー、注文書又は readme ファイルにて、あるツールが個別のライセンス条項（以下「Separate Terms」といいます）に基づき提供されることをオラクルが明示している場合、お客様によるこのツールへのアクセス及びそのご使用には、当該 Separate Terms が適用されるものとします。また組み込まれた第三者ソフトウェア、又は Separate Terms に基づき使用権許諾された第三者ソフトウェア（例えば、Mozilla や LGPL）が、当該ツールに関するドキュメントや readme ファイルに従い、それらのツールにアクセスしたり、それらのツールを実行したりするのに必要となる場合があります。なお、Separate Terms に基づき使用権許諾されたツールやソフトウェアを使用するお客様の権利は、お客様のオラクルとの契約により制限されることも、変更されることも、一切ないものとします。

8. Global Customer Support Data Protection Practices

オラクルによるテクニカル・サポート・サービスの提供の一環として、お客様がオラクルに個人情報を提供される場合、オラクルは以下に従います。

- https://www.oracle.com/legal/privacy/services-privacy-policy.html で閲覧可能なオラクルの Services Privacy Policy
- https://www.oracle.com/corporate/contracts/cloud-services/contracts.html#data-processing で閲覧可能なオラクル・サービスのデータ処理契約の適用されるバージョン

テクニカル・サポート・サービスをご提供するにあたり、オラクルは、オラクルの Global Customer Support Security Practices (PDF) に記載の適用される管理的、物理的、技術的及びその他の保護措置も遵守します。Global Customer Support Security Practices は、オラクルの裁量により変更される場合があります。ただし、当該テクニカル・サポート・サービスのサービス期間中、オラクルが Global Customer Support Security Practices に明記されているセキュリティのレベルを実質的に低下させることはありません。お客様には、このGlobal Customer Support Security Practicesを随時閲覧することをお勧めします。変更の詳細は、 変更履歴 （PDF）をご参照ください。

なお、テクニカル・サポート・サービスは、特定の種類の機微なデータを格納したり、処理したりするのに必要となりうる特別なセキュリティ又はプライバシー制御に対処するようには設計されていません。Global Customer Support Security Practices (PDF) に明記されるものよりも厳重な又はそれと異なるセキュリティ及びプライバシー制御を必要とする、Protected Health Information（保護対象の医療情報）、ペイメント・カード・データなどの機微なデータをご登録なさらないようご注意ください。お客様のご登録内容から機微なデータを削除する方法については、My Oracle Support の Doc ID 1227943.1 でご覧になれます。

以上の制限事項に関わらず、お客様が、テクニカル・サポート・サービスを受ける一環として、該当欧州データ保護法（オラクル・サービスのデータ処理契約で定義されています）の適用対象である個人情報又はUnited States Health Insurance Portability and Accountability Act（以下「HIPAA」といいます）（米国における医療保険の相互運用性と説明責任に関する法令）の適用対象である Protected Health Information（以下「PHI」といいます）（保護対象の医療情報）をオラクルに提出することを希望される場合、お客様には、以下を行っていただかなければなりません。

- PHIの場合、（該当する場合）お客様のテクニカル・サポート・サービスを具体的に参照し網羅する HIPAA 事業提携者契約（Business Associate Agreement：BAA）をオラクルと締結する
- 該当欧州データ保護法の適用対象である個人情報や PHI を、My Oracle Support カスタマ・ポータル上において、サービス・リクエストの添付ファイルでのみ提出する
- 当該サービス・リクエストの本文には、（オラクルがそのサービス・リクエストに対応するうえで必要となる連絡先情報以外）該当欧州データ保護法の適用対象である個人情報も PHI も含まないようにする
- My Oracle Support 内で入力を促されたら、当該サービス・リクエストの添付ファイルに該当欧州データ保護法の適用対象である個人情報（My Oracle Supportで「 EEA Personal Data 」として指定されている場合もあります）又は PHI が含まれていることを明示する

9. 重要度の定義

サポート契約締結中のオラクル・プログラムに関するサービス・リクエストは、オラクルの Web ベースのカスタマ・サポート・システムを通じてオンラインで、又は電話で、お客様によりご登録いただくことができます。当該サービス・リクエストの重要度レベルは、お客様とオラクルで選択を行い、また以下に明記されている重要度の定義に基づくものでなければなりません。

重要度1 (Critical Outage/クリティカルな停止)

サポート契約締結中のプログラムがお客様の本番環境でご使用になれない状態、又は大きな影響を受けて、お客様が業務を合理的に継続できない状態をいいます。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。当該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をいいます。以下の状況が 1つ以上ある場合は、重要度1 のサービス・リクエストに該当します。

- 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
- システムが無期限にハングし、リソースや応答に対し、許容できない又は無期限の遅延が発生する
- システムがクラッシュし、再起動を何度か試行するもクラッシュを繰り返す

重要度1のサービス・リクエストには1時間以内に応答するよう、合理的な努力がなされます。なお、Oracle Communications Network Software Premier Support に関する対応目標については、上述の項目「Oracle Communications Network Premier & Sustaining Support」及び「Oracle Communications Network Software Support & Sustaining Support」をご参照ください。

別途明記がある場合を除き、お客様からの重要度1のサービス・リクエストの解決に向けて取り組む OSS へお客様に積極的にご協力いただける限り、オラクルは、サポート契約締結中のプログラムに対する重要度1のサービス・リクエストには24時間体制でサポートをご提供いたします（問題が解決するまで、OSS が1日24時間、週7日で対応させていただきます）。
なお、お客様には、データ収集、テスト及びパッチ（修正プログラム）の適用をお手伝いいただくため、この「1日24時間、週7日」の間、OSS がオンサイト又は電話で連絡が取れるようにしていただく必要があります。また、重要度1として妥当な事態に対してオラクルから必要なリソースが割り当てられるよう、この重要度の分類でのお申込みには慎重を期されるようお願いいたします。

重要度2 (Significant Impairment/重大な障害)
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。許容できる回避策がなく、重要な機能はご使用になれませんが、制限された形で運用が継続できる状態をいいます。

重要度3 (Technical Issue/技術的な問題)
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生じ、機能を復旧させるための回避策が必要となりうる状態をいいます。

重要度4 (General Guidance/一般的なガイダンス)
お客様のソフトウェアに関して、情報、機能拡張又はプログラム・ドキュメントの明確化を、お客様から求められますが、そのソフトウェアの運用には何の影響もない状態をいいます。お客様の業務の遂行には全く支障がない状態であり、システムの運用を妨げるものではありません。

10. Hyperion 及び Agile 特有のサポート条項

Hyperion 又は Agile の基本契約に基づき発注されるご注文については、お客様が既にご注文をされているテクニカル・サポート・サービスに関して以下の条項が適用されます。

（保証・免責、及び唯一の救済措置）
オラクルは、テクニカル・サポート・サービスが業界水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、当該不十分なテクニカル・サポート・サービスの実施から90日以内にオラクルに通知しなければなりません。

上述の保証の違反があった場合のオラクル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再履行することです。ただし、オラクルが商業的に合理的な方法で保証違反を実質的に是正できない場合は、お客様は、当該不十分なテクニカル・サポート・サービスを終了させ、当該不十分なテクニカル・サポート・サービスにつきオラクルに支払い済みの対価の返

還を受けることができます。法律で禁じられていない範囲で、本保証が唯一の保証であり、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、その他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、収益の喪失、データの消失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。お客様の注文により生じる又はそれに関連して生じるいずれの損害に対するオラクルの賠償責任の限度も、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、お客様の注文に基づきお客様がオラクル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・サービスのお客様による使用の結果生じた場合には、オラクルの賠償責任は、損害の原因であるその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オラクルに支払った金額を上限とします。

また Hyperion の基本契約に基づき発注されるご注文については、お客様が既にご注文をされているテクニカル・サポート・サービスに関して以下の条項も適用されます。

（機密保持）

お客様の注文によりお客様及びオラクル（以下それぞれを「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、お客様の注文に基づく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、お客様の注文に基づく条件及び価格、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るものとします。

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）他方当事者の作為又は不作為（act or 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、直接的、間接的に関わらず、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。

両当事者は、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合意します。また、両当事者は、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合意します。本条項は、各当事者が、お客様の注文により生じた又はお客様の注文に関連した法的な手続きにおいて、お客様の注文に基づく条件及び価格を開示すること、あるいは法律の要請に従い、政府機関や地方自治体に機密情報を開示すること、を一切妨げないものとします。

11. お問い合わせ先

技術的なお問い合わせ以外につきましては、こちらでも承っております。