

プロダクト・サポート契約のお申込み前に、必ずお読みください

プロダクト・サポート契約条項 (アシスト クラウドマネージドサービス)

お客様（以下「甲」といいます。）及び株式会社アシスト（以下「乙」といいます。）は、甲が乙に提出する乙所定の契約申込書、注文書その他書面（電子メールなど電磁的方法を含みます。以下同様とします。）（以下「乙所定書面等」といいます。）に記載されたOracle Corporationによるクラウドコンピューティングサービス（以下「オラクル・クラウド・サービス」といいます。）に係るプロダクト・サポートに関し、本契約条項（別紙の共通条項（以下「共通条項」といいます。）を含みます。）所定の条件にて、プロダクト・サポート契約（以下「本契約」といいます。）を締結します。

第1条 本契約の成立、用語

- (1) 本契約については、甲が、本契約条項の条件に同意の上、乙所定書面等に必要事項を記入して乙に提出することを以って申込の意思表示とし、当該申込に対し乙が異議なく承諾した時点で成立するものとします。
- (2) 甲がプロダクト・サポートの最終受益者（オラクル・クラウド・サービスの使用権許諾先のことを指し、以下「エンドユーザー」といいます。）ではない場合、甲は、その責任において、エンドユーザーに対し、本契約条項と同等の条項を遵守させ、本契約条項に基づき甲が乙に対して負担する義務と同等の義務を負わせ、その遵守及び履行について一切の責任を負うものとします。
- (3) 次条以降の条項と共通条項とが矛盾・抵触する場合は、当該矛盾・抵触の限度で次条以降の条項が優先して効力を有するものとし、また、前文及び本条以降の条項に定めのない用語の定義は、共通条項第1条の定めるところによります。

第2条 オラクル・クラウド・サービスの著作権者及び使用権許諾者

1. オラクル・クラウド・サービスの著作権者及び使用権許諾者は Oracle Corporation です。
2. オラクル・クラウド・サービスの著作権者は、甲にプロダクト・サポート情報を送付できるものとします。乙のプロダクト・サポートを行う権利は、オラクル・クラウド・サービスの著作権者との代理店契約に基づくものです。

第3条 プロダクト・サポート（乙標準）

- (1) 本契約における「プロダクト・サポート」の詳細は別紙の「アシスト クラウドマネージドサービス規定」に定めます。
- (2) 乙によるプロダクト・サポートの提供は、甲又はエンドユーザーが乙に申請して登録した本契約に係る「サポートID」を利用する者に対して行われるものとします。
- (3) プロダクト・サポートの連絡先、受付時間は、乙が公表又は交付するオラクル・クラウド・サービスの「プロダクト・サポートサービスのご案内」（以下「サービス案内」といいます。）によるものとします。

第4条 プロダクト・サポート料

オラクル・クラウド・サービスの請求額に、アシスト クラウドマネージドサービス利用・変更申込書にて定められた料率を乗じた金額をプロダクト・サポート料とします。

第5条 再委託先

甲は、共通条項第5条に基づき、乙が次表の者に本プロダクト・サポートの一部の提供を再委託できることを予め承諾するものとします。

会社名	所在地
株式会社エスエーティ	東京都府中市日鋼町1-1 ヒューリック府中タワー10F
株式会社コーソル	東京都千代田区麴町3-7-4 秩父屋ビル

第6条 特約事項

共通条項第11条の規定にかかわらず、本契約の有効期間は、別紙の「アシスト クラウドマネージドサービス規定」第4項によるものとします。

以上

（別紙） 共通条項

第1条 定義

1. 「本件プログラム」とは、乙所定書面等規定のプログラム・サポート対象製品及びその更新版をいいます。
2. 「更新版」とは、甲が追加費用を負担することなく提供される乙所定書面等規定のプログラム・サポート対象製品の改訂版をいいます。乙所定書面等規定のプログラム・サポート対象製品の著作権許諾者が別個に使用権許諾するオプション又は将来の製品は「更新版」には含まれません。
3. 「プログラム・サポート」とは、製品ごとのプログラム・サポート契約条項第3条規定のサービスをいいます。
4. 「プログラム・サポート料」とは、乙所定書面等規定のプログラム・サポート料をいいます。

第2条 プログラム・サポート料の支払

1. 甲は、乙に対し、乙所定書面等規定のプログラム・サポート料を、乙所定書面等規定の支払期日（支払期日の規定がないときはプログラム・サポート開始日から30日）までに、消費税相当額を加算して、乙指定の銀行口座に現金振込にて支払うものとします。なお、振込手数料は甲の負担とします。プログラム・サポート期間は別途乙から甲に書面で通知します。
2. 本契約が更新された場合、甲は、乙に対して、乙所定書面等規定の支払期日（支払期日の規定がないときはプログラム・サポート開始日から30日）の翌年度以降の対応日までに、消費税相当額を加算して、乙指定の銀行口座に現金振込にてプログラム・サポート料を支払うものとします。なお、振込手数料は甲の負担とします。
3. 甲は、前2項に基づくプログラム・サポート料の支払義務を怠ったときは、乙に対して、法定利率（本契約締結時のもの）による遅延損害金を支払うものとします。
4. 甲及び乙は、本契約の更新にあたりプログラム・サポート料の変更を希望する場合、プログラム・サポート期間終了日の3ヶ月前までに書面で相手方に協議の申し出を行い、相手方と協議のうえ、相手方の承諾を得ることにより変更できるものとし、その内容を書面に定めるものとします。

第3条 損害賠償

1. 甲は、本契約に関し、乙の責に帰すべき事由により直接の結果として現実に被った通常の損害に限り、乙に対して次項所定の限度内で損害賠償請求をすることができるものとします。
2. 本契約に起因・関連して生ずる乙の損害賠償責任は、債務不履行、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、本契約に基づき甲から受領したプログラム・サポート料を限度とします。
3. 乙の故意又は重過失により生じた損害、第10条（反社会的勢力に該当しないことの保証）に違反したことにより生じた損害については前2項の条件を適用しないものとします。
4. 本件プログラムの不具合に起因・関連して生じた甲及びエンドユーザーの損害の賠償については、甲及びエンドユーザーと本件プログラムの著作権許諾者との契約によるものとし、本条第1項及び第2項の規定にかかわらず、乙は一切の責任を負わないものとします。ただし、乙が本件プログラムの著作権許諾者である場合には、乙は、甲及びエンドユーザーに対して、使用権許諾契約に基づく責任を負うものとします。

第4条 秘密保持義務

1. 受領当事者（甲、エンドユーザー又は乙のうち秘密情報（後記）を受領する者をいいます。以下同じ）は、開示当事者（甲、エンドユーザー又は乙のうち秘密情報を開示する者をいいます。以下同じ）又は開示当事者の取引先の経営、人事、財務、商品、技術等の営業上又は技術上の情報のうち、①開示当事者が書面で秘密である旨表示して開示した情報、②開示当事者が口頭で秘密である旨告知して開示した情報で開示後14日以内に書面で内容を特定して受領当事者に通知した情報、又は③開示当事者の事務所内で受領当事者が知り得た情報（以下「秘密情報」といいます。）を厳に秘密として取扱い、本契約に基づく義務の履行又は権利の行使以外のために使用してはならないものとし、開示当事者の事前の書面による承諾なく、開示当事者及び受領当事者並びに社員等（第4項(1)で定義）以外の第三者に開示又は漏洩してはならないものとします。
2. 前項にかかわらず、次の各号に該当する情報については、本条に定める秘密保持義務を負わないものとします。
 - (1) 開示時に既に公知になっていた情報。
 - (2) 開示時に既に受領当事者が知っていた情報。

- (3) 開示後に受領当事者の責に帰すべからざる事由により公知となった情報。
 - (4) 正当な権限を有する第三者から秘密保持義務を負うことなく受領当事者が合法的に入手した情報。
 - (5) 秘密情報とは無関係に受領当事者が創出した情報。
3. 前項に定める他、法令に基づく官公庁又は裁判所からの開示要求があった場合には、受領当事者は、当該官公庁等に秘密情報を開示することができるものとします。この場合には、受領当事者は、開示当事者に対して、法令等に反しない範囲内で、事前に（事前に為すことが著しく困難である場合には開示後直ちに）通知しなければならないものとします。
 4. 受領当事者は、本条に定める秘密保持義務を履行するために、秘密情報を次の各号に従い取扱うものとします。
 - (1) 本契約に基づく義務を履行又は権利を行使するために秘密情報に接する必要がある自己の取締役、執行役、監査役、業務執行役員、正社員、契約社員、派遣社員その他の役員等及び従業員（以下、総称して「社員等」といいます。）以外の者が秘密情報に接することのないように保管するとともに、社員等に本条に定める秘密保持義務の内容を知らしめ、遵守させること。
 - (2) 本契約に基づく義務の履行及び権利の行使に必要な範囲を超えて、秘密情報を複製しないこと（なお、複製物は秘密情報として取扱うものとします。）。
 - (3) 本契約に基づく義務の履行及び権利の行使に必要な範囲を超えて、秘密情報を所定の場所から搬出ししないこと。
 - (4) 期間満了、解除その他の理由により本契約が終了した場合又は開示当事者から要請があった場合には、開示当事者の指示に従い、開示当事者から開示を受け、又は知り得た全ての秘密情報を、その複製物を含め、開示当事者に速やかに返還又は再生不可能な方法にて廃棄し、当該返還又は廃棄を証する書面を開示当事者に提出すること。
 5. 第1項の規定にかかわらず、乙は、次の各号に定める者に対し、乙が本契約に基づく秘密保持義務を負担している旨を予め告知したうえで、プログラム・サポートに必要な限度において秘密情報を開示することができるものとします。
 - (1) 弁護士、公認会計士その他法律上義務を負う外部の専門家（以下、総称して「外部専門家」といいます。）。
 - (2) 乙が、第5条（再委託）の規定に基づき、本契約に基づく乙の義務の全部又は一部を再委託する場合の委託先の社員等（以下、総称して「再委託先社員等」といいます。）。
 - (3) 本件プログラムの著作権者
 - (4) アシストグループ（株式会社アシストホールディングス及びその関係会社）の社員等（以下、「アシストグループ社員等」といいます。）。
 6. 乙は、前項に基づき外部専門家、再委託先社員等、アシストグループ社員等又は本件プログラムの著作権者に秘密情報の開示を行う場合、本条に基づき乙が甲に対して負担する義務と同等の義務を負わせるものとし、その履行については乙が甲に対し責任を負うものとします。
 7. 甲、エンドユーザー及び乙は、秘密情報に関して、次の各号のとおり確認します。
 - (1) 開示当事者が、自己が開示する秘密情報に関して、受領当事者に対して、本契約に基づく義務の履行又は権利の行使のための使用以外に、何らの使用権も付与するものではないこと。
 - (2) 秘密情報の開示又は漏洩如何にかかわらず、開示当事者が保有する秘密情報に係る特許権、実用新案権、商標権、意匠権、著作権その他の知的財産権が開示当事者に留保され、受領当事者に移転しないこと。
 - (3) 開示当事者が、その開示する秘密情報及びこれに関連して開示する情報について、受領当事者に対して、如何なる保証も行わず、担保責任も負わないこと。
 8. 受領当事者は、開示当事者から開示を受けた秘密情報について、紛失、盗難、漏洩等の問題が発生し、又はそのおそれが生じた場合、直ちに、開示当事者に対してその詳細を書面で報告し、開示当事者と協議のうえ、当該問題の解決のために措置を講ずるものとします。当該措置に係る費用は、当該受領当事者の負担とします。

第5条 再委託

- 乙は、アシストグループに属する会社又は乙が甲に事前の書面による承諾を得て選択する第三者（以下、総称して「再委託先」といいます。）

す。)に対し、本契約に基づく乙の義務の全部又は一部を再委託できるものとします。この場合、乙は、再委託先に対し、本契約に基づき乙が甲に対して負担する義務と同等の義務を負わせるものとし、その履行については乙が甲に対し一切の責任を負うものとします。

第6条 輸出規制

甲は、プロダクト・サポートに関する技術及びその派生物が、輸出管理に関する法令並びに外国為替及び外国貿易法及びこれに関する規則に基づく輸出規制に服しうることを確認し、これらを完全に遵守します。

第7条 期限の利益の喪失

甲又は乙は、第12条(解除)第1項各号に該当したことを以て本契約が解除されたときは、当然に相手方に対して負担する一切の債務について期限の利益を喪失し、直ちに債務の全てを相手方に弁済しなければならぬものとします。

第8条 不可抗力等

天災地変、戦争、暴動、内乱、その他不可抗力又は法令の制定・改廃、公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関、通信回線の事故、その他乙の責に帰すべからざる事由による本契約の全部又は一部の債務不履行については、乙は責任を負わないものとします。

第9条 権利義務の譲渡等の禁止

甲及び乙は、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく、本契約に基づく権利義務について、その全部又は一部を問わず、第三者に譲渡し、担保権を設定し、その他の処分をしてはならないものとします。

第10条 反社会的勢力に該当しないことの保証

1. 甲及び乙は、次の事項を表明し、保証するものとします。
 - (1) 自己及び自己の関係会社が反社会的勢力(「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に定義する暴力団及びその関係団体等をいいます。以下同じ)でないこと、反社会的勢力でなかったこと。
 - (2) 反社会的勢力を利用しないこと。
 - (3) 反社会的勢力を名乗る等して相手方の名誉、信用を毀損しもしくは業務の妨害を行い又は不当要求行為をなさないこと。
 - (4) 自己の主要な出資者もしくは役員又は自己の主要な出資者の役員が反社会的勢力の構成員でないこと又はなかったこと。
2. 甲及び乙は、前項の規定を、自己の委託先及び自己の調達先にも遵守させる義務を負うものとします。
3. 甲及び乙は、前2項に対する違反を発見した場合、直ちに相手方にもその事実を報告するものとします。

第11条 有効期間

1. 本契約の有効期間は、プロダクト・サポート期間の開始日からプロダクト・サポート期間の終了日までとします。ただし、当該終了日の30日前までに、甲及び乙のいずれも相手方に対し書面で更新拒絶の意思を表明しなかった場合、本契約は同一の条件で当該終了日の翌日から自動的に1年間更新されるものとし、以後も同様とします。
2. 乙が、前項本文の終了日(翌年度以降はその対応日)の3ヶ月前までに、更新又は更新拒絶の意思を確認するための書面を甲又は甲が指定する者に送付したにもかかわらず、甲又は甲が指定する者が、当該終了日の30日前までに、当該書面を乙に返送して更新又は更新拒絶の意思を明確にしなかった場合は、甲が乙に対し書面で更新拒絶の意思を表明しなかったものとし、本契約は更新されるものとします。

第12条 解除

1. 甲及び乙は、相手方が次のいずれかに該当したときは、何らの通知催告を要せず、直ちに本契約を解除することができるものとします。

(1) 支払いを停止したとき、又は手形もしくは小切手の不渡りが1回でも発生したとき。

(2) 仮差押、仮処分、強制執行、競売の申立てもしくは公租公課の滞納処分を受け、又は民事再生、破産、特別清算もしくは会社更生の申立てがあったとき。

(3) 事業の廃止もしくは解散の決議をし、又は官公庁から業務停止、営業許可の取消しその他業務継続不能の処分を受けたとき。

(4) 合併の決議をしたとき(株主及び営業内容が実質的に変わらない場合を除きます。)

(5) 本契約の定めに違反し、相当な期間を定めて書面で催告をしたにもかかわらず、これが是正されなかったとき。

(6) 正当な理由なく期日までに債務を履行する見込みがないと認められる相当な事由があるとき。

(7) 相手方に対する詐術その他の背信的行為があったとき。

(8) 第10条(反社会的勢力に該当しないことの保証)又は第6条(輸出規制)に違反したとき。

2. 両当事者は、本契約の解除以前に発生済みのプロダクト・サポート料及びその遅延損害金の支払債務、又は本件プログラムの引渡債務について、当該解除によって免責されないことを確認するものとし、

3. 乙の責めに帰すべき事由により本条第1項に基づき本契約が解除された場合に限り、乙は、当該解除の日から本契約の期間満了日までの残存期間に相当するプロダクト・サポート料を日割計算で甲に遅滞なく返金するものとします。

4. 甲及び乙は、本条第1項各号に定める場合を除き、本契約の有効期間中に本契約を解除することはできないものとします。

第13条 存続条項

第4条(秘密保持義務)は本契約終了後5年間、製品ごとのプロダクト・サポート契約条項第1条(本契約の成立、用語)、同契約条項第3条(プロダクト・サポート(乙標準))第1項第4号なお書、同項第5号但書及び同項第7号、第2条(プロダクト・サポート料の支払)、第3条(損害賠償)、第6条(輸出規制)、第8条(不可抗力等)、第9条(権利義務の譲渡等の禁止)、第10条(反社会的勢力に該当しないことの保証)、第12条(解除)第2項及び第3項、本条、第15条(準拠法及び合意管轄)及び第16条(完全合意)は本契約終了後も引き続き有効に存続するものとします。

第14条 契約内容の変更

甲又は乙は、本契約の内容を変更する必要がある場合、相手方と協議のうえ、相手方の承諾を得ることにより変更できるものとし、その内容を書面に定めるものとします。

第15条 準拠法及び合意管轄

本契約の準拠法は抵触法の原則を参照せず日本法とし、本契約に関する訴訟については東京地方裁判所(本庁)を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第16条 完全合意

本契約は、本契約に係る当事者間の唯一の完全な理解及び合意を形成し、本契約に規定する事項に関する書面又は口頭であるかを問わず、本契約締結以前の説明、申し入れ、協議、合意等に優先されます。

第17条 協議

本契約に関して疑義が生じた場合は甲乙信義誠実の原則に従い協議して円満な解決を図るものとします。

以上

(別紙)
アシスト クラウドマネージドサービス規定

1. 概要

本アシスト クラウドマネージドサービス規定(以下「本規定」といいます)は株式会社アシスト(以下、アシストといいます)によるオラクル・クラウド・サービスへの提供サービスに適用されます。

「お客様」とはアシスト クラウドマネージドサービスをアシストに注文した法人をいいます。

本サービス規定は、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ービス・ポリシーを定めています。したがって、お客様は本規定に合意する前に、メーカーポリシーを確認し合意しなければなりません。

本規定はアシストの裁量により変更される場合があります。

2. サービス・メニュー

アシスト クラウドマネージドサービスでは、下表のオラクル・クラウド・サービスに関する技術問合せを受け付け、問題解決までを支援します。下表はOracle Cloudコンソールでの表記に準じたサービス名称を記載しています。

第一階層	第二階層	第三階層
コンピュータ	コンピュータ	インスタンス ※1 ※2
		インスタンス・メンテナンス
		専用仮想マシン・ホスト
		インスタンス構成
		インスタンス・プール
		クラスタ・ネットワーク
		コンピュータ・クラスタ
		自動スケーリング構成
		容量予約
		カスタム・イメージ ※1
ストレージ	ブロック・ストレージ	ブロック・ボリューム
		ブロック・ボリュームのバックアップ
		ブロック・ボリュームのレプリカ
		ボリューム・グループ
		ボリューム・グループ・バックアップ
		ボリューム・グループ・レプリカ
ストレージ	ファイル・ストレージ	ファイル・システム マウント・ターゲット
	オブジェクト・ストレージとアーカイブ・ストレージ	バケット プライベート・エンドポイント
ネットワーキング	仮想クラウド・ネットワーク	(第三階層なし)
	ロード・バランサ	ロード・バランサ ネットワーク・ロード・バランサ
	DNS 管理	パブリック・ゾーン
		プライベート・ゾーン
		トラフィック管理ステアリング・ポリシー
		プライベート・ビュー
		プライベート・リゾルバ
		HTTP リダイレクト
	顧客接続性	TSIG キー
		サイト間 VPN
		FastConnect
		動的ルーティング・ゲートウェイ
	顧客構内機器	
	クラスタ配置グループ	クラスタ配置グループ
	IP 管理	予約済パブリック IP
		BYOIP
		パブリック IP プール
		IP アドレス・インサイト
	ネットワーク・コマンド・センター	ネットワーク・ビジュアライザ
ネットワーク・パス・アナライザ		
リージョン間のレイテンシ		
	取得フィルタ	

		VTAP	
		フロー・ログ	
OracleDatabase	Autonomous Database	(第三階層なし)	
	Oracle Base Database Service	(第三階層なし)	
	Oracle Exadata Database Service on Dedicated Infrastructure	(第三階層なし)	
	Oracle Exadata Database Service on Exascale Infrastructure	(第三階層なし)	
	Oracle Exadata Database Service on Cloud@Customer	(第三階層なし)	
	Data Safe - データベース・セキュリティ		セキュリティ・アセスメント
			ユーザー・アセスメント
			データ検出
			データ・マスキング
			アクティビティ監査
	SQL ファイアウォール		
	データベース・バックアップ	(第三階層なし)	
	GoldenGate ※4	(第三階層なし)	
	オペレータ・アクセス・コントロール	(第三階層なし)	
アナリティクスと AI	メッセージング	コネクタ・ハブ	
開発者サービス	APEX アプリケーション開発 データベース・ツール	APEX インスタンス	
		接続	
		データベース・アクション	
		SQL ワークシート	
	プライベート・エンドポイント		
	アプリケーション統合	通知	
		電子メール配信	
アイデンティティとセキュリティ	アイデンティティ	ドメイン	
		ネットワーク・ソース	
		ポリシー	
		コンパートメント	
		フェデレーション	
	クラウド・ガード	レシピ	
		アラート	
		構成	
		問合せ	
		脅威モニタリング	
		リソース	
	証明書	証明書	
		認証局	
		CA バンドル	
	キー管理とシークレット管理	ポールト	
	Zero Trust Packet Routing	ポリシー	
	セキュリティ属性ネームスペース		
	保護されたリソース		
要塞	(第三階層なし)		
監査	(第三階層なし)		
監視および管理	アプリケーション・パフォーマンス・モニタリング	ホーム	
		ダッシュボード	
		トレース・エクスプローラ	
		サービス・モニタリング	
		リアル・ユーザー・モニタリング	
		可用性モニタリング	
		スタック・モニタリング	
		管理	
	ロギング	検索	
		保存済検索	
		ログ	
		ログ・グループ	
		エージェント構成	
		コネクタ	
	監査		
	モニタリング	サービス・メトリック	
		メトリック・エクスプローラ	
		アラームのステータス	
エージェント構成			
アラーム定義			

		ヘルス・チェック
	イベント・サービス	ルール
		メトリック
	データベース管理	診断と管理
		脆弱性の検出
		パッチ管理
		SQL インサイトパフォーマンス管理
	Ops インサイト	GenAI およびコンピュートインサイト
		容量計画
		Exadata インサイト
		データベース・インサイト
		管理
	管理エージェント	エージェント
		ダウンロードとキー
	OS 管理ハブ	ソフトウェア・ソース
		グループ
		ライフサイクル環境
		インスタンス
		イベント
		ジョブ
		レポート
		プロファイル
		資格
		管理ステーション
		モニター対象のリソース
ハイブリッド	VMWare ソリューション	ソフトウェア定義のデータ・センター
請求とコスト管理	請求	サブスクリプション
		請求書
		使用状況明細書
		支払履歴
		支払のアップグレードと管理
	コスト管理	コスト分析
		コストおよび使用状況レポート
		予算
	スケジュール済レポート	
	プログラムとリワード	Oracle Support Rewards
	報奨の引換履歴	
ガバナンスと管理	アカウント管理	テナンシ詳細
		お知らせ
		リージョン管理
	クラウド・アドバイザー	推奨事項
		作業リクエスト
		履歴
		設定
	リソース・スケジューラ	スケジュール
	テナンシ管理	リソース・エクスプローラ
		テナンシ・エクスプローラ
		割当て制限ポリシー
		制限、割当ておよび使用状況
		タグ・ネームスペース
		ドメイン管理
	サポート	サポート・センター
		サービス制限の更新のリクエスト
	組織管理	テナンシ
		招待
		サブスクリプション・マッピング
		管理ルール
ライセンス・マネージャ	製品ライセンス	
	通知	
排出量管理	炭素排出量分析	
	ユーザー・レポート	
	デフォルト・レポート	
マーケットプレイス	マーケットプレイス	すべてのアプリケーション ※3

※1 Oracle 提供イメージで作成したインスタンスを対象とします。

※2 Windows Server においては以下の内容を対象として問題解決までを支援します。

- ・オペレーティング・システムが起動すること
- ・オペレーティング・システムがネットワークに接続すること
- ・アタッチされたストレージが、想定どおりに接続して動作すること

上記以外の内容については、お客様にて正規の問合せ先にお問い合わせください。

※3 以下のアプリケーションを対象とします。

- ・Oracle Enterprise Manager
- ・Oracle WebLogic Server Standard Edition for Oracle Cloud Infrastructure
- ・Oracle WebLogic Server Enterprise Edition for Oracle Cloud Infrastructure

※4 テクノロジ・タイプはOracle Database を対象とします。

本サービスに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。
- ・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。
基本対応時間は <https://www.ashisuto.co.jp/support/product/#24h> に記載のとおりです。
- ・アシストの Web サポート・システムへの 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)

3. 重要度定義

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。

例えば、以下の様な現象が発生した場合は重要度 1 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
- ・システムのハング状態が続いているために応答に重大な遅延が発生する
- ・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

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えて頂くため、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必要なリソース配分が行えるよう、この重要度の分類でのお申込みは、慎重にさせていただき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。

4. サービス期間

アシスト クラウドマネージドサービスはオラクル・クラウド・サービスの開始日より利用可能となり、オラクル・クラウド・サービスの満了日又は終了日をもって終了します（以下「サービス期間」といいます）。アシストは、サービス期間終了後、本規定に記載されているサービスを提供する義務を負いません。

5. 技術連絡先

お客様の技術連絡先は、問合せ支援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対象のシステムとお客様のオラクル・クラウド・サービス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。問合せ支援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。

以上