

サイオステクノロジー株式会社

Oracle Unbreakable Linux Plus サポートサービス約款

本サポートサービス約款(以下「本約款」といいます)は、サイオステクノロジー株式会社(以下「サイオステクノロジー」といいます)と、購入者もしくはユーザー(以下「顧客」といいます)との間のサポートサービス(以下「本サービス」)に共通で適用されます。

Oracle Unbreakable Linux Plus のご購入にあたっては、事前に本約款をよくお読み下さい。Oracle Unbreakable Linux Plus 購入申請書を提示することで、顧客は本約款に同意する意思表示をすることになります。顧客が自己の組織を代理又は代表する立場にある者を通じて本約款を締結する場合は、当該代理人又は代表者が当該組織に代って本約款に同意する権限を有していることを顧客は表明されることになります。本約款の条件を顧客が受諾されない場合は、Oracle Unbreakable Linux Plus を購入することはできません。

本契約の効力発生日は、サイオステクノロジーにて、「Oracle Unbreakable Linux Plus 購入申請書」を受領した日を基点日とします。サービス期間については、契約年数に基づく期間となります。

1. サービス

1.1 サイオステクノロジーは、本約款に基づき、本サービス開始日に有効な別紙に記載のサポートサービスを提供します。尚、別紙は、適宜改訂されるものとし、当該改訂された別紙は、本サービスの更新時から、お客様に適用されるものとします。

1.2 顧客は、本サービスの効率的な提供を受けるため、サイオステクノロジーのサポートサービスを受けるサポート利用者を窓口(以下、「サポート窓口」として指定するものとし、本サービスに関するサイオステクノロジーとの直接の連絡は、全てサポート窓口を通して行われるものとします。

1.3 サイオステクノロジーは、本サービスのサポート窓口に対し、特定の認識番号(サポートサービスお客様番号)(以下「お客様番号」といいます)を発行するものとします。当該のお客様番号は、顧客の責任で管理されるものとし、万一、サイオステクノロジーの責めに帰さざる事由によりお客様番号が不正に使用された場合には、サイオステクノロジーは一切その責任を負わないものとします。お客様番号はいかなる理由においても第三者に譲渡、貸与、販売されないものとします。

2. 期間/支払い

本サービスの期間は、期間満了の90日前までに顧客またはサイオステクノロジーの何れかが相手方に対し書面でサービスの終了を申し出ない限り、本サービスは期間満了日の翌日(当日を含む。)から更に一年間同一条件で更新されるものとし、その後も同様とします。尚、本サービス金額およびその支払条件は、更新前の契約期間満了日の90日前までにサイオステクノロジーが顧客に対して別段の申し出なき限り、直前一年間と同一条件とします。ただし、顧客が別紙にて記述の Extended Support もしくは、Sustaining Support を選択される場合は、追加料金の支払いが発生するものとします。当該支払条件に定める支払期限を経過しても顧客より入金されない場合、サイオステクノロジーは、本サービスの提供を中止することができるものとします。

3. 保証の制限

サイオステクノロジーは、合理的な注意と適切な技術をもって本サービスを提供します。但し、サイオステクノロジーは、本約款に基づき提供されるサービス、有形の資料及びソフトウェアに関する如何なる瑕疵担保責任からも免責されるものとします。本項は、お客様に対するサイオステクノロジーの保証の一切を定めたものとします。

4. 秘密保持

4.1 「秘密情報」とは、開示者が受領者により開示された営業、技術、財務もしくは人事に関する情報であり、且つ有形または電子的な形式で開示される場合には秘密である旨記載され、口頭あるいは視覚的な形式で開示される場合には、開示時に口頭で秘密であることが示されたものをいいます。

4.2 いずれの場合でも、受領者は、自らの秘密情報を保護するのと同等の注意をもって開示者の秘密情報を保護するものとし、弁護士、税理士、公認会計士等の専門家、裁判所又は監督官庁その他の官公庁へ法令又は正当な理由に基づき開示する場合を除き、如何なる場合にも、開示者の事前の書面による承諾なく秘密情報を如何なる第三者にも開示提供しないものとします。受領者は、本項の内容に対する合意を得ることを条件として、秘密情報を知る必要のある役員及び社員に対して当該秘密情報を開示することができるものとします。但し、秘密情報には、以下の情報は含まれないものとします。

- (1) 開示時点で受領者が秘密保持義務を負うことなく既に所有している情報。
- (2) 受領者が単独で開発した情報。
- (3) 公知の情報または受領者の責めに帰することなく公知となった情報。
- (4) 受領者が秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に入手した情報。
- (5) 管轄官公庁または法令、政令に基づき開示が請求された情報。

4.3 本条において定められる秘密保持義務は、本約款の満了もしくは終了後も3年間有効に存続するものとします。

5. 顧客の義務

5.1 顧客は、本サービスの提供を受けるに際し、自らの費用と責任で、変更又は破損の恐れのある顧客のファイルまたは第三者情報をサービス対象のシステムから必要に応じて隔離したり、又はバックアップを行うなどの適切な対処を行うものとします。

5.2 顧客は、サイオステクノロジーによる事前の書面による許可を得ている場合を除き、本約款に基づくサポートサービス対象製品に変更、修正追加等を行ってはならないものとします。かかる許可を得ずに顧客がサポートサービス対象製品に加えた変更、修正、追加等がサービスの提供に実質的に悪影響を及ぼすとサイオステクノロジーが判断した場合、サイオステクノロジーは顧客へ書面で通知の上、直ちに本約款を解除できるものとします。

6. ソフトウェア

本約款に基づき提供されるソフトウェアについて、技術資料、使用許諾約款書等の書面資料(書面または電子ファイルを含む)(以下「書面資料」という)が提供される場合には、当該ソフトウェアは、書面資料にしたがって使用されるものとします。

7. 知的所有権

サイオステクノロジーが別途書面で承諾した場合を除き、顧客は、本約款に基づき提供されるサポートサービス資料(前項に定めるソフトウェアを除く)を、顧客の内部に限り使用し、配布することができます。尚、サポートサービス資料及びサイオステクノロジーが本サービスを提供する過程において得られた工業所有権を取得する権利、著作権、ノウハウ等の知的所有権は、全てサイオステクノロジーに帰属するものとします。

8. 第三者への委託

サイオステクノロジーは、必要な場合には何時でも、顧客から事前の同意を得ることなく本サービスの一部又は全部を第三者に委託することができるものとします。

9. サービスの継続

サイオステクノロジーのサポートサービスの方針により顧客の使用している製品が本サービスの対象外となった場合、顧客は速やかに当該製品をアップグレードするか、又は後継製品として指定する製品と交換するものとします。尚、顧客が既存の製品の継続使用を希望する場合には、サイオステクノロジーは、当該製品に対する本サービス提供の責任を負う必要はなく、又既に顧客より受領しているサポートサービス料金を返還する義務を負わないものとします。

10. 保証

本約款に基づき提供される本サービスの権利侵害時の保証に関しては、本項のみが適用されるものとします。

顧客の本サービス対象システムに対して、日本オラクル株式会社が提供したプログラムが第三者の知的財産権を侵害することが判明した場合、次に定める事項をすべて実行した場合に限り、サイオステクノロジーの負担で、顧客を防御するとともに、損害額、損害賠償額および費用、または和解金について保証します。

(a) 通知を受領した日から20日以内に書面でサイオステクノロジーに通知すること

(b) 防御および解決に関する交渉をすべてサイオステクノロジーの裁量とすること。但し、サイオステクノロジーは日本オラクル株式会社の要請に基づき、かかる裁量を日本オラクル株式会社に委譲する場合があります。顧客はこれを了承するものとします。

(c) 防御または解決に必要な情報、権限および援助をサイオステクノロジーに与えること。但し、上記(b)の場合、日本オラクル株式会社の要請に基づき、顧客はかかる情報、権限及び援助を日本オラクル株式会社に与えるものとします。

11. 責任の制限

11.1 直接損害 本約款に基づきサイオステクノロジーが提供した本サービスまたはソフトウェアにより顧客に生じた直接損害に対するサイオステクノロジーの賠償責任は、顧客が本約款に基づいてサイオステクノロジーに支払った総額に相当する金額を上限とします。

11.2 間接損害 サイオステクノロジーは、本約款に基づきサイオステクノロジーが提供したサポートサービスまたはソフトウェアにより生じた間接損害、特別損害、付随的損害または結果的損害について、故意又は重過失のある場合を除き、当該損害の賠償責任から免責されるものとします。又、事業の中断、事業機会の喪失、逸失利益、本ソフトウェアの消耗、ファイル・データの破損・喪失、喪失したデータの再生、代替装置または代替プログラムに関する費用に対する一切の補償責任からも免責されるものとします。

11.3 日本オラクルの責任 日本オラクル株式会社は、本約款に基づきサイオステクノロジーが提供した本サービスまたはソフトウェアにより顧客に生じた直接損害、間接損害、特別損害、付随的損害または結果的損害(事業の中断、事業機会の喪失、逸失利益、本ソフトウェアの消耗、ファイル・データの破損・喪失、喪失したデータの再生、代替装置または代替プログラムに関する費用を含みますがこれらに限定されません)に対する一切の補償責任から免責されるものとします。顧客は、別途日本オラクル株式会社がサイオステクノロジーと合意した場合を除き、日本オラクル株式会社が本契約で規定した以外の義務を負わず、また責任も負わないことを了解します。

12. 不可抗力

顧客及びサイオステクノロジーは、いずれの当事者の責めにも帰すことのできない事由により生じた履行の遅滞もしくは不履行について何ら責任を負わないものとします。

13. 中途解約

13.1 顧客が本約款に違反し、当該違反状態に対し、サイオステクノロジーの書面による催告後 30 日を経過しても、なお当該違反が是正されない場合には、サイオステクノロジーは、お客様に書面で通知の上、直ちに本契約を解約できるものとします。尚、この場合、サイオステクノロジーが受領したサポートサービス料金は一切返還されないものとします。

13.2 顧客は、サイオステクノロジーが日本オラクル株式会社と締結した、本サービスの提供に関する契約が終了した場合、その理由の如何を問わず、本サービスが終了することを同意し、日本オラクル株式会社は顧客に何らの義務も負わず、また責任も負わないことに同意します。

14. 一般原則.

14.1 本契約は、日本法に準拠し、解釈されるものとします。物品の国際売買契約に関する国連条約は適用されないものとします。いずれの当事者も、本契約に関する争いについては東京地方裁判所を第 1 審の専属的裁判所とすることに合意します。

14.2 各当事者は、本契約に署名する者が、当該当事者を代表する資格を有する者であることを保証します。

14.3 本契約に規定された 1 つのまたは複数の条項が管轄権を有する裁判所により何らかの点で無効、不適法または執行不能と判断された場合でも、その判断はそれ以外の条項の有効性、適法性または履行可能性を損ねるものではありません。

14.4 いずれの当事者の側で、本契約に基づく権利、救済手段、権限、特別の権利の不行使または遅延があった場合でも、これはそれらの権利放棄を意味するものではありません。

14.5 本契約の終了後も有効であると合理的に判断される本契約の条項(「保証の制限」および「責任の制限」の標題を冠した条項等を含む。)は、本契約終了後もその効力を有するものとします。

14.6 サイオステクノロジーは、顧客に対して輸出規制制限の対象となっている技術データを提供することがあります。但し、サイオステクノロジーは、当該技術データを対象とした輸出規制制限または義務を顧客が遵守することについては、一切の責任を負わないものとします。各当事者は、適用ある輸出制限や規則がある場合はこれらを遵守することに合意します。

14.7 本契約に基づきなされた通知(通知先住所の変更の通知を含む。)は、サイオステクノロジーに対しては、郵便番号 105-0001 東京都港区虎ノ門 4-1-28 虎ノ門タワーズのサイオステクノロジー株式会社へ郵送またはサイオステクノロジーが指示した方法に従い行われるものとします。また顧客に対しては、サービス購入時に登録された住所、ファックス番号先、または電子メールアドレスに送付されるものとします。

上記通知は、(a)郵便料金前払い、配達書留、配達受け取り証明付き郵便の場合には発送後 3 営業日目に、(b)手渡しの場合には受領時に、また(c)信頼のおける翌日配達国際宅配便に預託した場合にはそれから 2 営業日目に、(d)ファックス送信の場合は、本契約に記載された当該当事者のファックス番号に送付された確認をするファックス送付録をもって送信日の翌営業日に、また(e)電子メール送信の場合には送信済み記録をもって送信日当日に送達されたものとみなします。

14.8 本契約による支払いに関し、当事者間で紛争が発生した場合には、敗訴当事者が勝訴当事者の合理的な弁護士費用を負担するものとします。

別紙

本別紙は、サイオステクノロジー株式会社(以下、「サイオステクノロジー」)により提供されるサポートサービス(以下、「本サービス」)についての詳細を解説したものです。

概要

本内容については、随時改訂する場合がありますので、常に最新版をご確認ください。

なお、最新版は顧客を担当しているサイオステクノロジーの営業、またはサイオステクノロジーへお問い合わせいただくことで入手できます。

サイオステクノロジーは全ての顧客に対して質の高いサポートをご提供いたします。サイオステクノロジーの提供するサポートは、顧客特有のニーズにお応えできるよう、広範囲におよぶサポートサービスを包括的に提案するものです。

本サービスを契約するには、対象となる Enterprise Linux 製品が、必ず適切に使用権許諾(ライセンス)されている必要があります。

本サービスには技術的な制限を含むものがあり、32 個以上のコアまたはハイパースレッド搭載の 32 ビット x86 のプラットフォーム、もしくは 64 個以上のコアまたはハイパースレッド搭載の 64 ビット x86 のプラットフォームの Enterprise Linux 製品はサポート対象外となります。

提供しているサポートサービス

本サービスでは、契約に基づき、以下のサポートサービスをご提供します。

- Enterprise Linux Premier Support Plus
- Enterprise Linux Basic Support Plus
- Enterprise Linux Network Support Plus

サービスレベルの一致

本サービスを契約するには、サイオステクノロジーによってサポートが提供されるすべてのシステムに対してサポートレベルを統一するか、あるいは対象システムすべてに対して、サイオステクノロジーにて提供するサポートの組み合わせで契約いただく必要があります。

下位のサポートレベルで契約しているシステム、またはサイオステクノロジーと契約をしていないシステムに対して、上位のサービスレベルでのみ提供可能なサービスの適用やマテリアルを利用した場合、お客様は、それらのシステムへのサポートを上位のサポートレベルに変更するとみなされることに同意したものとします。その場合は、該当するサポートサービス契約に申し込みいただき、残存する契約期間に対して日割計算での差額をお支払いいただけます。日割計算の起算日は、上位サービスレベルのみ提供可能なサービスの適用日またはマテリアルを利用した日とします。

なお、サービスレベルの順位は次のとおりとします。

- Enterprise Linux Premier Support Plus (最上位)
- Enterprise Linux Basic Support Plus
- Enterprise Linux Network Support Plus (最下位)

サポートシステム

Oracle MetaLink

Oracle MetaLink へのアクセスは、日本オラクル株式会社(以下、「オラクル」)の Web 上に公表されている「Terms of Use」に従っていただく必要があります。その内容は変更される場合があります。また、顧客が指定したサポート利用者の方のみが利用可能です。

Oracle MetaLink は、Enterprise Linux Premier Support Plus または Enterprise Linux Basic Support Plus を契約された顧客に限り利用できます。

Oracle Unbreakable Linux Network

Oracle Unbreakable Linux Network の利用は、Enterprise Linux Premier Support Plus、Enterprise Linux Basic Support Plus または Enterprise Linux Network Support Plus の契約に含まれます。

Enterprise Linux Premier Support Plus

1 サービス内容

Enterprise Linux Premier Support Plus は、原則として Enterprise Linux 製品のリリースの正式出荷開始日から 5 年間の提供となります。サービス内容は以下のとおりです。

1.1 技術的な問い合わせ

1.1.1 問い合わせ可能な範囲

技術的な問い合わせへの対応は、<http://linux.oracle.com/hardware.html> に明記される適切なハードウェア構成で、改変されずに実行されている Enterprise Linux の、サポートの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て提供されます。

1.1.2 契約期間

1 サーバにつき、1 年もしくは 3 年単位の年間契約となります。

1.1.3 対応時間

平日 9:00～17:00(祝祭日、弊社休業日を除く)が基本対応時間です。

※ E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、平日 9:00～17:00(祝祭日、弊社休業日を除く)です。

1.1.4 受付手段

電話および E-mail による問合せが可能です。

1.1.5 問い合わせ回数

問い合わせできる回数は、無制限です。

※ サポートの限界: サイオステクノロジーは顧客に対して、可能な最大限のサポートを行います。ただし、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

1.1.6 サポート利用者(サポートサービスお客様番号)

サイオステクノロジーへ問い合わせするサポートサービス利用者を、サポート窓口(サポートサービスお客様番号)として、事前に登録させていただきます。そして、登録されたサポート窓口からの問合せのみ受け付けます。

1.2 パッチ、修正パッチ、セキュリティアラートの提供

修正パッチは、<http://linux.oracle.com/supported.html> に公開されている特定のバージョンに対してのみ提供されます。

1.3 Oracle MetaLink(Web によるカスタマ・サポート・システム)に対するアクセス権

Oracle MetaLink をご利用になるには、CSI 番号のご登録が必要です。CSI 番号は、本契約が完了後発行されます。契約年数の利用を保証するものではありません。CSI 番号は、証書に記載されています。

1.4 Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス権

Oracle Unbreakable Linux Network をご利用になるには、CSI 番号を利用し、アカウント作成が必要です。CSI 番号は、本契約が完了後発行されます。契約年数の利用を保証するものではありません。CSI 番号は、証書に記載されています。

1.5 ハードウェアの動作保証

ハードウェアの動作保証は、Enterprise Linux 製品が正式に出荷開始されてから初めの 3 年間に対して提供されます。

1.6 バックポートの修正パッチの提供

1.7 Oracle Management Pack for Linux の使用許諾

2 サポートの継続

顧客の要望に応じて、継続して更に3年間、Extended Supportとして提供可能です。ただし、サービス内容からハードウェアの動作保証を除くサービス内容に制限されます。Extended Support 期間中には、Enterprise Linux Premier Support Plus の追加料金が発生します。

上記、期間終了後、Sustaining Supportとして無期限で提供可能です。ただし、サービス内容から新規のパッチ、修正パッチ、セキュリティアラートの提供、ハードウェアの動作保証、バックポートの修正パッチの提供を除くサービス内容に制限されます。Sustaining Support 期間中には、Enterprise Linux Premier Support Plus の追加料金が発生します。

3 重要度および対応に関するガイドライン

Enterprise Linux Premier Support Plus では、顧客からの問い合わせ内容について、以下の重要度を設定します。重要度の設定に関しては、サイオステクノロジーの判断とします。

重要度 1

プログラムにおける製品の機能の停止や業務を継続できない等の重大な影響がある場合。顧客にとってビジネス上重大であり、その障害や問題が原因の場合を重要度 1 と定義します。

以下のような事象が発生した場合は重要度 1 とします。

- データの破壊
- 重要な機能が動作しないため業務が継続できない
- システムが停止している状態が継続しているためにリソースに重大な問題が発生する
- システムの破壊。再起動後も破壊された状態が継続する

サイオステクノロジーのサポートサービス受付窓口にて、重要度 1 と認識した場合、1 時間以内に対応します。ただし、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

問題が解決するまで、また有効な進展が見られるまで、24 時間体制で対応します。重要度 1 の問題については、問題が解決するまで、あるいは相当する回避策が顧客へ提供されるまで、優先的に対応します。

なお、情報収集の依頼や解決案の検討に顧客に即時対応いただくため、顧客にも問題解決までの間は連絡がつく状態であることを前提とします。

重要度 2

顧客の業務に大きな影響を与える問題が発生し、限定的に業務が継続できる場合を重要度 2 と定義します。

サイオステクノロジーのサポートサービス受付窓口にて、重要度 2 と認識した場合、契約時間内に受付けた質問については 4 時間以内に対応します。ただし、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

また、継続して対応する場合、進捗状況は、別途同意している場合を除き、3 営業日毎に更新します。

重要度 3

顧客の業務に影響を与える問題が発生し、業務に大きな影響がない場合を重要度 3 と定義します。

サイオステクノロジーのサポートサービス受付窓口にて、重要度 3 と認識した場合、契約時間内に受付けた質問については 4 時間以内に対応します。ただし、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

また、継続して対応する場合、進捗状況は、別途同意している場合を除き、必要に応じて更新します。

重要度 4

ソフトウェアに関する情報や強化、ドキュメントの解説の問い合わせで、ソフトウェアの稼働に影響がなく、重要度が低いエラー、システムの誤作動、プログラム・ドキュメントの誤り等、顧客のシステム運用に障害がない場合を重要度 4 と定義します。

サイオステクノロジーのサポートサービス受付窓口にて、重要度 4 と認識した場合、契約時間内に受付けた質問については 4 時間以内に対応します。ただし、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

また、継続して対応する場合、進捗状況は、別途同意している場合を除き、必要に応じて更新します。

Enterprise Linux Basic Support Plus

1 サービス内容

Enterprise Linux Basic Support Plus は、原則として Enterprise Linux 製品のリリースの正式出荷開始日から 3 年間の提供となります。サービス内容は以下のとおりです。

1.1 技術的な問い合わせ

1.1.1 問い合わせ可能な範囲

技術的な問い合わせへの対応は、<http://linux.oracle.com/hardware.html> に明記される適切なハードウェア構成で、改変されずに実行されている Enterprise Linux の、サポートの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て提供されます。

1.1.2 契約期間

1 サーバにつき、1 年もしくは 3 年単位の年間契約となります。

1.1.3 対応時間

平日 9:00～17:00(祝祭日、弊社休業日を除く)が基本対応時間です。

※ E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、平日 9:00～17:00(祝祭日、弊社休業日を除く)です。

1.1.4 受付手段

電話および E-mail による問合せが可能です。

1.1.5 問い合わせ回数

問い合わせできる回数は、無制限です。

※ サポートの限界: サイオステクノロジーは顧客に対して、可能な最大限のサポートを行います。しかしながら、必ずしも顧客の問題の解決を保証するものではありません。

1.1.6 サポート利用者(サポートサービスお客様番号)

サイオステクノロジーへ問い合わせするサポート利用者を、窓口(サポートサービスお客様番号)として、事前に登録させていただきます。そして、登録されたご担当者からの問合せのみ受け付けます。

1.2 パッチ、修正パッチ、セキュリティアラートの提供

修正パッチは、<http://linux.oracle.com/supported.html> に公開されている特定のバージョンに対してのみ提供されます。

1.3 Oracle MetaLink(Web によるカスタマ・サポート・システム)に対するアクセス権

Oracle MetaLink をご利用になるには、CSI 番号のご登録が必要です。CSI 番号は、本契約が完了後発行されます。契約年数の利用を保証するものではありません。CSI 番号は、証書に記載されています。

1.4 Oracle Unbreakable Linux Network へのアクセス権

Oracle Unbreakable Linux Network をご利用になるには、CSI 番号のご登録が必要です。CSI 番号は、本契約が完了後発行されます。契約年数の利用を保証するものではありません。CSI 番号は、証書に記載されています。

1.5 ハードウェアの動作保証

ハードウェアの動作保証は、Enterprise Linux 製品が正式に出荷開始されてから初めの 3 年間に対して提供されます。

1.6 Oracle Management Pack for Linux の使用許諾

2 サポートの継続

顧客の要望に応じて、継続して更に 4 年間、Extended Support として提供可能です。ただし、サービス内容からハードウェアの動作保証を除くサービス内容に制限されます。Extended Support 期間中には、Enterprise Linux Basic Support Plus の追加料金が発生します。

3 重要度および対応に関するガイドライン

Enterprise Linux Basic Support Plus では、顧客からの問い合わせ内容について、以下の重要度を設定します。重要度の設定に関しては、サイオステクノロジーの判断とします。

重要度 1

プログラムにおける製品の機能の停止や業務を継続できない等の重大な影響がある場合。顧客にとってビジネス上重大であり、その障害や問題が原因の場合を重要度 1 と定義します。

以下のような事象が発生した場合は重要度 1 とします。

- データの破壊
- 重要な機能が動作しないため業務が継続できない
- システムが停止している状態が継続しているためにリソースに重大な問題が発生する
- システムの破壊。再起動後も破壊された状態が継続する

サイオステクノロジーのサポートサービス受付窓口にて、重要度 1 と認識した場合、1 時間以内に対応します。ただし、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

問題が解決するまで、また有効な進展が見られるまで、24 時間体制で対応します。重要度 1 の問題については、問題が解決するまで、あるいは相当する回避策が顧客へ提供されるまで、優先的に対応します。

なお、情報収集の依頼や解決案の検討に顧客に即時対応いただくため、顧客にも問題解決までの間は連絡がつく状態であることを前提とします。

重要度 2

顧客の業務に大きな影響を与える問題が発生し、限定的に業務が継続できる場合を重要度 2 と定義します。

サイオステクノロジーのサポートサービス受付窓口にて、重要度 2 と認識した場合、契約時間内に受付けた質問については 4 時間以内に対応します。ただし、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

また、継続して対応する場合、進捗状況は、別途同意している場合を除き、3 営業日毎に更新します。

重要度 3

顧客の業務に影響を与える問題が発生し、業務に大きな影響がでない場合を重要度 3 と定義します。

サイオステクノロジーのサポートサービス受付窓口にて、重要度 3 と認識した場合、契約時間内に受付けた質問については 4 時間以内に対応します。ただし、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

また、継続して対応する場合、進捗状況は、別途同意している場合を除き、必要に応じて更新します。

重要度 4

ソフトウェアに関する情報や強化、ドキュメントの解説の問い合わせで、ソフトウェアの稼動に影響がなく、重要度が低いエラー、システムの誤作動、プログラム・ドキュメントの誤り等、顧客のシステム運用に障害がない場合を重要度 4 と定義します。

サイオステクノロジーのサポートサービス受付窓口にて、重要度 4 と認識した場合、契約時間内に受付けた質問については 4 時間以内に対応します。ただし、必ずしも顧客の問題点の解決を保証するものではありません。

また、継続して対応する場合、進捗状況は、別途同意している場合を除き、必要に応じて更新します。

Enterprise Linux Network Support Plus

1 サービス内容

Enterprise Linux Network Support Plus は、原則として Enterprise Linux 製品のリリースの正式出荷開始日から 5 年間の提供となります。サービス内容は以下のとおりです。

1.1 パッチ、修正パッチ、セキュリティアラートの提供

修正パッチは、<http://linux.oracle.com/supported.html> に公開されている特定のバージョンに対してのみ提供されます。