

富士通 SupportDesk Oracle ソフトウェアサポート約款

1. 本SupportDeskの実施

乙は甲に対し、明細表(以下「明細表」という)記載のSupportDeskサービス(以下「本SupportDesk」という)を実施します。なお、本SupportDeskの内容は、第4項記載のとおりとします。

2. 本SupportDeskの対象

本SupportDeskの対象となる製品は、明細表に記載されるOracleソフトウェア(以下「本SupportDesk対象製品」という)とします。

3. 本SupportDesk実施の前提条件

甲は、乙が本SupportDeskを実施する前提条件として、次の各号に定める事項を行うものとします。

(1) 甲は、乙が本SupportDeskを実施するにあたり、本SupportDeskのサービス管理者(以下「サービス管理者」という)の氏名、連絡先等に関する情報を乙に提供するものとします。乙は、当該情報に基づき、サービス管理者を登録し、当該サービス管理者に対して、本SupportDeskの開始予定日、サービス管理者ID、専用電話番号および乙所定のSupportDesk-Web(以下「SupportDesk-Web」という)のホームページアドレスを通知するものとします。

(2) 甲は前号で乙に通知した情報に変更があった場合、ただちに乙に通知するものとします。

(3) 次項第(1)号に基づく質問・相談を行うにあたって、サービス管理者は、本項第(1)号により付与されたサービス管理者IDを乙に通知するものとします。

(4) 甲は、本SupportDeskが本SupportDesk対象製品に対して提供されるものであることを理解し、本SupportDesk対象製品を含めた製品群からなる甲のシステム(以下「甲システム」という)において障害および不具合が発生した際の被疑製品の特定は、甲の責任において実施するものとします。

(5) 甲は、次項第(3)号記載のサービス利用を希望する場合、SupportDesk-Webを閲覧できる環境を整備するものとします。

(6) 甲は、乙が適切にサービスを実施できるよう、ファイアウォールの環境を整備し、正常に動作させるものとします。

(7) 甲は、日本オラクル株式会社(以下「丙」という)の定めるテクニカル・サポート・ポリシー(以下「テクニカル・サポート・ポリシー」という)のうち以下のポリシー(丙により名称の変更が行われた場合には、変更後のポリシー)に同意しているものとします。なお、テクニカル・サポート・ポリシーは丙の裁量により変更される可能性があります。ただし、本SupportDeskの実施期間中は、サービスレベルを実質的に低下させることはありません。テクニカル・サポート・ポリシーは、下記URLで確認することができます。

<http://www.oracle.com/jp/support/policy/index.html>

- a. ライセンス・セット
- b. サービス・レベルの一致
- c. テクニカル・サポートの再契約
- d. サポート契約失効済みのプログラム
- e. プログラム・アップデート
- f. サポート終了の権利
- g. 第三者ベンダー特有のサポート条件
- h. Webによるカスタマー・サポート・システム
- i. テクニカル・サポート・サービス提供に使用されるツール
- j. Global Customer Security Practices
- k. 上記の他、乙がSupportDesk-Webで通知したものと

4. 本SupportDeskの内容

乙が甲に対して実施する本SupportDeskは、以下の各号に定める事項を行うものとします。なお、本項のサービスにおける乙の責任は、本項に定める支援作業を甲のために最善の努力をもって実施することに限られるものとします。

(1) 問い合わせの受け付け乙は本SupportDesk対象製品に関する甲のサービス管理者からの下記a. 記載の問い合わせを、下記b. 記載の方法で受け付けるものとします。なお、乙は受け付けに際して、日本語のみで対応するものとします。

a. 問い合わせ内容

- ア. 本SupportDesk対象製品についての仕様、操作方法に関する質問・相談
- イ. 本SupportDesk対象製品が正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談

b. 問い合わせ／通知方法

- ア. 電話
- イ. SupportDesk-Web
- ウ. E-mail

(2) 問題解決支援

乙は、前号a. ア. およびイ. に関する質問・相談をサービス管理者から受け付けた場合、乙は下記a. からc. の対応を実施するものとします。ただし、下記c. 記載の修正版の提供または入手方法の提示にあたり、乙は甲システムと同等

等の環境での実機検証等は行わないものとします。

- a. 当該質問・相談に対する日本語での回答
- b. 乙が有効と判断する技術情報の紹介、もしくは回避策の提示
- c. 乙が有効だと判断する修正版が存在する場合、当該修正版の提供、または入手方法の提示

(3) 専用ホームページを利用したサービス

乙は、甲が前項第(5)号記載のSupportDesk-Web閲覧環境を整備した場合、以下のサービスを提供するものとします。

a. 修正プログラム等の提供

乙は、SupportDesk-Webで公開している本SupportDesk対象製品の修正版、レベルアップ版(プログラムNo. が変更されないもの)またはバージョンアップ版(プログラムNo.が変更されるものをいい、以下修正版、レベルアップ版と総称して「修正プログラム等」という)について、甲より当該修正プログラム等の提供の希望を受けた場合、SupportDesk-Webに記載する乙所定の方法に従い、甲が入手権利を有する場合に、当該修正プログラム等を提供します。なお、修正プログラム等に関して、乙が甲に対して別途使用条件に関する書面等を提示した場合には、修正プログラム等には当該書面等が適用され、本契約の規定は適用されないものとします。

b. 各種情報の提供

乙は、SupportDesk-Webを通じて、以下の情報を提供します。

- ア. 乙が保有する本SupportDesk対象製品に関する仕様、運用方法などに関する情報
 - イ. 乙が本SupportDesk対象製品に対するSupportDeskの実施を通して知り得た障害回避措置などに関する情報のうち、乙が有効と判断した情報
 - ウ. 本SupportDeskの対応履歴
- c. 乙は甲に対し、本SupportDesk対象製品に関する情報(以下「丙リリース情報」という)が掲載された丙のホームページにアクセスする権限を付与します。なお、乙の責任は、甲に対して丙リリース情報にアクセスする権限を付与することに限られるものとし、甲が丙リリース情報入手できなかったまたは入手しなかったことによる損害、入手した情報を利用したことによる損害について、乙は何ら責任を負わないものとします。

5. サービス時間帯

乙の甲に対する本SupportDeskの実施時間帯は以下のとおりとします。

(1) 前項第(1)号の問題解決支援の実施時間帯は、以下のとおりとします。

- a. 電話での質問・相談の受付の時間帯は、本SupportDesk対象製品毎に明細表に定めるとおりとします。
- b. SupportDesk-WebおよびE-mailでの質問・相談の受付時間帯は、24時間365日とします。
- c. (2)前項第(2)号の問題解決支援への回答の時間帯は、本SupportDesk対象製品毎に明細表に定めるとおりとします。なお、明細表記載の時間帯に月曜日から金曜日(ただし、祝日および12月30日から1月3日までを除き、以下「平日」という)の8時30分から19時以外の時間帯が含まれる場合、当該時間帯内に受け付けた質問・相談については、甲乙協議のうえ緊急性が高いと両者が合意した質問・相談に対してのみ当該時間帯内に回答するものとします。

(2) 前項第(3)号のSupportDesk-Webによるサービス提供は、24時間365日とします。ただし、予め乙が甲に通知するサーバ停止日は除くものとします。

6. 甲の協力

甲は、による本SupportDeskの実施に必要となる以下の事項に協力するものとします。

- (1) 乙または丙が本SupportDesk対象製品の動作環境に関するログ・設定情報等のデータ(以下「調査資料」という)の提供を求めた場合、その調査資料を採取し乙に提供するものとします。なお、乙は、当該データを善良なる管理者の注意を払って保管するものとします。甲が乙に調査資料を提供しない場合、乙および丙は、当該質問・相談に対する調査を終了し、それまでの調査結果に基づいた回答を行うものとします。(2) 甲は、本サービスにかかる電話・E-mailおよびインターネットを利用する際の回線使用料等を負担するものとします。

7. その他

(1) 乙は、修正プログラム等に対し動作検証を行いません。甲は、自己の責任と費用負担により、事前に修正プログラム等の動作検証を行ったうえで、当該修正プログラム等を本SupportDesk対象製品本SupportDesk対象製品に適用するものとします。また、甲は当該修正プログラム等を、所定の使用条件に従い使用するものとします。

(2) 以下の事項については、本SupportDeskの対象としません。

- a. 本SupportDesk対象製品を用いて甲が作成中、または作成済のプログラムに関する質問・相談、プログラム作成に関するノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導
- b. 本SupportDesk対象製品のソースコードの内容に関連する質問・相談

富士通 SupportDesk Oracle ソフトウェアサポート約款

- c. 本SupportDesk対象製品の提供元が提供する修正プログラム以外の修正プログラムの作成・提供
 - d. 本SupportDesk対象製品について、乙または丙以外の者が提供している情報に基づく質問・相談
 - e. 甲が要求する性能を実現するための相談、ノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導
 - f. 第6項第(1)号における調査資料の採取
 - g. 甲の要請に基づく、乙所定の事業所以外での本SupportDeskの実施
- (3) 甲は、本SupportDesk対象製品の障害発生に備えるため、次に記載するものうち甲が必要と判断するものについて、バックアップを取得するものとします。
- a. 本SupportDesk対象製品
 - b. 上記a. 以外の本SupportDesk対象製品上で動作するソフトウェア
 - c. 上記a. またはb. 記載のソフトウェアにおいて取り扱うデータ等
- (4) 甲は、乙より提供される本SupportDeskを利用するためのサービス管理者ID、専用電話番号を、甲のサービス管理者以外の第三者に開示しないものとします。
- (5) 甲は、サポートの提供を受けるにあたり、あらかじめ以下の事項に同意し、確約するものとします。
- a. 丙が本契約における第三受益者(本契約により利益を享受し得る契約外の第三者)であり、理由の如何を問わず、本SupportDeskに関して、丙に対して損害賠償請求を含む一切の請求をしないこと、および、丙が甲に対してなんらの法的義務を負わないこと
 - b. サポートの内容は、テクニカル・サポート・ポリシーの範囲に限られるものであり、これを超える要求を乙または丙に行わないこと
 - c. 本SupportDesk対象製品を直接的か間接的か問わず、適用される法律に違反して輸出されることがないこと、および、米国の輸出関連法規およびその他適用される輸出入法を完全に順守すること
 - d. 乙が本SupportDeskを提供するために丙と締結している契約(以下「乙丙契約」という)が理由の如何を問わず終了した場合、本SupportDeskの実施期間中であっても、乙丙契約の終了をもって本SupportDeskが同時に終了すること
 - e. 本契約における支払義務への同意が、本SupportDeskを除く、別の何らかのプログラムまたはサービスの将来の提供可能性を前提としないこと
8. 特別サービス料
- 本SupportDesk対象製品について、次の各号に記載する事由の定めにより、本SupportDeskを実施する場合、乙はその都実施可否の判断ならびに技術料について個別見積りを行い、甲乙間にて別途協議のうえ、特別サービス料を決定したうえで当該サービスを行うものとします。ただし、緊急を要する場合は、乙は事後に特別サービス料を見積ります。なお、特別サービス料およびこれにかかる消費税および地方消費税相当額の支払いについては、甲乙別途協議のうえ定められた支払条件に従い、甲は乙に支払うものとします。
- (1) 甲の故意、過失に起因して生じた障害
 - (2) 甲の本SupportDesk対象製品の使用操作上の誤り、または甲が本SupportDesk対象製品の使用場所の環境を所定の状態に設定、維持することを怠ったことにより生じた障害
 - (3) 火災、水害、地震、落雷等天災地変、その他甲または乙のいずれの責にも帰することができない事由から生じた障害
 - (4) 本SupportDeskの実施時間帯以外の時間帯における本SupportDeskの実施
 - (5) 第10項第(2)号に関して、甲からの要請に基づき乙が実施可否の判断を行い実施可と判断した本SupportDeskの実施
9. 本SupportDeskの実施期間
- SupportDeskの実施期間は、次のとおりとします。
- a. SupportDeskが一時費用サービスの場合は、甲乙別途協議のうえ定めるサービス実施開始日から当該SupportDeskの実施が終了するまでの間を実施期間とします。
 - b. SupportDeskが月額払いサービスまたは年額払いサービスの場合は、明細表に定めるサービス開始日から1年間とします。ただし、期間満了の1か月前までに甲乙いずれからも書面による別段の意思表示のないときは、引き続き同一条件をもって、実施期間はさらに1年間自動的に継続延長されるものとし、以後もまた同様とします。

以上