

# 新しいサポートモデルへの取組み



障害の未然防止の実現に向け  
**Proactive Supportを是非活用ください**

<http://www.oracle.com/jp/support/best-practices/overview/index.html>

# オラクルの推進するプロアクティブ・サポート

Oracleのベスト・プラクティスによる、IT投資価値の最大化



PREVENT



RESOLVE



UPGRADE



既知の問題を予防し、  
Oracle ソフトウェアやシステムの健全性を保持、コストやリソースをビジネス・ゴールへ集約

万一の問題発生時も、  
解決策とビジネスの原状復帰に向けた、  
効率的な方法とツールによる支援を提供

Premier Supportの統合的なサポートを通して、オラクル製品のアップグレード・プロセスをガイドする効果的な方法とツールを提供

# プロアクティブ・ツールとは



Document 1471735.1 Oracle Premier Support Get Proactive! - 日本語版

- プロアクティブ・サポート (Prevent/Resolve/Upgrade) の観点で、**お客様のシステム運用を効率化、シンプル化、組織的なコスト削減を助けるためのツール**です
- Oracle Premier Support ご契約の範囲で**追加料金なし(無償)**でご利用いただけます
- すべてのツールは、**My Oracle Support** からアクセス/ダウンロードいただけます

# 主要プロアクティブツール

ツール	概要	対象製品	参考情報
ORArchk	オラクルのベストプラクティスでオラクル製品環境をヘルスチェックするツール	• Oracle Database • Oracle E-Business Suite 他	Doc ID 1545832.2 ORArchk - Oracleスタックのヘルスチェック
Trace File Analyzer Collector (TFA)	DB障害時に診断情報を簡易に取得し一元化するツール	• Oracle Database	Doc ID 1609374.2 TFA コレクタ - 強化された診断情報収集のためのツール
OS Watcher	OSに関するログ情報を継続取得し、出力するツール	• Oracle Database	Doc ID 1509957.1 OSWatcher
Trouble Shooting Tool	ORA-600, ORA-7445, ORA-4030, ORA-4031などのエラーに関して、発生原因と対処方法を確認するツール	• Oracle Database	Doc ID 1494542.1 Oracle Database Diagnostic ToolsでGet Proactive
SQLT	単一のSQLのパフォーマンスのトラブルシューティング	• Oracle Database	Doc ID 1532606.1 SQLT 診断ツール
oratop	データベース動作状況のリアルタイム表示	• Oracle Database	Doc ID 1594172.1 oratop - データベース、RAC、シングル・インスタンスのリアルタイム(に近い)・モニタリング・ユーティリティ
Configuration Manager (OCM)	オラクルのシステム構成情報を集中管理し、問題の回避、問題解決の迅速化、システムの安定性の向上、およびオラクルのシステムの容易な管理を実現する支援ツール	• Oracle Database • Fusion Middleware • E-Business Suite 他	• My Oracle Support >「コレクタ」タブ
Remote Diagnostic Agent (RDA)	オラクルのシステム製品環境から詳細な情報を収集するスクリプト。サポートから追加資料を依頼する回数を削減でき、お問合せの解決時間の短縮を実現する支援ツール	• Oracle Database • Fusion Middleware • E-Business Suite 他	• Doc ID:1604502.1 Remote Diagnostic Agent (RDA) - 開始ガイド

# 主要プロアクティブツール

ツール/製品	概要	対象製品	参考情報
Patch Wizard	E-Business Suite に対して、未適用の推奨パッチや新しいコードレベルのパッチを特定、パッチを適用することなくパッチ適用による影響分析したり、複数のパッチをマージしてダウンロードできるパッチ関連の支援ツール	• E-Business Suite	Doc ID:1513967.1 Patch Wizard Utility - Japanese
Diagnostics	E-Business Suite に対して、システム環境の問題や課題のトラブルシューティングを支援するツール	• E-Business Suite	Doc ID:1965027.1 診断テストカタログ(R12.1.3 以上)
Analyzers	E-Business Suite にあるWorkflowやコンカレント・プロセスの状態を診断し、問題がある Workflow に対してベスト・プラクティスの解決策を提供するヘルス・チェック・ツール	• E-Business Suite • OTM • Demantra	Doc ID:1583986.1 Oracle E-Business SuiteでGet Proactive - Product Support アナライザ スクリプト一覧
Auto Service Request(ASR)	ハードウェアの障害が検出された場合に、お客様にかわって自動的にオラクル・サポートに通知して優先順位付きのサービス・リクエストを登録	• Hardware	Doc ID 1594146.1 Oracle自動サービス・リクエスト(ASR)
Proactive Analysis Center(PAC)	構成や製品、バージョンに基づく24,000以上の既知の状況を特定できるルールやナレッジのエンジンを用い、My Oracle Support を通じて診断結果を提供	• Hardware	Doc ID 1909676.2 My Oracle Support: Proactive Analysis Center (PAC)の利用法