

# オラクル製品サポート・サービス

ファースト・ステップ・ガイド

Ver.2

# はじめに

## Oracleの製品を お選びいただき、 ありがとうございます。

このガイドでは、お客様にご購入いただいたOracle製品を十分にご活用いただくためサービスの主要な特徴をご紹介しますとともに、サービスを有効にご利用いただけるよう予めお知りおきいただきたいことがらを掲載しております。  
是非ともご一読くださいますようお願いいたします。

## Index

<b>Oracle製品サポート・サービスについて</b>	… 2
技術情報の取得と技術問い合わせ	… 3
My Oracle Supportご利用の前に	… 4
サポートID	… 5
ユーザー登録	… 6
<b>サポート・サービスを利用する</b>	… 8
My Oracle Supportの特長	… 9
技術情報を調べる	… 10
技術情報を管理する	… 11
おススメの技術情報を参照する	… 12
バージョンアップする	… 13
<b>テクニカル・サポートのルールについて</b>	… 15
テクニカル・サポートの締結、継続に関する重要事項	… 16

# オラクル製品サポート・サービスについて

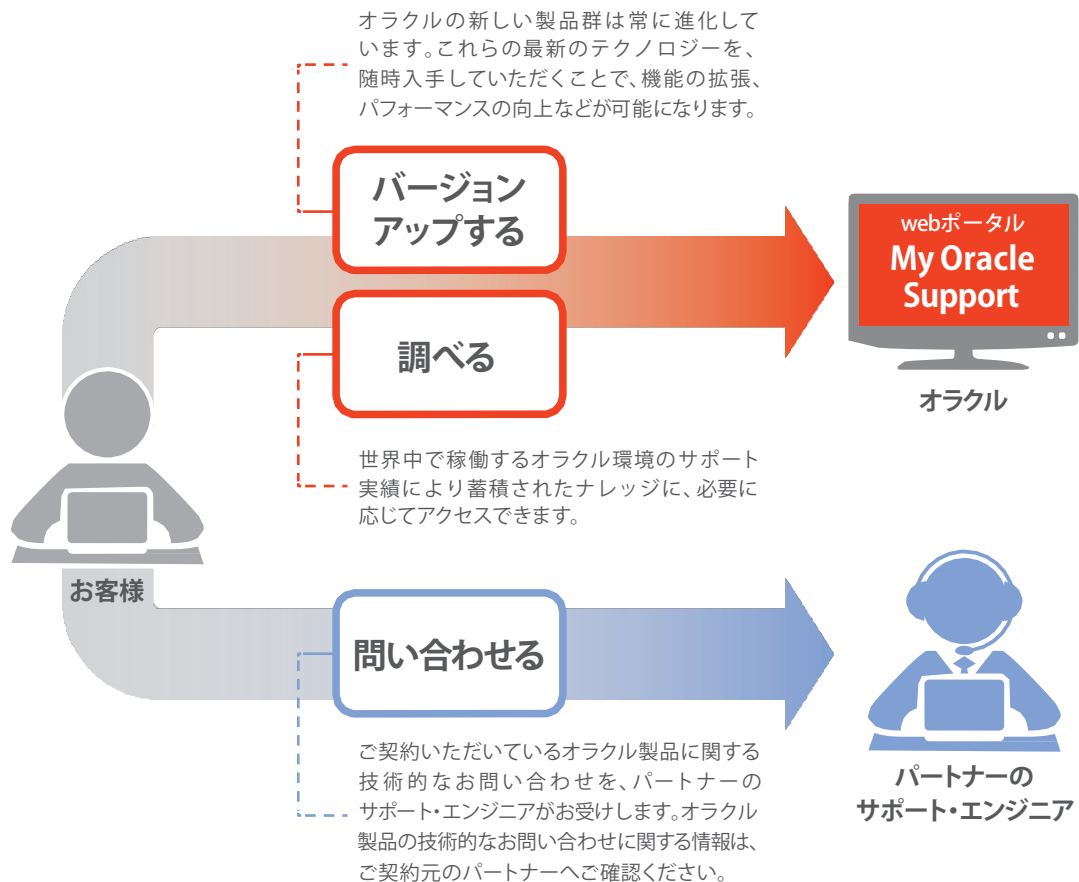
パートナーによるお客様からの技術問い合わせへのサポートはもちろん、  
最新技術情報の提供や製品のアップデートを  
webポータル「My Oracle Support」から提供することで、  
お客様に最適なITソリューションの実現を支援します。

# 技術情報の取得と技術問い合わせ

ハードウェア、ソフトウェアともに、技術は日々進化しています。オラクルは世界各国に拠点を置き、さまざまな知識と経験をもつエキスパートによる業界最高水準のサポート体制を構築しています。

オラクル製品サポート・サービスでは、パートナーによるお客様からの技術問い合わせへのサポートはもちろん、最新技術情報の提供や製品のアップデートをwebポータル「My Oracle Support」から提供することで、お客様に最適なITソリューションの実現を支援します。

## オラクル製品サポート・サービス



# My Oracle Supportご利用の前に

My Oracle Supportでは、24時間×365日、お客様にとって必要な技術情報を取得していただける体制を整えています。サービスのご利用をスムーズに開始いただくために、お手数ですがお客様側でもいくつかの準備をお願いしております。

## 必要な準備

- サポートIDの確認 … 5ページ
- サポートID管理者の登録 … 5ページ
- ユーザー登録 … 6ページ

## 入館申請について

お客様のご契約内容によっては、ハードウェアの故障部品の交換などでオラクルのエンジニアが機密性の高いお客様のデータ・センターやマシン・ルームに立ち入り作業を行う場合があります。

その入館・入室に際して登録申請が必要な場合は、ご契約の前に必ずご連絡をくださるようお願いいたします。特に個人情報とは、提出に時間を要するなど、困難な場合がありますのでご注意ください。

# サポートID

サポートIDとは、My Oracle Supportをご利用いただく際に必要なお客様(組織)固有の番号です。

このIDは、お客様の組織やライセンス、サービス・レベル等を特定し、使用可能な全てのサービスのご利用に不可欠な情報となりますので、お客様ご自身で厳重に管理してください。

お客様のサポートIDは、ご契約元のパートナーへご確認ください。

## サポートID管理者の登録

各サービスのご利用には、最初にお客様を代表してサポートID管理者(以下「CUA」)を登録していただく必要があります。

CUAは、お客様内で同じサポートIDを利用する他のユーザーの利用申請などを管理します。

このような特別な役割を担うため、CUA登録時には、組織名および(CUA管理者となる)申請者メール・アドレスのドメイン・チェックを含むお客様情報の確認を行っております。

技術サポートの利用を第三者などに業務委託した際のCUA登録時には、情報保護とサービス使用条件の観点から、元のご契約者からの承認のご提示をお願いする場合がありますことをご了承ください。

# ユーザー登録

My Oracle Supportへのアクセスは、Oracle.comサイトで登録するアカウントを使用します(シングル・サインオン)。Oracle.comサイトのアカウントをお持ちでない場合は、新規に作成していただく必要があります。

## ① My Oracle Supportにアクセス

 [support.oracle.com](https://support.oracle.com)



### 既存ユーザー

すでにOracle.comのアカウントをお持ちの場合は「**サインイン**」をクリックし、③に進みます。

### 新規ユーザー

まだOracle.comのアカウントをお持ちでない場合は「**新規ユーザーはこちらで登録してください**」をクリックし、②に進みます。

## ② Oracle.comのプロファイルを作成

Oracle.comサイトのアカウントをお持ちでない場合、ここでプロフィールを入力し、アカウントを新規に取得します。

\* 印の部分に必須項目を入力します。「**Eメールアドレス**」は次のステップで使用しますので、正確に入力してください。

### ③ My Oracle Supportにサインイン

サインイン時に、既にお持ちか②で取得したアカウントを入力します。

### ④ My Oracle Supportでユーザー・プロファイルを設定

サインインで使用したアカウントをMy Oracle Supportで有効にするため、ユーザー・プロファイルを設定します。

「サポートIDの追加」をチェックし、「サポートID」を入力後、「アクセスのリクエスト」\*をクリックします。「組織名」には契約社名を正確に入力してください(全角／半角を区別します)。これでユーザー登録の手続きは完了です。

\*入力したサポートIDのお客様側の管理者(CUA)に電子メールおよびMy Oracle Support上で通知されます。CUAまたはオラクル側による承認処理で登録完了となります。

#### ● My Oracle Supportユーザーアカウントの作成と管理

[oracle.com/jp/support/mos-user-account-guide-079778-ja.pdf](http://oracle.com/jp/support/mos-user-account-guide-079778-ja.pdf)



# サポート・サービスを利用する

My Oracle Supportでは、技術情報など、サポートで日々更新される情報を24時間×365日提供しています。業界最先端のサポート・ツールを余すところなくご活用ください。

# My Oracle Supportの特長

My Oracle Supportにログインすると、「ダッシュボード」が表示されます。ここでは、最新ニュースやナレッジ・ベース等へのクイック・リンクがカスタマイズ出来るようになっています。

この「ダッシュボード」を起点に、日本語ナレッジ、パッチの更新やコミュニティなど、さまざまなサポート・ツールにアクセスできます。

 [support.oracle.com](https://support.oracle.com)



## ● ダッシュボード画面の各タブについて

### ① ナレッジ

日本語や英語の製品技術情報の検索やアラート、各種ナレッジへのリンクなどがあります。

### ③ コミュニティ

My Oracle Supportを利用している世界中のお客様と製品についての情報交換を行うことができるMy Oracle Support Communityのリンクがあります。

### ② パッチと更新版

ご契約いただいた製品に適用するパッチとバージョンアップ・ソフトウェアの情報検索やダウンロードサイトへのリンクがあります。

### ④ 動作保証

製品、リリース、プラットフォームなどから、対象製品の動作保証情報を検索することができます。

# 技術情報を調べる

世界中で稼働するオラクル環境のサポート実績により蓄積された技術情報を提供しています。40万件以上の英語、7万件以上の日本語のナレッジを、My Oracle Supportから検索・参照することができます。



- ① PowerViewの設定    ② お気に入りの管理    ③ キーワードや各種検索オプションによる技術情報の検索
- ④ 日本語と英語ナレッジの言語切替え    ⑤ お気に入りにマーク

## My Oracle Supportから必要な情報を検索

- ・ 英語、日本語の技術情報(ナレッジ)は、③より、キーワードや製品、プラットフォームなどの検索オプションを利用して検索することができます。④にて、ナレッジの言語(日本語/英語)を切り替えることができます。
- ・ PowerView ①を利用すると、My Oracle Supportの画面上の情報や、ナレッジの検索結果に対して、興味のある製品の情報に絞り込んで表示することができます。
- ・ よく参照する技術情報は、技術情報タイトル横の星型アイコン ⑤をクリックして、「お気に入り」としてマークすることができます。いつでも、②から簡単にアクセスすることができます。

### 日本語技術情報の検索には、My Oracle Supportを日本語モードに設定

次のいずれかの方法で設定します。

- ・ My Oracle Supportに「日本語」を選択してログイン
- ・ My Oracle Support「設定」タブ>「パーソナライズ」>「言語」を「日本語」に設定

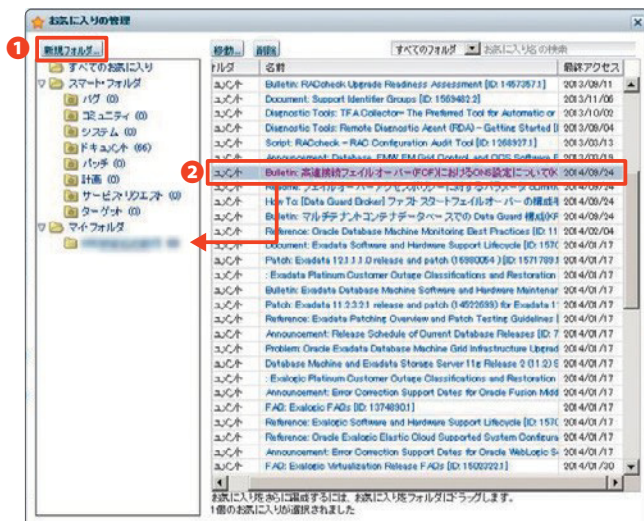
# 技術情報を管理する

よく参照する技術情報は、星型アイコンをクリックして、「お気に入り」としてマークすることができます。後から簡単にアクセスすることができます。



- ① お気に入りにマーク      ② お気に入りの管理      ③ マークしたお気に入りにアクセス

「お気に入りの管理」画面では、技術情報をお好みにあわせて分類することができます。



- ① 新規フォルダを作成      ② ドキュメントを作成したフォルダに分類(ドラッグ&ドロップで移動)

# おススメの技術情報を参照する

「ダッシュボード」にデフォルトの状態が表示される「スタート・ガイド」では、利用開始のための情報だけでなく、いつでもご活用いただける技術情報にもリンクしています。

## ● Oracle製品技術情報トップページ

オラクルが特にお勧めする技術情報を、簡単に、まとめてアクセスできる「製品技術情報トップページ」を公開しています。興味がある製品のページを「お気に入り」にマークすることで、すぐに最新情報、重要情報を参照することができます。



製品の選択

## ● Get Proactiveポートフォリオ



お客様のシステムに潜む問題を未然に防ぎ、発生した問題を迅速に解決するためのツールを数多く提供しています。Get Proactive ポートフォリオのページより、興味がある製品のツールにアクセスし、利用することができます。

## ● Oracle Support Japan(blog)

<https://blogs.oracle.com/supportjp/>

日本オラクルカスタマーサポートのエンジニアがお勧めする旬な技術情報、サポート情報を提供する公式ブログです。

## ● OTN(Oracle Technology Network)

[oracle.com/technetwork/jp](http://oracle.com/technetwork/jp)

オラクル製品に関する最新の技術情報リソースを、いち早く提供するメンバーシップ制の公式技術サイトです。

# バージョンアップする

オラクルではお客様にソフトウェアの価値を最大限発揮していただけるよう、常に製品開発を継続しています。オラクル製品サポート・サービスをご利用いただいているお客様は、最新テクノロジーを追加のライセンス費用無しで入手できます。お客様のIT戦略に則したシステム・ライフサイクルの立案が可能であり、次のバージョンアップまで、十分な準備期間を確保することができます。

ここではバージョンアップ・ソフトウェアの入手方法と、パッチ（修正版）の入手方法をご紹介します。

## バージョンアップ・ソフトウェアの入手

ファイルのダウンロード方法は以下になります。



### ● ファイルのダウンロード

- 1 「パッチと更新版」タブより、「Oracle Software Delivery Cloud」リンクを選択してください。
- 2 「Oracle Software Delivery Cloudの条件および規制」を確認の上、同意します。
- 3 「メディア・バック検索」で製品バックおよびプラットフォームを指定し、ダウンロードしたいメディア・バックを特定してください。製品バックの名称が分からない場合は、「ライセンス・リスト」を使用して検索できます。
- 4 検索結果から最適なメディア・バックを選択し、個別のファイルをダウンロードします。Oracle Software Delivery Cloudのファイルは、zipおよびISO形式です。ソフトウェアのインストールを開始するには、必要なファイルをダウンロードした後、zipファイルを展開し、ISOファイルをCDやDVDに書き込む必要があります。



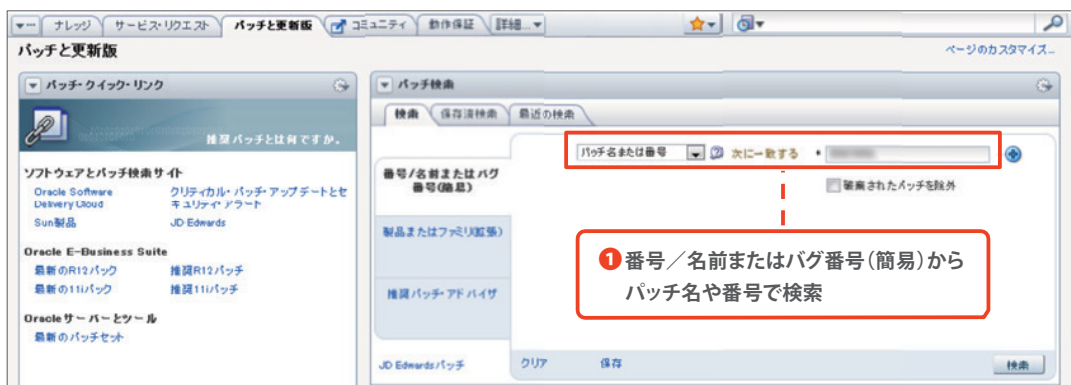
ダウンロード可能なファイルのリストが記載されたページを印刷することをお薦めします。このページにはインストール中に参照する必要が出てくる部品番号と説明のリストが記載されています。



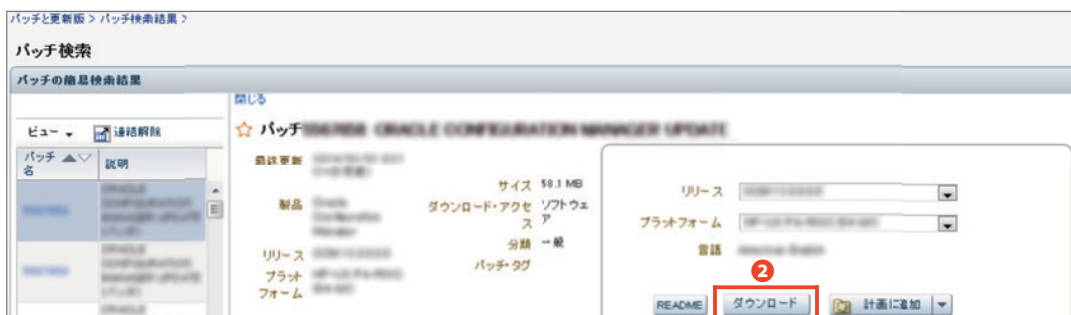
## パッチのダウンロード

### ●「パッチと更新版」タブよりパッチを検索

①「パッチと更新版」タブ選択後に表示される「パッチ検索」項目より、パッチ名や番号などで検索します。



②表示されたパッチを確認し、「ダウンロード」を行ってください。



# テクニカル・サポートのルールについて

オラクル製品サポート・サービスのご利用にあたり  
契約を締結・維持する上での大切なポイントやルールがあります。

ここではその重要事項について解説します。



# テクニカル・サポートの締結、継続に関する重要事項

## 契約期間について

サポート期間の開始日は、ソフトウェア製品の場合はライセンスの許諾日であり、ハードウェア・システムはハードウェアの引渡し日となります。また、契約期間は基本的に12か月となり、12か月毎に更新の手続きを行うことで継続することが可能です。

## テクニカル・サポートの購入

テクニカル・サポートは、購入（使用許諾）されたライセンス数（ユーザー数）あるいはハードウェアの数と同数となります。購入（使用許諾）されたライセンスの一部のみあるいは許諾数を超えたテクニカル・サポートを購入することはできません。

## ライセンス・セット

ライセンス・セットとは、テクニカル・サポートを購入する際の対象を定義したものです。

1つのライセンス・セットは、お客様が保有するプログラムのライセンスの全て（オプションを含む）または、同一のソースコードを共有しているプログラムのライセンスの全て（オプション含む）により構成されます。

テクニカル・サポート契約を購入する場合はどのライセンス・セットにおいてもテクニカル・サポート・サービスのレベルを統一する必要があり、テクニカル・サポートの有無を統一しなければなりません。

最新の同一ソースコード製品については、テクニカル・サポート・ポリシーをご確認ください。

## サービス・レベルの一致

テクニカル・サポートを購入する場合、どのライセンス・セットにおいても、テクニカル・サポート・サービスのレベルを同じにしなければなりません。（例：Software

Update Licenses & Support又はOracle Communications Network Premier Supportもしくは、ライセンス・セット内のすべてのライセンスをサポート非締結とする必要があります）。別々に購入されたライセンスであっても、同一ライセンス・セットについては、組織内でテクニカル・サポートの有無やサービス・レベルを統一する必要があります。Extended Supportを購入する場合、ライセンス・セット内の当該バージョン／リリース全てに対して購入しなければなりません。1つのライセンス・セット内にある一部のライセンスのみのサポートを購入することは出来ず、サポート非締結のライセンスは終了してライセンス・セットを減らさなくてはなりません。その際はライセンスの終了について“termination letter”にて文書で証明していただくことになります。

また、ハードウェア・システムにおいては、すべてのハードウェア・システムをサポート締結とするか（Oracle Premier Support for Systems又はOracle Premier Support for Operating Systems又はOracle Communications EAGLE Premier Support）、もしくは、すべてのハードウェア・システムをサポート非締結とするかのどちらかでなければなりません。本項目において、ハードウェア・システムには、(i)リリース10アップデート9以降のSolaris Operating systemが稼動しているお客様のすべてのハードウェア・システム、(ii) Oracle Linux 及びOracle VMのオペレーティング・システムを稼動しているお客様のすべてのハードウェア・システム、及び(iii) サポート対象のハードウェア・システムに対するサポートから、何らかの便益を受ける全てのハードウェア・システムが含まれます。

### ● サービス・レベルの一致

[oracle.com/jp/support/matching-service-level](https://oracle.com/jp/support/matching-service-level)

## 契約の更新

テクニカル・サポートは12か月単位の契約期間です。契約期間終了日までに更新処理を行っていただくことで契約の継続が可能です。

前回の契約終了日の翌日から更新後の契約開始日は、期間を空けずに継続している必要があります。

## 更新後の料金

テクニカル・サポート料金は前年度料金をベースとした変動制です。ライセンスやシステムの構成等に変更がない場合、更新後の新料金は、前年度の年間サポート金額に更新時調整料金が加算されて決定されます。システムの構成等に変更がある場合は、テクニカル・サポート料金は標準価格から再計算されます。

## 更新時調整料金

更新時調整料金とは、テクニカル・サポートを更新する際に、前年度の契約金額に価格見積もり時点で有効な更新時調整率を乗じて求められます。テクニカル・サポートを更新する際の新たな契約金額は前年度の契約金額に、ここで求めた更新時調整料金を加算して決定されます。

## 再契約

再契約とは、ライセンス購入と同時にテクニカル・サポートを締結せずに後日ご注文いただく場合と、過去に解約したテクニカル・サポートを再度契約する場合があります。再契約を行う場合は、再契約日から12か月間の契約金額とは別に過去のテクニカル・サポートの空白期間に対して再契約料金が発生します。

再契約料金は、直前の契約終了時あるいはライセンス購入日から再契約日前日までの空白期間に対して、直近のテクニカル・サポート料金あるいはライセンス購入当初よりサポートが注文されていた場合に請求されるべきテクニカル・サポート料金の150%になります。

また、ハードウェア・システムにおいては再契約を締結する

にあたり、お客様のハードウェア・システムをサービスを受けるために適な状態にするために、Premier Support Qualification Serviceを再契約時点の最新料金で購入し、お客様のハードウェア・システムの資格証明(qualification certificate)を入手いただく場合があります。

## 契約の解約

テクニカル・サポートは解約の意思表示をいただくことで解約することが可能です。または、次年度の更新処理を期日までに行っていなかった場合も自動的に解約扱いとなります。テクニカル・サポートは12か月単位の契約であり、お客様より期間途中で解約の申し入れをされても、残存期間分を含めてサポート料金の払い戻しはありません。

## 部分解約

テクニカル・サポートは保有されているライセンス数と一致させる必要があり、テクニカル・サポートの一部数量のみを単独で解約することはできません。現在保有されているライセンスの一部を終了することにより、テクニカル・サポートも同数を次回更新時に解約することができます。

ソフトウェアの契約を部分的に解約された場合は、次年度テクニカル・サポート料金は、新たにその時点で有効な価格表により再計算されます。再計算された新契約料金は前年度の料金を超過しない範囲とします。

ハードウェア・システムの契約を部分的に解約された際は、以下の場合、次回の更新時に減少分についてお客様のサポート料金を減額します。(i)お客様のハードウェア・システムのサービス期間が終了した場合、(ii)お客様がオラクルに当該ハードウェア・システムを廃棄すると通知した場合、(iii)お客様がすべてのシステムのサービス・レベルを変更した場合。

## テクニカル・サポート・ポリシーのご案内

サポート・サービスに関する条項(ライセンス・セット、サービス・レベルの一致など)やサポート・サービスのサービス内容などが記載されています。テクニカル・サポート・ポリシーは随時変更されます。最新情報は下記URLをご覧ください。

### ● テクニカル・サポート・ポリシー

 [oracle.com/jp/support/policies](https://oracle.com/jp/support/policies)

### ライフタイム・サポート・ポリシーのご案内

テクニカル・サポート・サービスは、特段の定めがある場合を除いて、ソフトウェアやOS製品は無期限で、ハードウェア製品は予め期限を定めずに提供します。

ただし、ソフトウェアやOS製品については、出荷開始からの経過期間等により提供されるサービス・レベルが変動します。通常、ソフトウェア製品は出荷開始後の5年間で、OS製品には10年間でPremier Support期間とし、包括的なメンテナンスとソフトウェア・アップグレードを提供します。Premier Support期間終了後は、特定のプログラム・リリースについては、追加料金設定により、Premier Supportに準ずるサービス・レベルを維持するExtended Support期間が通常3年間提供されます。

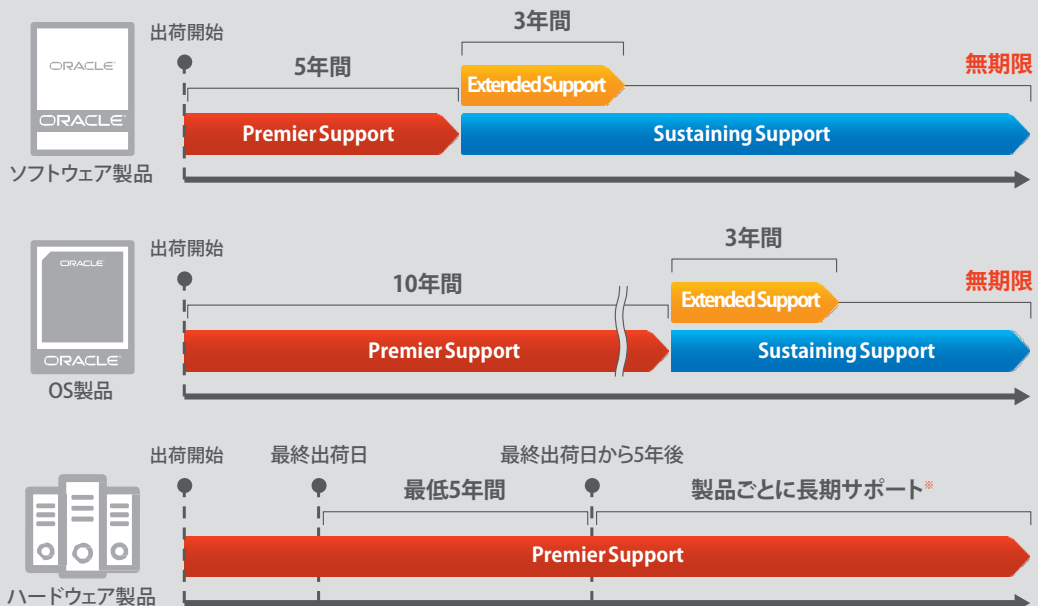
Extended Supportが設定されないリリースおよびExtended Support期間の終了後はSustaining Support期間となります。

Sustaining Support期間では新しいOSバージョンなど新技術への動作保障が行われなるとともに、新たなパッチ（修正プログラム）の作成等が行われません。また、Premier Support期間であってもパッチの作成が可能なリリースには、期間や対応範囲など別途細かな規定がありますので、お使いの製品リリース毎に個別の確認が必要です。詳細は、My Oracle Support内のパッチポリシーをご覧ください。

#### ● ライフタイム・サポート・ポリシー

[oracle.com/jp/support/lifetime-support](https://oracle.com/jp/support/lifetime-support)

#### 無期限/長期サポートの提供



※やむを得ずサポートを終了する場合は12ヶ月前迄に通知します。最終出荷日から5年を経過後は、交換部品を提供することができない場合や交換部品を送付する対応時間が遅れる場合があります。

- ・ソフトウェア製品、OS製品 (Solaris) のExtended Supportは、特定の製品リリースで選択可能です。
- ・一部製品は上記ポリシーの適用対象外となります。

## ● お問い合わせ先

**日本オラクル サポートビジネスセンター**

一般的なサポート契約のルールについて

**☎ 0570-093812 (ナビダイヤル)**

月～金 9:00-12:00、13:00-18:00 (祝祭日・年末年始休業日を除く)

オラクル製品サポート・サービスファースト・ステップ・ガイド 第2版: 2015年3月

制作者: 日本オラクル株式会社 カスタマーサポートサービス統括

本資料は予告なしに変更されることがあります。