

ORACLE

オラクル・クラウド・サポートのご案内

2020年6月

日本オラクル株式会社

Safe harbor statement

以下の事項は、弊社の一般的な製品の方向性に関する概要を説明するものです。また、情報提供を唯一の目的とするものであり、いかなる契約にも組み込むことはできません。以下の事項は、マテリアルやコード、機能を提供することをコミットメント（確約）するものではないため、購買決定を行う際の判断材料になさらないで下さい。オラクル製品に関して記載されている機能の開発、リリースおよび時期については、弊社の裁量により決定されます。

OracleとJavaは、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

Program agenda

- 1 Oracle Cloud Support（オラクル・クラウド・サポート）とは
- 2 サポートの利用を開始する
- 3 サポートに問い合わせを行う
- 4 サポートを活用する
- 5 参考情報

Oracle Cloud Support

(オラクル・クラウド・サポート) とは

Oracle Cloud Support (オラクル・クラウド・サポート) とは



オラクル・クラウド・サービス
をご利用のお客様に、サポー
ト・サービスを提供しております

・サポートサービス料金

クラウド・サービスのご利用料金に含まれて
います

・サポートサービス期間

クラウド・サービスの開始時にサポートも
利用可能となり、クラウド・サービスの
満了日または終了日をもって終了します

Oracle Cloud Support サービス提供体制

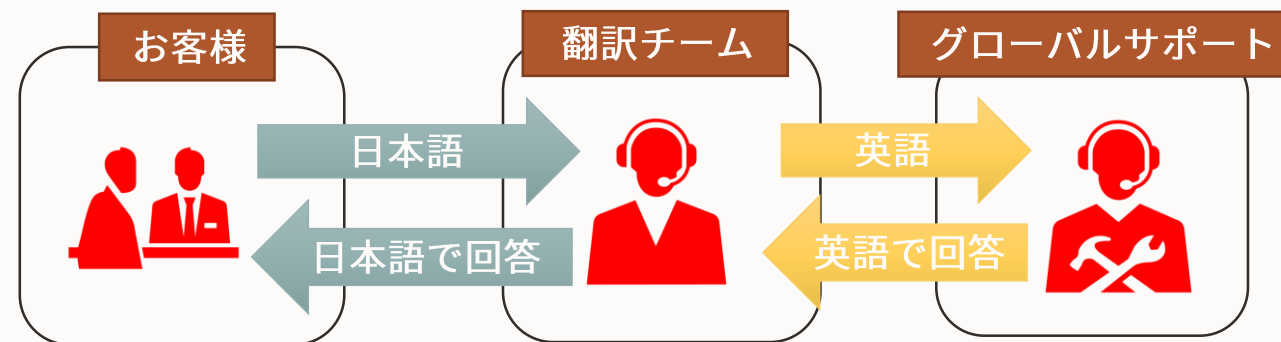
- **日本語のお問合せ**

日本のサポート・エンジニアが担当します

お問合せのクラウド・サービスや時間帯、重大度(*)によっては、専門の翻訳チームを介し、世界各国拠点にいるグローバルのサポート・エンジニアが問題の診断、調査を行う場合があります（下記図）

- **英語のお問合せ**

グローバルのサポート・エンジニアが担当します



※ 翻訳チームを経由する場合、日本語⇄英語の翻訳によるリードタイムが発生します
英語でお問合せいただくことで、そのリードタイムを削減可能です

日本語によるサービス・リクエスト支援時間

- 日本語による支援時間

オラクルの通常の営業時間内（月曜～金曜 9:00 AM- 6:00PM、祝日・年末年始を除く）に対応します

- 日本語による重大度 1 (*)の支援時間

24時間対応します

※オラクルの通常の営業時間外(月曜～金曜 9:00 AM – 6:00 PM以外、祝日・年末年始)の時間帯については、翻訳チーム、グローバルサポート・エンジニアの連携体制で対応します

* 重大度については後述の説明をご参照ください

サポートの利用を開始する

Oracle Cloud Support ポータル

お客様が購入されたクラウドサービス、クラウド環境に関するカスタマーサポートのサービスを提供するポータルサイトです

以下の機能をご利用いただけます

- お問い合わせ（サービス・リクエスト）
- サポート情報、技術情報の検索（ナレッジ）
- ユーザー間での情報交換、交流の場（コミュニティ）



ORACLE Cloudサポート

ダッシュボード サービス・リクエスト ナレッジ コミュニティ

Search the Knowledge base

Service Requests My Account Personalization

Technical Service Requests

ステータス	Mine	Company
オープン	0	415
Oracle作業中	0	310
確認が必要	0	105

My Service Requests Needing Attention

技術的SR番号	問題のサマリー	重大度	最終更新
戻された情報はありません			

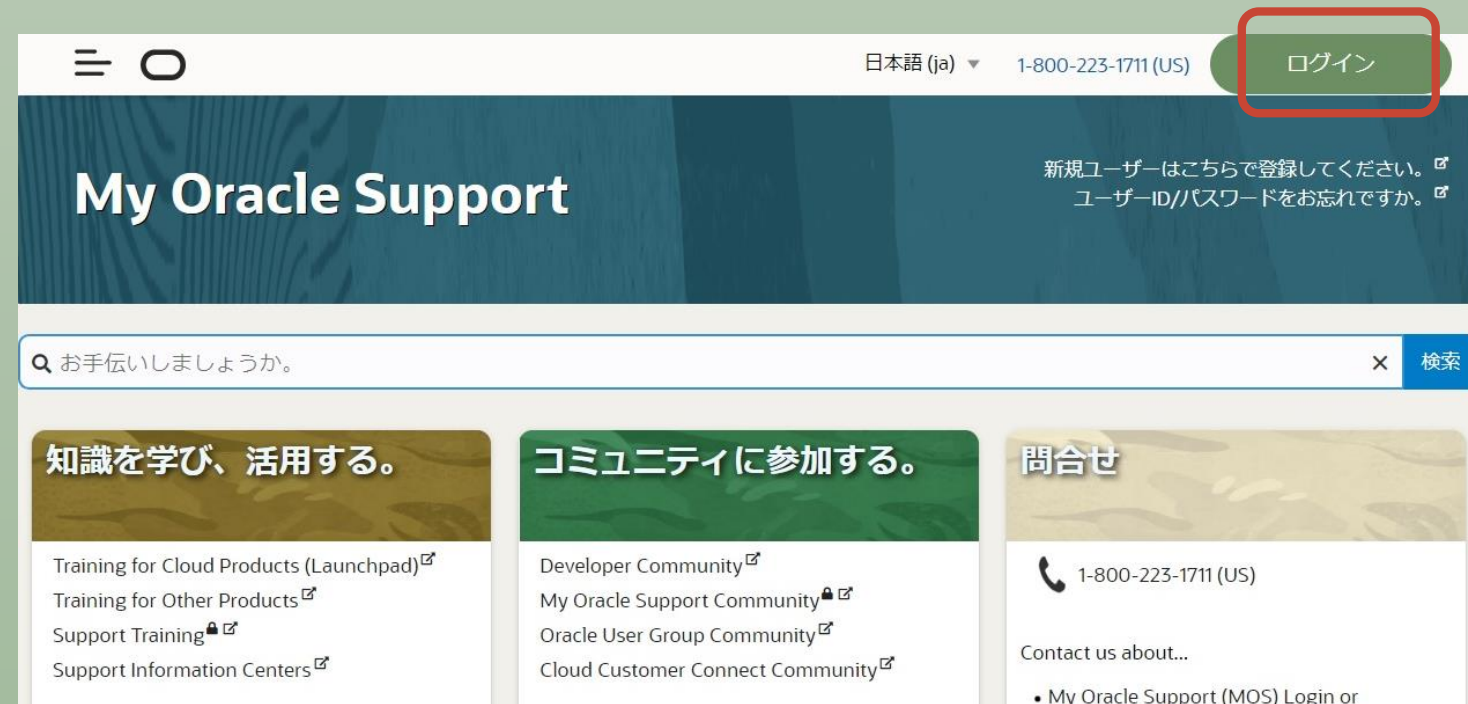
Communities

Cloud Customer Connect Community My Oracle Support Community Oracle User Group Community Developer Community

Oracle Cloud Support ポータルへのアクセス

以下URLから直接アクセス

<https://support.oracle.com/>



日本語 (ja) 1-800-223-1711 (US) ログイン

My Oracle Support

新規ユーザーはこちらで登録してください。
ユーザーID/パスワードをお忘れですか。

🔍 お手伝いしましょうか。 × 検索

知識を学び、活用する。

- Training for Cloud Products (Launchpad)
- Training for Other Products
- Support Training
- Support Information Centers

コミュニティに参加する。

- Developer Community
- My Oracle Support Community
- Oracle User Group Community
- Cloud Customer Connect Community

問合せ

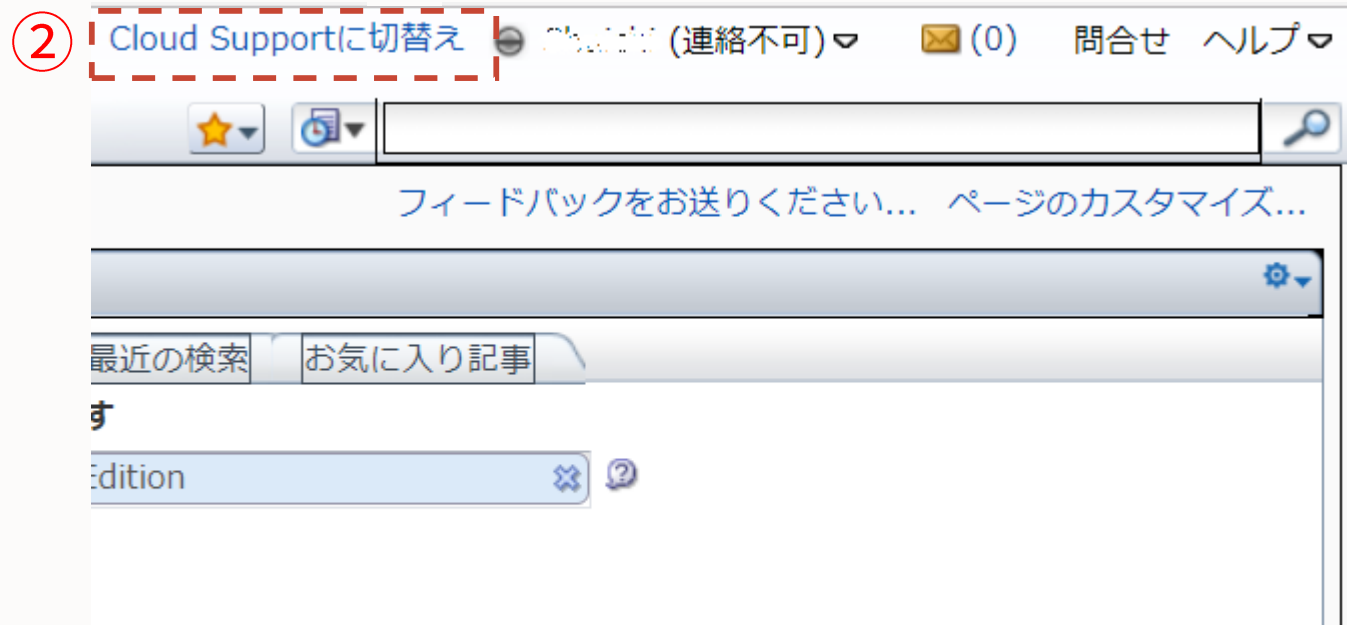
📞 1-800-223-1711 (US)

Contact us about...

- My Oracle Support (MOS) Login or

【参考】サインイン後にCloud Supportが表示されない場合

① MOS サインイン後の画面



③ Cloud Supportに切り替わった後の画面



- ① My Oracle Support (MOS) へサインイン
- ② ダッシュボード右上の“Cloud Supportに切替え”をクリックして、Cloud Supportのダッシュボードが表示後にサインアウト
- ③ 次回ログインからCloud Supportが表示されます

Oracle Cloud Support ユーザーの作成

ユーザー作成ガイド



Oracle Cloud Support 利用には、サポートサービス用のユーザー登録が必要です

Cloud Support Portal ユーザーには2種類あります

- **ユーザー管理者 (CUA = Customer User Administrator) :** 他の「ユーザー」のポータルアクセス権限などを承認、管理するアカウント
- **ユーザー :** Oracle Cloud Supportを利用する通常アカウント

[製品別サポート窓口 >](#)

[Oracle Cloud Support ご利用ガイド ユーザー登録・管理 \(PDF\)](#)

Oracle Cloud Support ユーザーの作成

利用開始当初は、1人目の管理者の方がサポートを利用するユーザーの管理者（CUA）になっています
他のユーザーの方にMy Oracle Supportを利用いただく場合にはユーザーの追加が必要です

追加方法

1. 追加したいユーザーの方がユーザー追加を申し込む
2. 管理者（CUA）の方が一般ユーザーとして、もしくは管理者（CUA）として承認する

※ Oracle Cloud Supportを利用する際には事前にOracle Profileの登録が必要です
詳細は下記を参照ください

https://blogs.oracle.com/supportjp/cloud_support_faq#Q3_10

Oracle Cloud Support ユーザーの作成 Step.1

追加ユーザーの方の作業

The screenshot shows the Oracle Cloud Support portal interface. The top navigation bar includes 'My Oracle Supportに切替え', 'メールアドレス', '(0)', '問合せ', and 'ヘルプ'. The main content area displays a welcome message and a list of links: 'ダッシュボード', 'サービス・リクエスト', 'マイ・アカウント', 'ログアウト', '管理', 'パーソナライズ', '連絡可', '連絡不可', 'プラチナSRダッシュボード', 'コミュニティ', and 'ナレッジ'. A red box highlights the 'メールアドレス' dropdown menu, and a red arrow points to the 'マイ・アカウント' link. Below this, the 'マイ・アカウント' page is shown, with a red box highlighting the 'アクセスのリクエスト...' link. A red arrow points to the 'サポートIDへのアクセス・リクエスト' modal window. The modal window contains a form with fields for 'サポートID' and '承認者へのメモ'. A red box highlights the '承認者へのメモ' field, and a red arrow points to the 'アクセスのリクエスト...' button. Below the modal window, a red box highlights the '検証' button.

① メールアドレス

② マイ・アカウント

③ アクセスのリクエスト...

④ 承認者へのメモ

⑤ アクセスのリクエスト...

⑥ 検証

追加してほしいユーザーの方が
My Oracle Supportへログインします

Cloud Supportポータル右上に表示される
メールアドレス (①) からドリルダウンで
“マイ・アカウント” (②) をクリック

マイ・アカウントのページで、“アクセスの
リクエスト” (③) をクリックします

ポップアップで下記を入力 (④) し、右下の
“アクセスのリクエスト”ボタンをクリックします

- ・承認者へのメッセージ(Option)
- ・CSI (利用する契約のCSI)

また、組織名を確認される場合があります (⑥)
その場合は、Oracle Cloudを契約した会社名を
入力し、検証してください
会社名はWelcomeメールをご確認ください



Oracle Cloud Support ユーザーの作成 Step.2

管理者（CUA）の方の作業

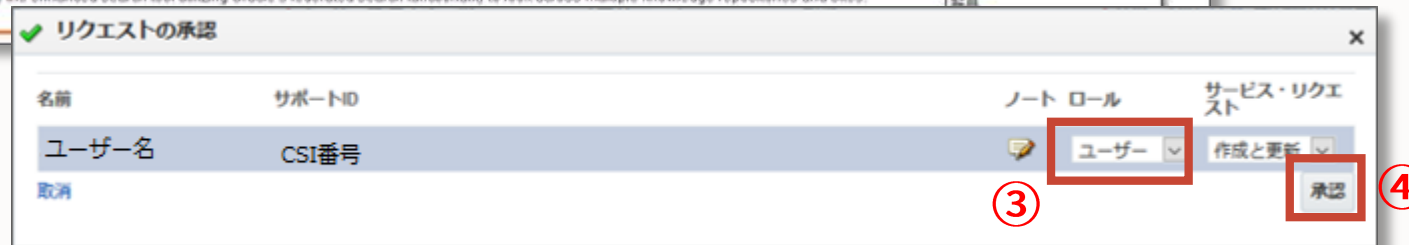
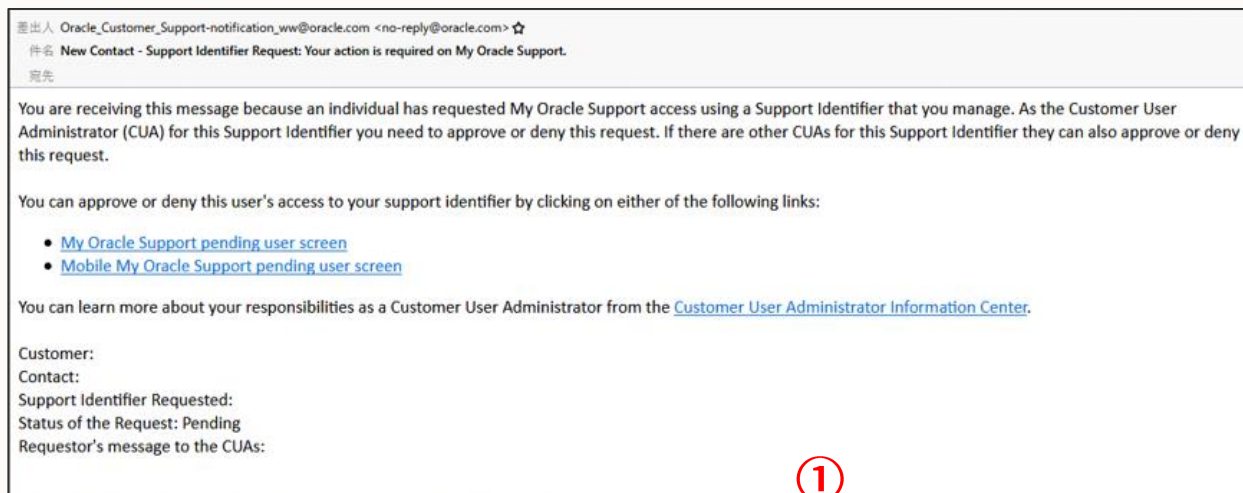
ユーザーがリクエストすると、管理者の方には左記のようなメールが届きます

管理者の方はMy Oracle Supportへログインします

Cloud Supportポータル右上に表示されるメールアドレス（①）からドリルダウンで“管理”－“保留中のユーザー・リクエスト”（②）をクリックします

承認するユーザーを選択し、“リクエストの承認”ボタンをクリックするとポップアップが表示されます

ここで、SR起票などを行うユーザーとして登録するか、他のユーザーを追加できる管理者（CUA）として登録するかを選択（③）し、“承認”（④）ボタンをクリックします



サポートに問い合わせを行う

サービス・リクエスト (SR) の作成

SR作成ガイド



サービス・リクエスト (SR) とは？

オラクル・サポートの支援を得るための
問い合わせのことです

SRでお問い合わせ内容を管理します

[サービス・リクエスト(SR) の特徴]

- ・ オラクル・サポート・ポータルでの登録が必要
- ・ お客様からのお問合せに対し **ID(SR番号)** で管理
- ・ 24 時間×365日お問合せの**登録**が可能
- ・ 日本語、英語など**多言語**で登録可能

[製品別サポート窓口](#) >

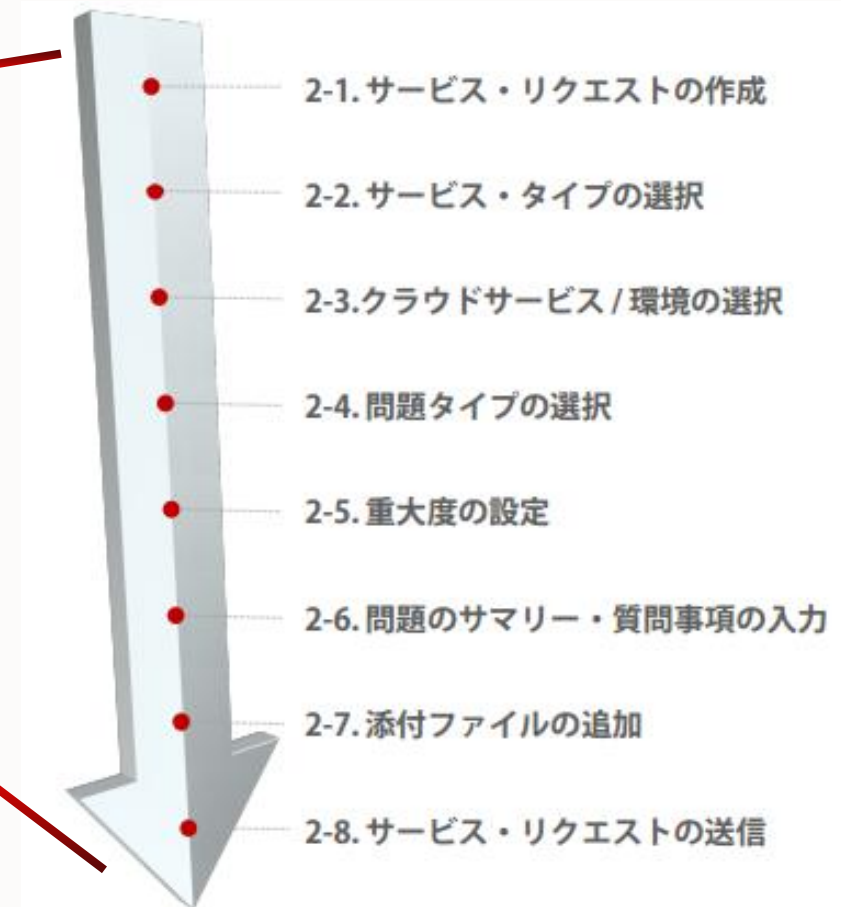
[Oracle Cloud Support ご利用ガイド SR作成・管理 \(PDF\)](#)



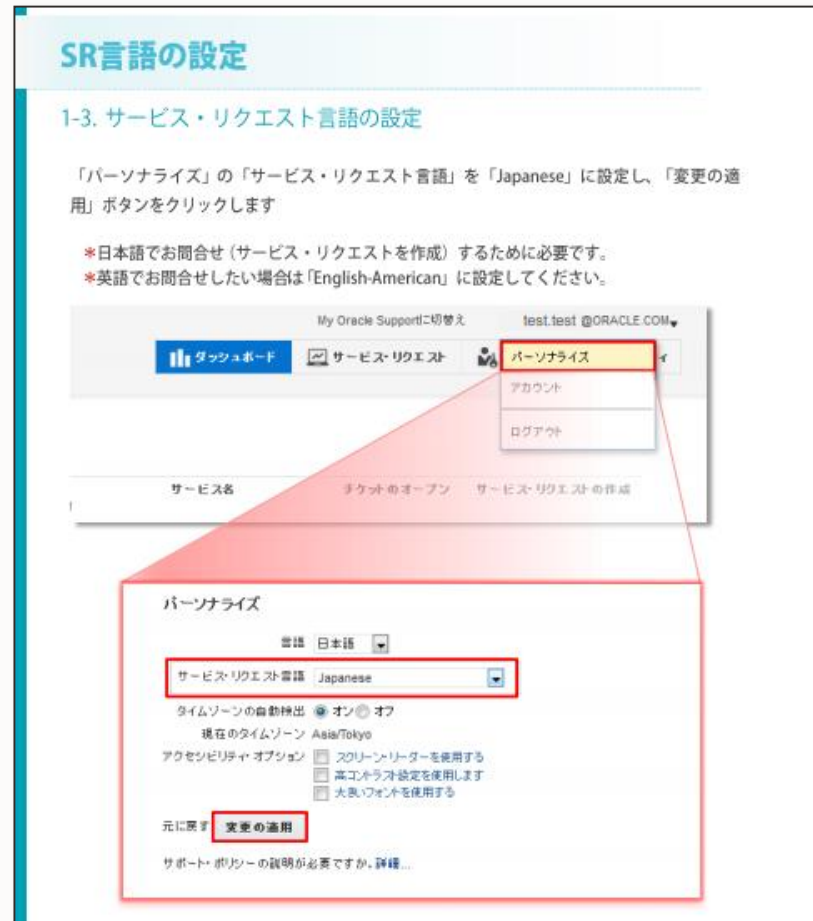
SR 作成の流れ



SR の作成



SR 言語の設定



サービス・リクエスト（SR）の言語設定
ポータル画面右上のユーザー名を
クリックし、表示されたメニューより
「パーソナライズ」を選択します
「サービス・リクエスト言語」を
「**Japanese**」に設定します

本設定はユーザーに対して有効です
本パーソナライズ設定をしたユーザーが
登録するサービス・リクエスト(SR)は、
言語が「日本語」となります

SR の作成 – 問題タイプの選択

サービス・リクエストの作成

問題の説明 追加詳細 確認

次 > 送信 ✓

• サービス・タイプ Oracle Fusion Global Human Resources Clo

環境

• 問題タイプ 問題タイプの選択

• 問題のサマリー

主連絡先

• 電話番号

電子メール・アドレス

• 連絡方法 Web

• 重大度

- ☐ 1- 完全なサービスの損失
- ☐ 2- 重大なサービスの損失
- ☒ 3- 軽度のサービスの損失
- ☐ 4- サービスの損失なし

お問い合わせしたい内容に**該当する問題タイプを選択**いただくことで
より迅速なお問い合わせ対応が可能になります

- 問題タイプに指定した製品・サービス名にあわせて、適切なスキルをもったサポートエンジニアが担当します
- 問題タイプが不明な場合や、誤って選択した場合でも、最初に担当したサポートエンジニアが適切な問題タイプに訂正いたしますのでご安心ください

SR の作成 – 問題のサマリー、質問事項の入力

サービス・リクエストの作成

問題の説明 追加詳細 確認

3 次 > 送信

サービス・タイプ Oracle Fusion Global Human Resources Clou

環境

問題タイプ Manage Middle Tier and Applica...

問題のサマリー

連絡先

電話番号

電子メール・アドレス

連絡方法 Web

重大度

1 完全なサービスの損失

2 重大なサービスの損失

3 軽度のサービスの損失

4 サービスの損失なし

説明

注意: 「説明」フィールドでは、Oracle GCS Security Practicesで指定されている強力な保護を必要とする欧州居住者の個人情報、HRPAの付添となる保護区域情報、またはその他の個人情報(クレジット・カード・データなど)を登録しないでください。

選択した問題タイプに対して、オプションの質問があります。このウィザードの次のステップでオプションの質問を完了すると、Oracleサポートではさらに迅速に問題を特定して解決できます。

1) Provide the steps to reproduce the problem. Include relevant information such as instance name (POD), navigation path, errors, URL in the browser, user name, date and time, intermittency, etc.

3) Has this ever worked? Are you aware of any recent changes that might have possibly caused this issue. Please provide details.

- 1 問題のサマリー（質問/問題を端的に説明するタイトル）を入力します
例：XXX画面で、XXXXエラーが発生する
- 2 質問事項（質問/問題の内容）を入力します
質問事項は、問題タイプにより変化します。英語で記載されていることがあります。
例：AAA画面でデータを更新すると、XXXXというエラーが発生する。
AAA画面にてデータを更新し、セーブボタンを押すと、XXXXというエラーが画面上に表示され、データがセーブできない。
- 3 全て入力後、「次 >」をクリックします

不足なく記入いただくことで、サポートエンジニアが事象を正しく認識し、
問題解決のスピードアップを図ることが出来ます
連絡のつく電話番号が設定されているかご確認ください

SR の作成 – 重大度 (重要度) の設定

重要な問題を他の問題の中からいち早く識別し、迅速に対処するため、お客様からの問い合わせを重大度に応じて分類しています

- お問合せ内容を確認後、サポートエンジニアより適切な重大度に調整させて頂く場合があります
- 貴社プロジェクト内の複数のSRにおいて、重大度付けにご協力をお願いする場合があります

重大度1:	<p>オラクル・クラウド・サービスのお客様の本番環境の使用が、停止している場合、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場合。サービスに完全な障害が生じた状態。影響を受ける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。重要度1のサービス・リクエストは次の特徴を1つ以上含む場合に該当する。</p> <ul style="list-style-type: none">»データが損傷している»クリティカル・ドキュメントに記載されている重要な機能が利用できない»サービスがいつまでもハングすることにより、リソース又は応答に対し、容認できない又は際限ない遅延が発生する»サービスがクラッシュする。何度か再起動を試みた後も破壊された状態が継続する
重大度2:	<p>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、限定された方法で運用の継続は可能である。</p>
重大度3:	<p>サービスに軽微な支障がある状態。その影響は不便な程度であるが、機能性を修復するための回避方法が必要な場合がある。</p>
重大度4:	<p>お客様が、オラクル・クラウド・サービスに関する情報、機能強化、又はドキュメントの明確化をリクエストするが、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。</p>

完全なサービスの損失：
全てのユーザーの業務が止まっている

深刻なサービスの損失
障害・不具合

軽微なサービスの損失
QA / 別の方法で対応が可能な(回避策のある)問題

サービスの損失なし
表示のみの問題 / 機能拡張リクエスト

緊急のお問い合わせ – マネジメント支援リクエスト

マネジメント支援リクエストとは

特定の期限内に解決が必要とされる重要な問題

効率的な対応方法

サポート上長との会話

サポートエンジニアの上長と電話で会話することにより、リクエストの詳細について直接コミュニケーション可能

適切な解決期日

- 期限の2週間前までの現実的な日付を指定
- マイルストーン直前に複数の重要問題を抱えることのないよう早めの対策を実施

ビジネスインパクトの内容

- 期日までに解決しないとプロジェクト運用上、どのように影響があるかを具体的に
- 各SRにおいて個々のビジネス・インパクト
- 回避策が受け入れられない理由

[Doc ID 1606031.1](#) オラクル・サポート・サービスへサービス・リクエスト（SR）へのマネジメント支援を依頼するには

緊急のお問い合わせ – 重大度 1



緊急のお問合せ (重大度1) 時は、以下のご対応をお願いします

Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies より抜粋(*)

- オラクルは、重要度1のサービス・リクエストについては、15分以内に応答するよう合理的な努力をします。
- オラクルは、重要度1のサービス・リクエストが解決するまで、妥当な回避方法が整うまで、又は有効な向上がなされる間は、1日24時間、週7日間対応で取組みます。
- お客様は、オラクルに対し、データ収集、テスト、及び修正プログラムの適用の支援をするために、**1日24時間、週7日間対応の技術連絡先を整える必要があります。**
- お客様は、重要度1として正当な事態に対してオラクルから必要なリソース配分が得られるようこの重要度分類を慎重に提示する必要があります。
- 重大度1を設定する場合には、**必ずお電話にてご連絡をお願いいたします。**
電話番号： 0120-099-638 / 03-6834-6011
- 日本語のお問合せにおいて、平日9:00 – 18:00 以外の時間帯は、グローバルのサポート・エンジニアが継続して調査を行います。(日本語対応については7ページをご参照ください)

* お電話の連絡、日本語のお問合せに関する説明は本ポリシーの補足説明事項



SR の進捗確認



Oracle Cloud Support の「サービス・リクエスト」または「ダッシュボード」から作業の進捗状況を確認できます

- ステータスが「**確認が必要**」「**お客様作業中**」「**ソリューション提供済**」「**自動クローズ**」となっている場合は、**SRの内容、依頼事項を確認、更新をお願いします**

もし、お客様が作業を行う、確認を行う等、情報提供にお時間が必要な場合、その旨SR 上に更新下さい
また、SR の重大度を下げることにも必要に応じてご検討下さい

もし、長期間ステータスがかわらない、また長期間サポートエンジニアから連絡がない場合、現在の状況やアクションプランについてサポートエンジニアに SR の更新にてご確認下さい

ステータス	
Oracle作業中	サポートからのアクションを待機している状態
確認が必要	お客様からのアクションを待機している状態
サブ・ステータス	
新規	新規登録状態のSRです。調査はまだ未開始
調査中	OracleサポートがSRの調査・対応を実施中
お客様作業中	お客様がSRを確認し、更新されるのをサポートが待っている状態
更新の確認	Oracleサポートが更新内容を確認中
開発作業中	Oracle開発が調査・対応を実施中
操作作業中	お客様環境での情報取得・設定作業を実施中
不具合の確認	開発からの情報を確認中
社内対応待ち	サポートが他の国のサポート、または他の部署に作業依頼を行なっている状態
クラウド・デプロイメント・スケジュール済	修正対応または環境の設定変更処理について、お客様環境への適用を待っている状態
ソリューション提供済	Oracle側の対応が完了し、対応策、修正情報または修正予定情報をお伝えした状態
クローズ-リクエスト済	お客様がSRクローズをリクエストされた状態
自動クローズ	一定期間お客様からご連絡を頂けていないため、SRが自動的にクローズする対象となった状態
クローズ-開始	SRのクローズ処理が開始された状態
クローズ済	SRはクローズしており、作業されることはありません

【参考】SRの効果的な進め方

下記に留意いただくことで、サポートが短時間でより正確に現象を把握し、SRを進めることができます

SR登録時の 言語・製品の選択	<ul style="list-style-type: none">言語や製品が正しいものではない場合、専門エンジニアにアサインされるまでに余分に時間がかかります
連絡のつく電話番号	<ul style="list-style-type: none">代表電話番号ではなくご担当者様に<u>連絡のつく電話番号</u>をお知らせください
再現の可否	<ul style="list-style-type: none">テスト環境など別環境での再現も含めた<u>再現性</u>特定ユーザー、特定クライアント、特定のデータ、特定言語でのみで発生しているかどうか
画面ショット	<ul style="list-style-type: none">事象が発生した際に実施した再現手順のStep by Stepの画面ショットを取得してくださいエラーが発生した際には<u>エラーの詳細の画面ショット</u>が調査に有効です開発と調査を行う場合は、英語環境での画面ショットを取得してください
システム変更の 有無	<ul style="list-style-type: none">パッチ適用やプロファイル変更、パラメータ変更など <p>※情報提供の際は共通用語を使用し、極力お客様独自の用語やプロジェクト用語は使用しないようお願いします</p>
1SRにつき1事象	<ul style="list-style-type: none">SRのサマリー（SRのタイトル）は、SRをクローズする基準となる1つの事象（ご質問の場合はSRで扱うお問い合わせ範囲が分かる内容）を記載してください<ul style="list-style-type: none">サマリーに記載の事象（もしくはお問い合わせ範囲）が解決した場合にクローズしますサマリーに記載の範囲を超える追加の障害（またはご質問）は別のSRをご登録いただきます <p>※上記によりSRのゴールを迅速かつ明確に理解し、解決時間短縮化を目指します</p>

サポートを活用する

ナレッジの検索

- ご登録頂くSRの**50%以上**が既知の問題であり、すでに既存情報(ナレッジ)として、Oracle Cloud Support より公開しています
- ナレッジは、ドキュメント番号やキーワードを用いて、検索・参照できます
- 英語や日本語での検索が可能です
- 特定のクラウドサービスのナレッジを参照する場合は、「フィルタ対象」から製品を選択してください



- ① 「ナレッジ」をクリックします
- ② キーワード（ドキュメント番号nnnnnnn.nの番号）または任意のワードを入力します
- ③ フィルタ「すべてのナレッジ」をクリックして選択します。
- ④ 検索されたナレッジが表示されます

Oracle Cloud Support 最新情報の入手方法

Oracle Cloud に関するサポート最新情報は My Oracle Support よりご確認ください

情報更新を電子メール配信により通知可能です

1. Cloud Support画面上部にある “My Oracle Support へ切替え”リンク
2. My Oracle Support > 上部タブメニュー > 設定 > 電子メールによるホット・トピック
3. ホットトピック > 選択した製品
4. ご利用のサービス（例：“Oracle Database as a Service”）を追加します

選択した製品

各製品に関して参照する情報のタイプを選択してください

+

追加...

✎

編集

✕

削除

製品	プラットフォーム	ナレッジ記事	アラート	バグ	製品ニュース	サポート終了日のご案内	フィールド・アクション掲示板
Oracle Database Cloud Exadata Service	All Platforms	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Oracle Database as a Service	All Platforms	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Java Cloud Service	All Platforms	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Oracle Database Backup Service	All Platforms	✓	✓	✓	✓	✓	✓

参考情報

サポート窓口ご案内

<https://www.oracle.com/jp/support/support-services-list/> > Oracle Cloud

Oracle Japan / サポート /

製品別サポート窓口

製品別サポート窓口

主要製品群	方法
Oracle Cloud (Oracle RightNow CX Cloud Service以外)	<ul style="list-style-type: none">> Web : Oracle Cloud Support (サインイン時に「Cloudサポート」を選択)> 電話番号 : 0120-099-638 / 03-6834-6011 (日本語または英語) ※お問い合わせ時には、サポートID (CSI番号) をご用意ください。
Oracle RightNow CX Cloud Service	> Web : Oracle RightNow CX Cloud Service カスタマケア

Oracle Cloud Support ご利用ガイド

<https://www.oracle.com/jp/support/support-services-list/> > ご利用ガイドまたはサイト

ご利用ガイドまたはサイト

対象	ガイドまたはサイト
全ての製品	<ul style="list-style-type: none">> My Oracle Support登録FAQ> オンラインドキュメントライブラリー Oracle Premier Supportファースト・ステップ・ガイド(PDF) オラクルナレッジ活用ガイド (PDF)
Oracle Cloud (Oracle RightNow CX Cloud Service以外)	<ul style="list-style-type: none"> Oracle Cloud Support ご利用ガイド ユーザー登録・管理 (PDF) Oracle Cloud Support ご利用ガイド SR作成・管理 (PDF) FUJITSU Cloud Service for OSS DB powered by Oracle® Cloud ご契約者様向け □ Oracle Cloud Supportご利用ガイド (PDF)

Oracle Cloud Support FAQ ご案内

https://blogs.oracle.com/supportjp/cloud_support_faq > Oracle Cloud SupportのFAQ



A blog about Japan Oracle Support

Try Oracle Cloud Platform For Free

October 1, 2019

 **Oracle Cloud サポートについての FAQ**

 Yasuko Nishio
PROACTIVE SUPPORT DELIVERY

こんにちは。いつも Oracle Customer Support をご利用いただき、ありがとうございます。
このブログでは、Oracle Cloud 製品をご利用のお客様に、サポートのポータルサイト
Cloud Support のご利用方法や、Service Request (SR お客様からのお問い合わせ)に関す
る情報を以下のような FAQ 形式でわかりやすくまとめています。

RSSフィードを購読しておく
この FAQ の更新のお知らせも含め、
Oracle Support Japan Blog の更新通
知が受け取れます

サポート・サービスに関する FAQ

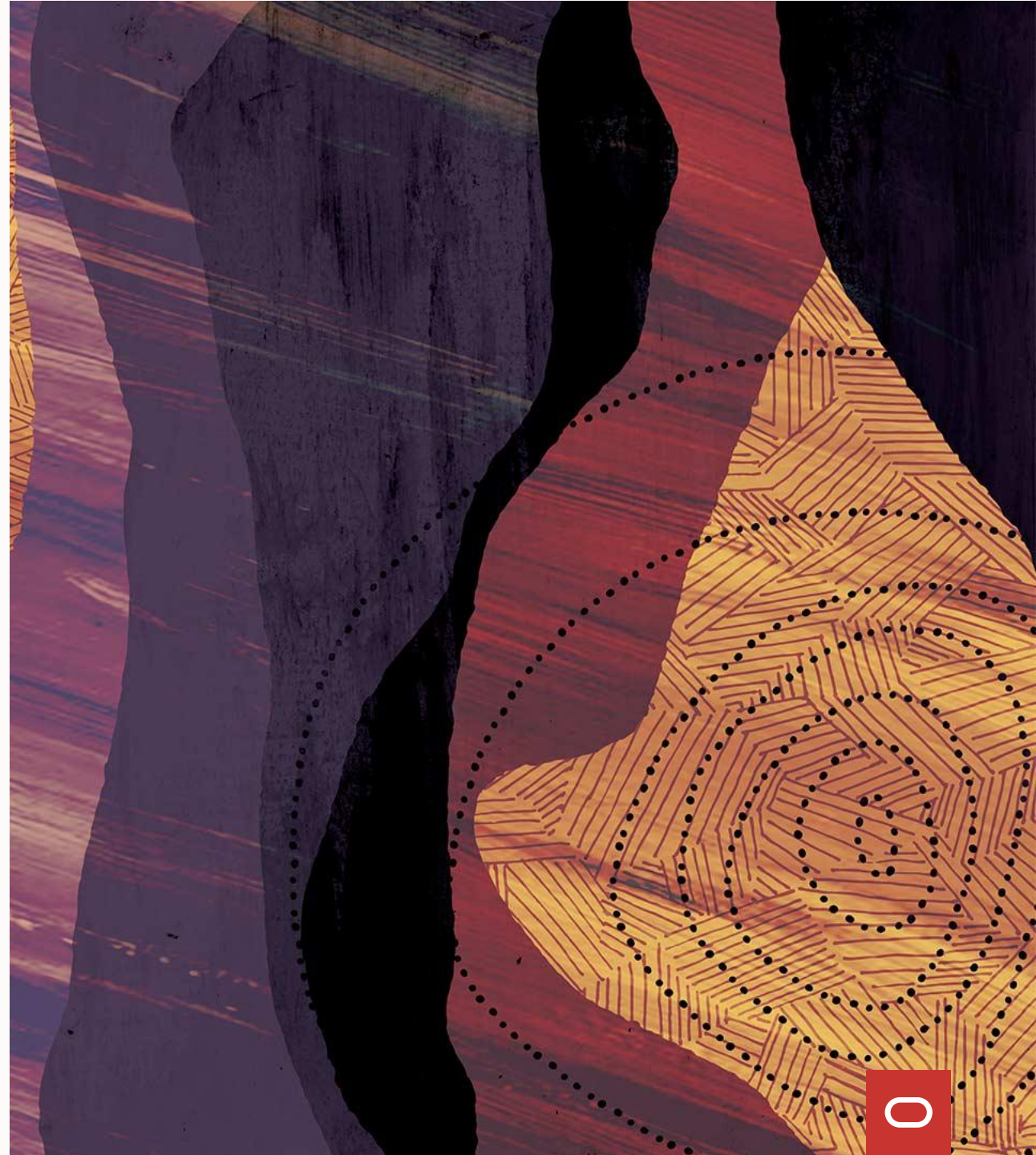
1. Cloud サポート・ポータル
2. Cloud SR 登録 / 対応
3. Oracle サポートの有効活用

Cloud サービスに関する技術的な FAQ

4. Cloud サービス基本
5. IT 技術一般 (Cloud サービス以外)

Thank you

日本オラクル株式会社





ORACLE