

# Engineered System 向け

## My Oracle Support

### サービス・リクエスト作成ガイド

ORACLE MY ORACLE SUPPORT

My Oracle Supportは初めてですか。

- 1 新規ユーザーはこちらで登録してください  
アカウントを作成します
- 2 見る  
数分で基本事項を学習します
- 3 学習する  
サインインして遠隔トレーニング・ビデオを視聴します

**It's Here! Switch to the HTML Interface...**  
My Oracle Support is fully available in the HTML site. When the switch is complete only the HTML site will be available, and the Flash site will be retired. [Learn More...](#)



**新しいMy Oracle Supportのユーザー・インタフェースへようこそ**  
Oracleの独自のApplication Development Framework (Oracle ADF)で構築され、再設計されたUIの利点は次のとおりです:

- 新しいサービス・リクエストを開始するための効率的な3段階のプロセス
- ハードウェアとソフトウェアの両方のインシデントのための単一の一貫したワークフロー
- ユーザー・インタフェースの向上したパーソナライズとフィルタ機能
- 新しいアクセシビリティ機能(スクリーン・リーダーや大きいフォントなどの有効化)

Flash版のMy Oracle Supportはいずれ新しいインタフェースに変わります。詳細は、ログイン後、ドキュメント1385682.1を参照してください。

**サインイン**  
言語:    
Interface:  HTML (New)  Flash  
  
ユーザーID/パスワードをお忘れですか。  
新規ユーザーはこちらで登録してください  
My Oracle Supportの使用は、My Oracle Supportの対象です。使用条件およびOracle プライバシー・ポリシー  
**FAQおよびサポート**

- 音訳AQ
- My Oracle SupportのFAQ
- サポートに連絡してください
- アクセシビリティ機能

Copyright (c) 2012, Oracle. All rights reserved. [法律上の注意および使用条件](#) | [プライバシーについて](#) | [サード・パーティ・ライセンス](#)  
このサイトは権利のあるオラクル社の顧客、パートナー、および社員の使用を目的としています。このサイトの使用は、このサイト上にある法律上の注意と使用条件およびプライバシーについての条件に従うものとします。オラクル社の社員によるこのサイトの使用は、社員の行動規範、社内プライバシー・ポリシー、利用規定および情報セキュリティポリシーを含む会社のポリシーに従うものとします。不正アクセス、または法律上の注意、使用条件やプライバシーについての条件の不履行の場合は、このサイトの使用権限が終了となり、民事罰や刑事罰に処せられることもあります。

日本オラクル株式会社  
グローバル・カスタマ・サポート  
作成日: 2012年7月10日  
更新日: 2018年8月28日  
バージョン: 1.5

## ➤ 目次

はじめに.....	3
SR の作成とサポート ID.....	4
Engineered System (一体型システム)の SR 作成.....	6
ソフトウェアのサポート ID を使用した例外的な対処.....	20
OCM(Oracle Configuration Manager)で取得した構成を利用した SR 作成.....	211
Platinum Services をご利用のお客様は P.21 をご覧ください	

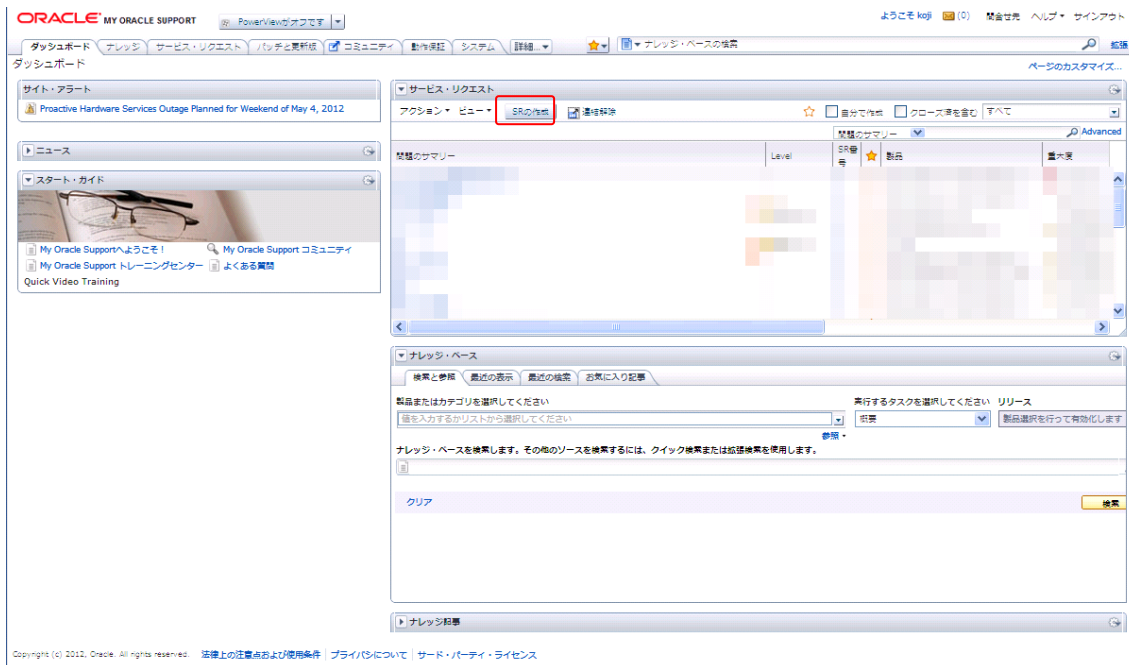
## ➤ はじめに

このドキュメントでは、サービス・リクエスト(SR)の作成方法を、Engineered System (一体型システム)のお客様向けにご案内いたします。

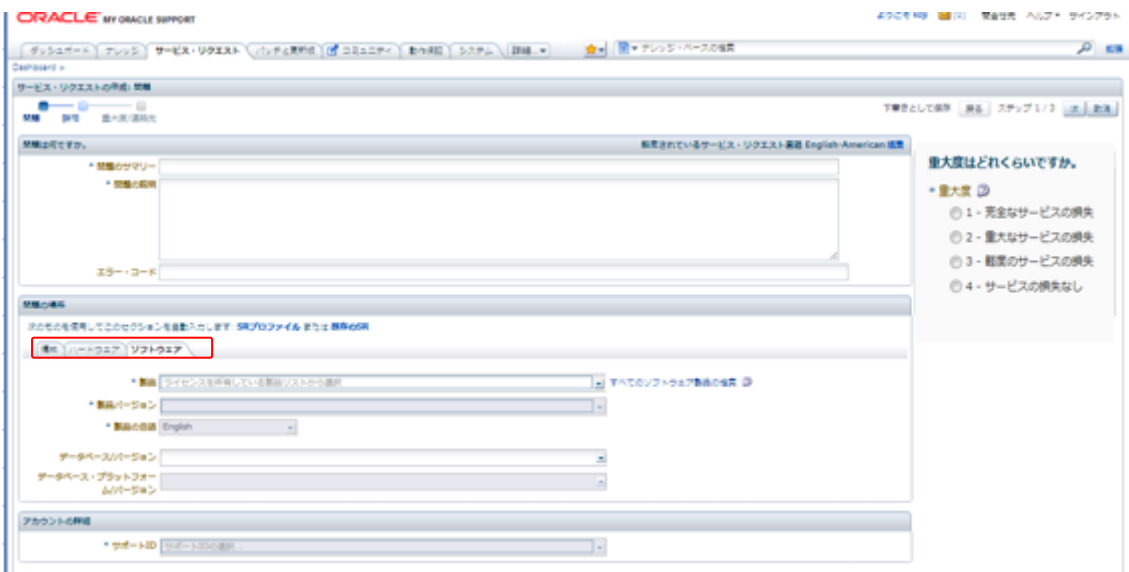
なお、ご案内する作成方法はあくまでも標準的なSRの作成方法であり、SR作成画面で表示される全ての項目やフィールドについての説明は行いません。また、SRの作成は、**My Oracle Support** の **ダッシュボード ページ** と **サービス・リクエスト ページ** のどちらからも行えます。本ドキュメントの説明では、**ダッシュボード ページ** からの作成を例にとり説明します。

## ➤ SR の作成とサポート ID

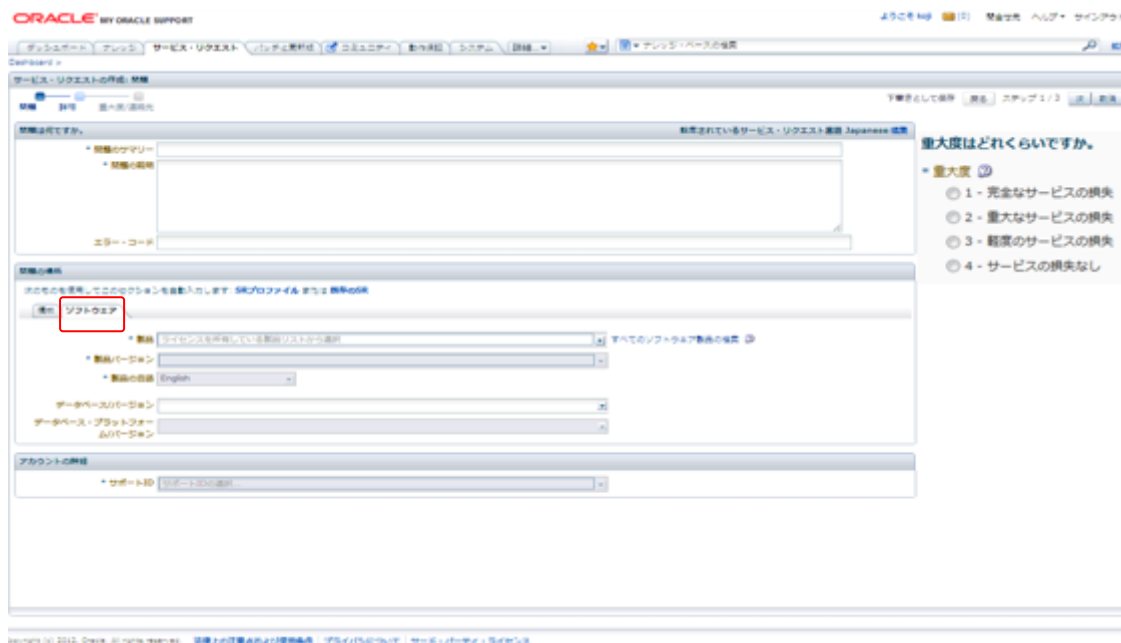
SR の作成は、**SR の作成** ボタンをクリックして開始します。



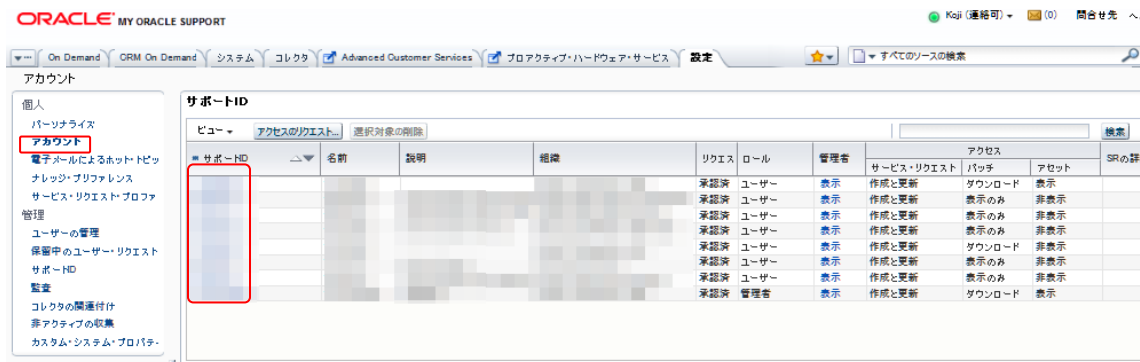
作成できる SR の種類は、サインインしているユーザー・アカウントに関連付けられているサポート ID の種類によって異なります。例えば、Exadata など、ソフトウェアのサポート契約を管理するサポート ID とハードウェアのサポート契約を管理するサポート ID が両方関連付けられている場合、SR の作成 ボタンをクリックすると、次のように **ハードウェア** と **ソフトウェア** のどちらかが選べるようになっています。Platinum Services をご契約の方は「構成」タブから SR をご起票ください。(P.21 参照)



一方、どちらかのサポート契約を管理するサポート ID のみが関連付けられている場合、次のように、どちらかだけが表示されます。



サインインしているユーザー・アカウントにどういったサポート ID が関連付いているかは、[詳細 >>設定 タブ の アカウント](#) から確認できます。また、それぞれのサポート ID をクリックすることでそのサポート ID の契約情報を参照することができます。



## ➤ Engineered System (一体型システム)の SR 作成

Exadata や SuperCluster など、Engineered System (一体型システム)の場合、基本的には、シリアル番号を指定することで、関連するすべての製品のお問い合わせができます。

まず、**SR の作成** ボタンをクリックし、SR 作成画面へ遷移してください。SR 作成画面では、必須入力項目に \* が表示されますので、それらの項目は必ず入力してください。

一番目のステップ **問題** では、SR のやり取りの言語、問題の簡単な内容、サポート ID、SR の作成方法を入力します。

まず、この SR の対応言語の確認をします。**サービス・リクエスト言語** のリストを、**編集** リンクから開き、ご希望の言語を指定します。日本語での対応を希望する場合は、**Japanese** を選び、**OK** ボタンをクリックしてください。日本語以外の言語を選択すると、海外のサポート・エンジニアが担当者としてアサインされ、日本語対応に戻す為に時間を要する場合がございます。

**これをデフォルト設定にする** のチェック・ボックスを入れることで、次回から使用するデフォルトの言語を変更することができます。



次に、**問題のサマリー** (SR の件名) と **問題の説明** を、それぞれのフィールドに入力します。もし、エラー・コードが発生している問題であれば、エラー・コードを入力してください。



右側の「重大度はどのくらいですか」で、それぞれのレベルの説明から、この SR で問合せようとしている問題の重大度にあてはまるものを選びます。

続いて、**問題の場所** で、**ハードウェア** タブを指定し、この SR で問合せようとしている一体型システムのシリアル番号を入力します。

問題の場所 次のものを使用してこのセクションを自動入力します: [SRプロフィール](#) または [既存のSR](#)

構成 **ハードウェア**

\* ハードウェア・シリアル番号  **シリアル番号の検証**  
シリアル番号が不明ですか。 [検索](#) アセット名またはカスタマ・サポートID別

\* 問題タイプ  ⓘ

\* サポートID

なお、iLOM(OS)からは、以下の手順にてシリアル番号を確認できます。

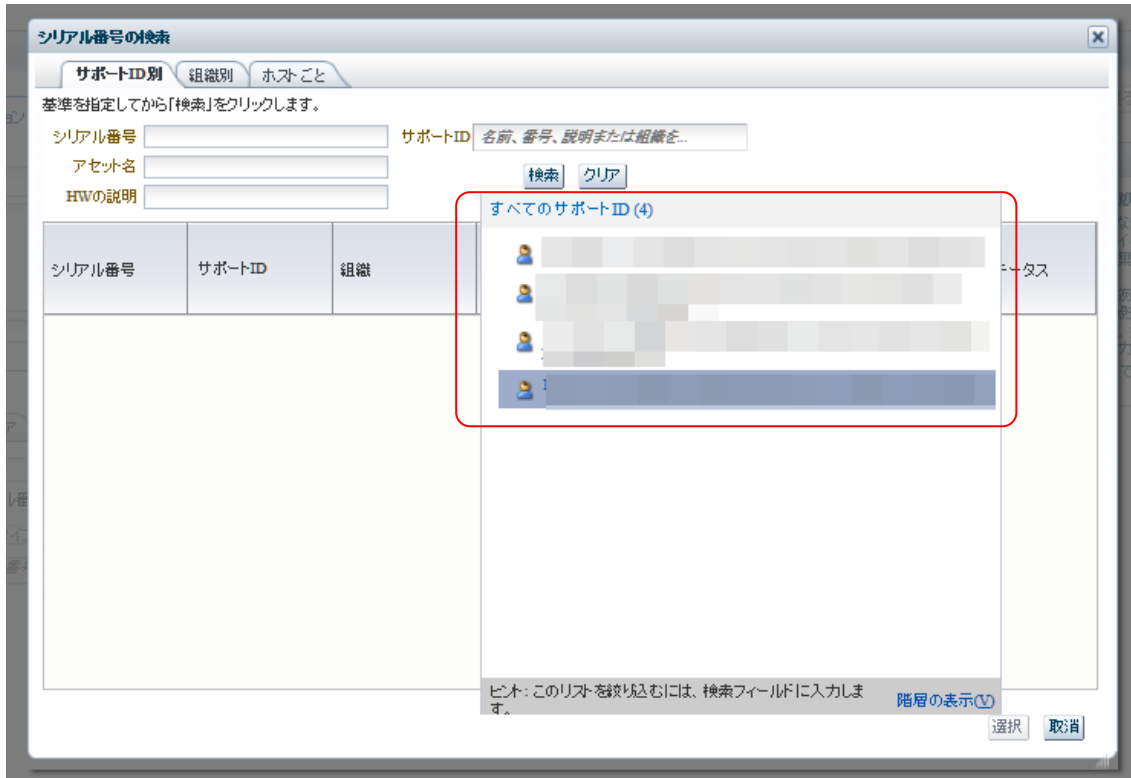
```
# ipmitool sunoem cli "show /SYS product_serial_number"
Connected. Use ^D to exit.
-> show /SYS product_serial_number

/SYS
  Properties:
    product_serial_number = XXXXXXXXXX

-> Session closed
Disconnected
```

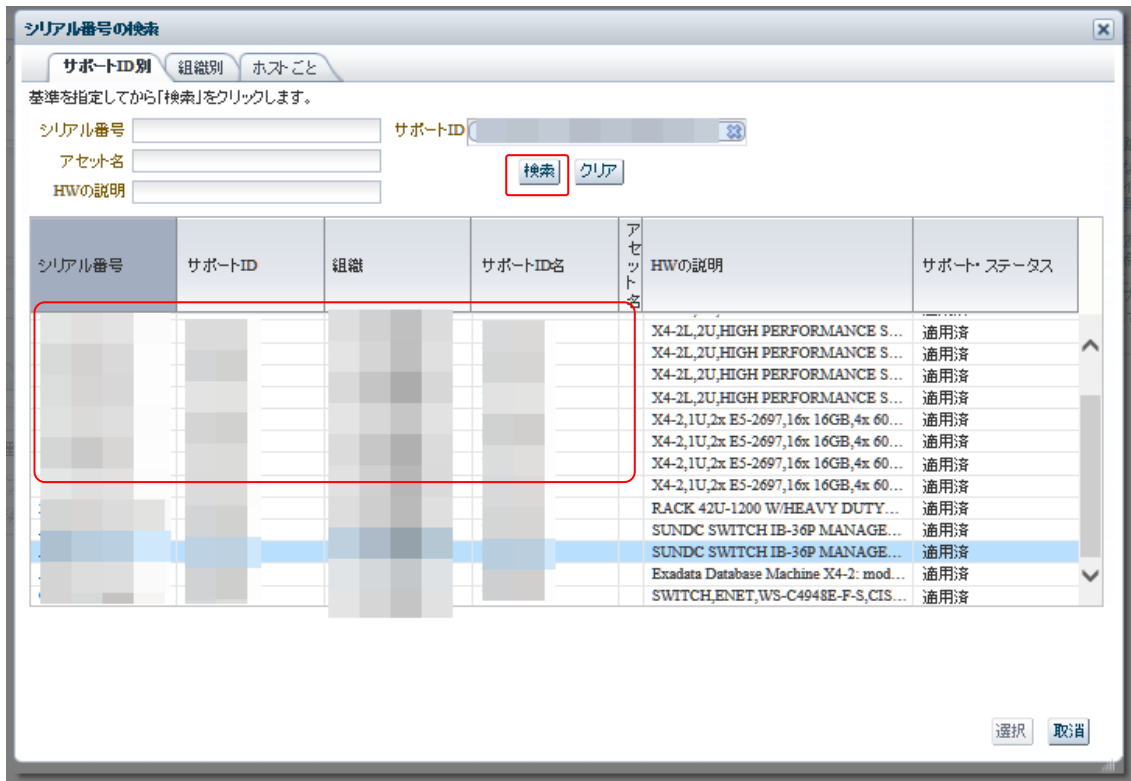
**シリアル番号の検証** ボタンをクリックすると該当するシリアル番号の詳細と **製品** 入力のための項目が表示されます。シリアル番号が不明な場合は、何も入力せず、検索するためのダイアログを起動してください。

起動したダイアログにて、**サポート ID** のリストをクリックすると、この SR を作成しているユーザー・アカウントに関連付けられているサポート ID が表示されます。



ここから、問合せを行う一体型システムのサポート ID を選び、**検索** ボタンをクリックします。検索結果に、選択したサポート ID に関連付けられているハードウェアの **製品名** や **組織名(会社名)** と共に **シリアル番号** が表示されます。この SR で問合せようとしているハードウェアを選び、**選択** ボタンをクリックします。ハードウェア故障の際には、該当するハードウェアのシリアル番号を指定してください。ソフトウェアの問合せをする場合は、いずれかのシリアル番号を選択し、**選択** ボタンをクリックします。なお、指定するシリアル番号が不明な場合、どのシリアルを選んででも SR 作成を行うことができます。



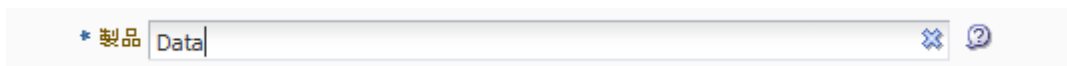


シリアル番号の入力が完了すると、入力したシリアル番号のハードウェアに対応した情報が表示され、デシリアル番号に合わせた製品が指定されています。

異なる製品を指定する場合は、**製品グループ化の基準** のラジオボタンが表示されます。 **ハードウェア・ライセンス** を選択し、**製品** の欄にキーワードを入力、もしくはクリックで表示されるリストから該当する製品を選択してください。



シリアルを選ぶと、Exadata のハードウェアが表示されます。もしデータベースで SR 作成される場合は、Data(base)と打って Oracle Database-Enterprise Edition を選択し、データベースのバージョンを選んでください。



Data と入力すると、以下のように製品が出ますので、Oracle Database-Enterprise Edition (Database)を選んでください。

Oracle **Database** – Enterprise Edition (**Database**)

- Enterprise Manager for Miscellaneous Plug-ins (**Metadata**)
- Enterprise Manager for Oracle **Database** (**Database Control**)
- Oracle **Exadata** Storage Server Software

すべての製品 (156)

- Data** Warehouse Business Adapter for Oracle
- Data** Warehouse Business Adapter for PeopleSoft
- Data** Warehouse Business Adapter for SAP
- Data** Warehouse Business Adapter for Siebel
- Big **Data** Appliance Integrated Software
- Brocade **Data** Center Fabric Manager (DCFM)
- Cisco **Data** Mobility Manager

Linux の場合は Linux、EM の場合は Enterprise Manager と入力すると製品を選ぶことができます。

一度 SR を作成されますと、次回以降、製品枠にカーソルを持っていくことで候補の製品が表示されるようになります。

SR 作成画面で、問題の場所(ハードウェアのタブを選んでいただくところ)の右「既存の SR」を選んでいただきますと、過去に作成した SR のコピーができます。

Exadata(他 Engineered System 製品)でもハードウェアの Support ID で SR 作成が可能です。

・ Exadata

自分のアセット・ライセンス所有製品 (12)

- Exadata X4-2 Hardware
- Linux OS
- Oracle Solaris Express
- Enterprise Manager Base Platform
- Enterprise Manager for Miscellaneous Plug-ins
- Enterprise Manager for Oracle Database
- Oracle Database - Enterprise Edition
- Oracle Exadata Storage Server Software
- Oracle Net Services
- Oracle OLAP
- Oracle Platinum Services
- Oracle Secure Backup

- Exalytics

自分のアセット・ライセンス所有製品 (13)

Exalytics In-Memory Machine X2-4  
Enterprise Manager Ops Center  
Linux OS  
BI Publisher (formerly XML Publisher)  
Business Intelligence Server Enterprise Edition  
Hyperion Essbase  
Hyperion Planning  
Oracle Data Integrator  
Oracle Endeca Information Discovery Studio  
Oracle Exalytics Software  
Oracle GoldenGate  
Oracle TimesTen In-Memory Database  
Oracle WebLogic Server

- Exalogic

自分のアセット・ライセンス所有製品 (12)

Exalogic Elastic Cloud X4-2 Hardware  
Enterprise Manager Ops Center  
Linux OS  
Oracle Solaris Express  
Oracle Coherence  
Oracle Exalogic Elastic Cloud Software  
Oracle JRockit  
Oracle Platinum Services  
Oracle Traffic Director  
Oracle Tuxedo  
Oracle Virtual Assembly Builder  
Oracle WebLogic Server

- SuperCluster :

自分のアセット・ライセンス所有製品 (14)

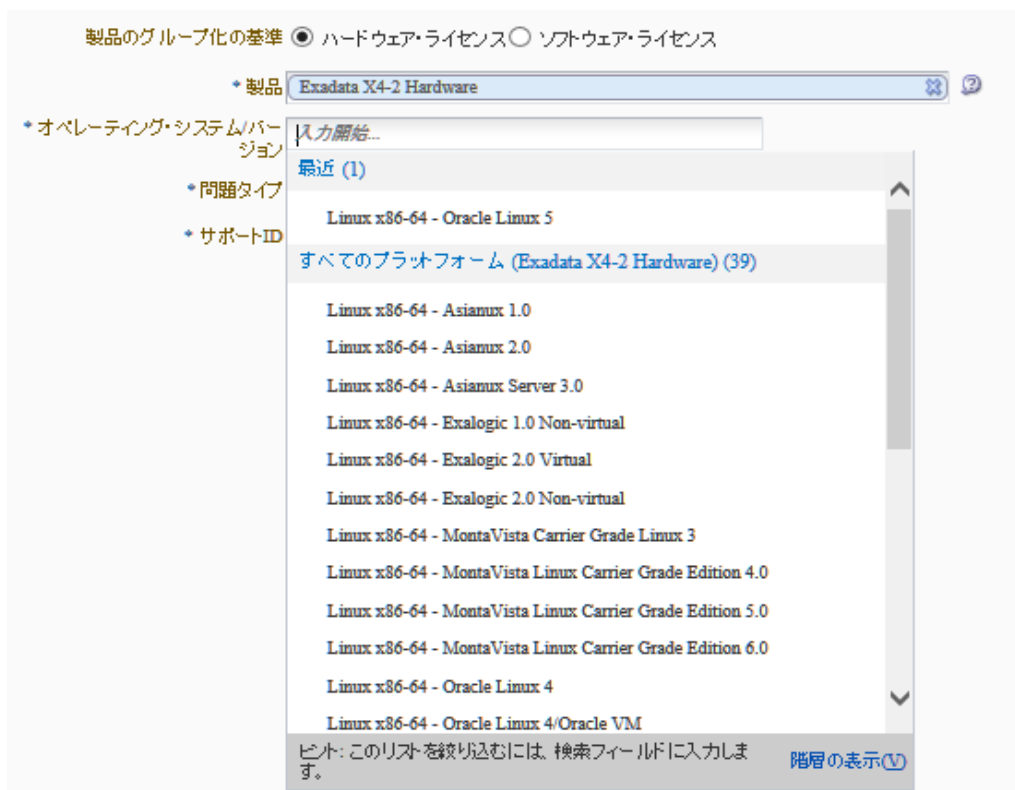
- Oracle SuperCluster T5-S Hardware
- Enterprise Manager Ops Center
- Linux OS
- Solaris SPARC Operating System
- Enterprise Manager Base Platform
- Enterprise Manager for Miscellaneous Plug-ins
- Enterprise Manager for Oracle Database
- Oracle Database - Enterprise Edition
- Oracle Exadata Storage Server Software
- Oracle Net Services
- Oracle OLAP
- Oracle Platinum Services
- Oracle Secure Backup
- Solaris Cluster

- Zero Data Loss Recovery Appliance

Zero Data Loss **Recovery** Appliance Software

Enterprise Manager for Zero Data Loss **Recovery** Appliance

製品を入力したら、**オペレーティング・システム / バージョン** をキーワードで検索もしくはリストから選択して指定してください。



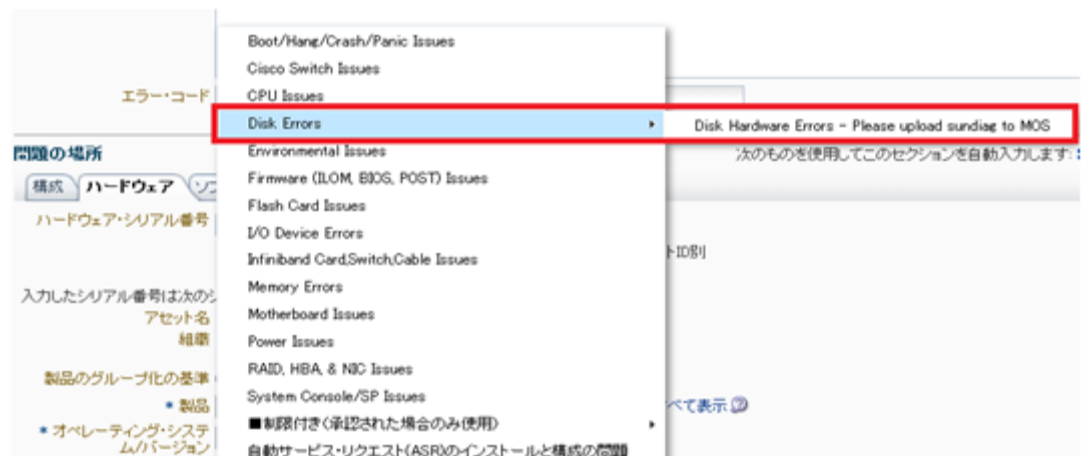
次に、**問題タイプ** をプルダウンメニューから選択します。なお、この項目はサポート・エンジニアが調査や問題の切り分けを行うために参照させていただく項目です。もし、問題のタイプが不明な場合は、一番近いと思われるものを選択してください。



なお、問題が HDD 障害である場合、**問題タイプ** を Disk Errors を選択し、後の**ファイル / 添付ファイルのアップロード**にて Sundiag を添付して SR を作成してください。

Sundiag の取得方法など詳細については下記をご参照ください。

Exadata の HDD 障害発生時は sundiag を取得してから SR 登録を



選択が終わりましたら、**次へ** ボタンをクリックして次のステップへ進みます。

二番目のステップ **ソリューション** では、前ステップの入力内容や問題のタイプに応じた出力される推奨ドキュメントの参照を行います。

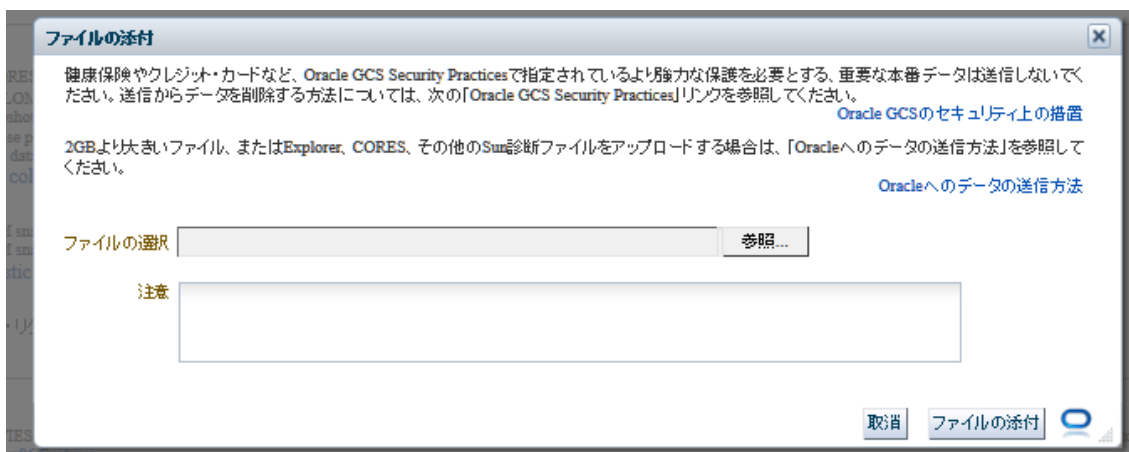
ここまでに入力した情報を元に、この SR で問合せようとしている問題に関連した事例や問題を扱っているナレッジの自動検索が実行されます。検索されたナレッジの中に、問題の一次対応に役立つようなものがあれば、それを確認します。

ナレッジの参照が終わりましたら、**次** のボタンをクリックして次のステップへ進んでください。

三番目のステップ **詳細** では、調査に有効なログなどのファイルのアップロードおよび追加情報の入力を行います。

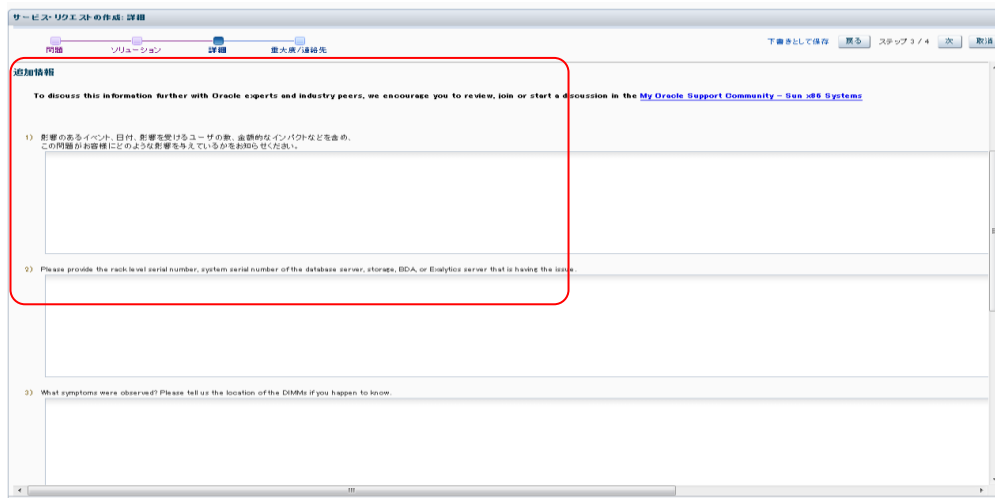
**ファイル / 添付ファイルのアップロード** にてサポートにアップロードするファイルがあれば、この SR に添付します。推奨ファイルで指定しているツール等によるファイルのアップロード以外は、追加ファイルの **添付** ボタンから追加してください。なお、ファイル名にマルチバイト日本語文字が使われていると、ファイル名が文字化けを起こす場合がありますので、シングルバイト英数字を使うようにしてください。

また、2GB より大きいファイル、Explorer、CORES、その他の Sun 診断ファイルをアップロードする場合は、メッセージ文中の **Oracle へのデータの送信方法** リンクを参照してください。また、日本語版の **オラクル・サポートへのファイルのアップロード** および **Oracle Secure File Transfer ユーザーガイド** も合わせてご利用ください。



次に、**追加情報** で、この SR で問合せようとしている問題の詳細な情報を入力します。もし、何を入力したらいいか分からない場合は、「分かりません」「該当せず」「不明」等と入力してください。サポートが調査を行う上で参照させていただく項目ですので、できる限りご入力ください。





また、サービス・リクエスト連絡先 では、情報に誤りがないかどうか確認します。この SR を作成しているユーザー・アカウントの連絡先情報がデフォルトで表示されています。電話番号 に入力されている値は、現在この SR を作成しているユーザー・アカウントの [詳細 >> 設定 タブ >> アカウント >> 個人情報](#) に入力されている電話番号です。SR のやり取りの中では、サポート・エンジニアがお客様にお電話を差し上げることもありますので、電話番号 はお間違えのないよう、十分ご注意ください。

\* 詳細はどなたに問い合わせたらよいですか。

主連絡先

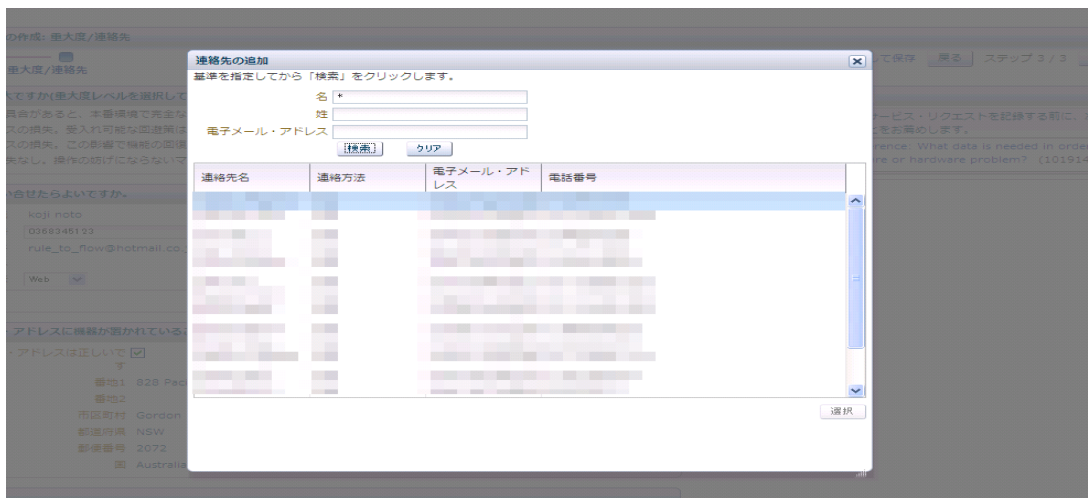
\* 電話番号

電子メール・アドレス

\* 連絡方法

[代替連絡先の追加](#)

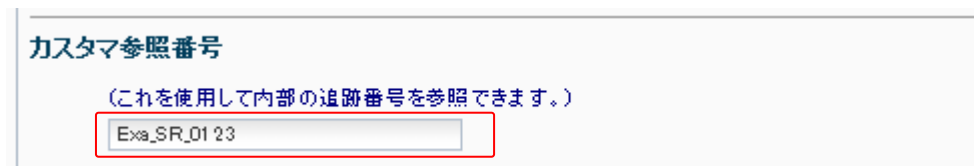
追加の連絡先を設定する場合は、代替連絡先の追加 をクリックしてください。検索は部分一致で行われます。また、「\*」をワイルドカードとして使用できます。



ハードウェア製品のお問い合わせの場合、**サービス・アドレス**（ハードウェアの物理的所在地）に誤りがないかどうか確認します。**サービス・アドレス** には、最初のステップで選択したハードウェアに対して既に指定されているサービス・アドレスの値が、そのままコピーされます。変更する場合は、**サービス・アドレスの変更** をクリックしてください。なお、個々のハードウェアのサービス・アドレスは、そのハードウェアのシリアル番号が関連付けられているサポート ID の管理者(CUA)アカウントが管理および変更できるようになっています。**システム** タブの **アセット** リージョンから該当するシリアル番号を指定して、アセット詳細より確認および変更を行ってください。サービス・アドレスに誤りがなければ、**チェック・ボックス** をクリックしてください。



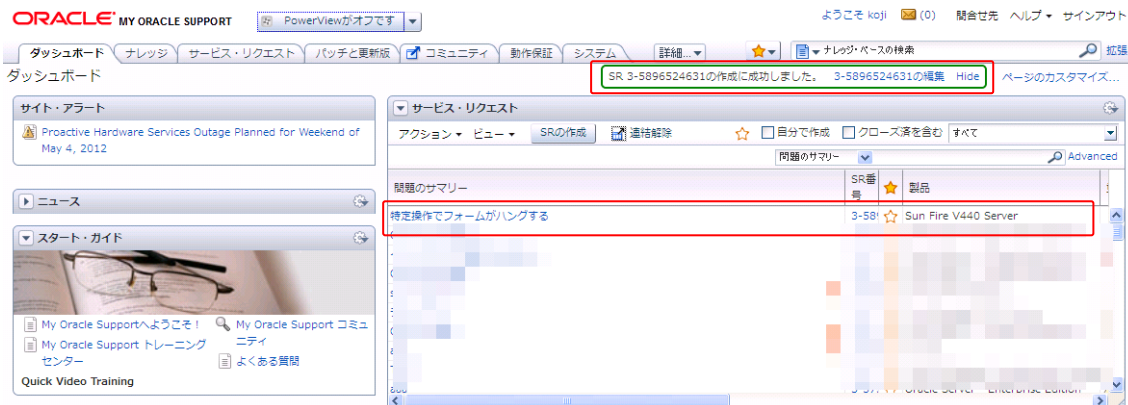
また、**カスタマ参照番号** を入力することで、SR 検索時に使用できる任意のキーワードを設定することができます。



以上で SR 作成のステップは終了です。**送信** ボタンをクリックし、サポートに SR を送信します。

また、まだサポートには SR を送信せず、一旦保存しておきたいということであれば、**下書きとして保存** リンクをクリックし、この SR をドラフト SR として保存することもできます。

SR の送信が完了すると、その SR に対して **SR 番号** が発行されます。SR 作成を開始した My Oracle Support の画面に表示が戻り、画面右上に緑の枠で囲まれたメッセージが表示されます。そのメッセージの中に、**SR 番号** が表示されます。また、**サービス・リクエスト** のリージョンにも、作成された SR が表示されます。



## ➤ ソフトウェアのサポート ID を使用した例外的な対処

なお、クライアント製品や Engineered System 環境ではない製品の SR を作成する場合は、その契約製品を対象としたサポート ID にて **ソフトウェア** タブから SR を作成してください。一番目のステップ **問題** の **問題の場所** において、その問い合わせが一体型システムと関連したものかを確認するためのラジオボタンが表示されます。いいえ を選ぶことで、Engineered System と切り離れた問題として SR を作成できます。

構成 ハードウェア **ソフトウェア** クラウド

製品 Oracle WebLogic Server

製品バージョン 10.3.6

製品の言語 English

オペレーティング・システム/バージョン Linux x86-64 - Oracle Linux 5

データベースバージョン 入力開始...

データベースプラットフォームバージョン 入力開始...

ソフトウェアの問題はエンジニアド・システムに関するものですか。  はい  いいえ

問題タイプ 問題タイプの選択

サポートID 名前、番号、説明または組織を入力するか、リストか...

また、Engineered System のソフトウェア製品に限定した SR を、**ソフトウェアのサポート ID** で作成しなくてはならない場合は、以下の選択をお願いします。

一番目のステップ **問題** の **問題の場所** において、その問い合わせが一体型システムと関連したものかを確認するためのラジオボタンが表示されます。該当する場合は、**はい** を選び、対象のシステムを選択ください。該当するサポート ID を持っていない場合はこの選択肢は表示されません。

問題の場所 次のものを使用

構成 ハードウェア **ソフトウェア** クラウド

製品 Oracle WebLogic Server

製品バージョン 10.3.6

製品の言語 English

オペレーティング・システム/バージョン Linux x86-64 - Oracle Linux 5

データベースバージョン 入力開始...

データベースプラットフォームバージョン 入力開始...

ソフトウェアの問題はエンジニアド・システムに関するものですか。  はい  いいえ

エンジニアド・システム

- 問題タイプ Big Data Appliance
- Database Appliance
- Exadata
- Exalogic
- Exalytics
- SuperCluster
- Virtual Compute Appliance

サポートID 入力するか、リストか...

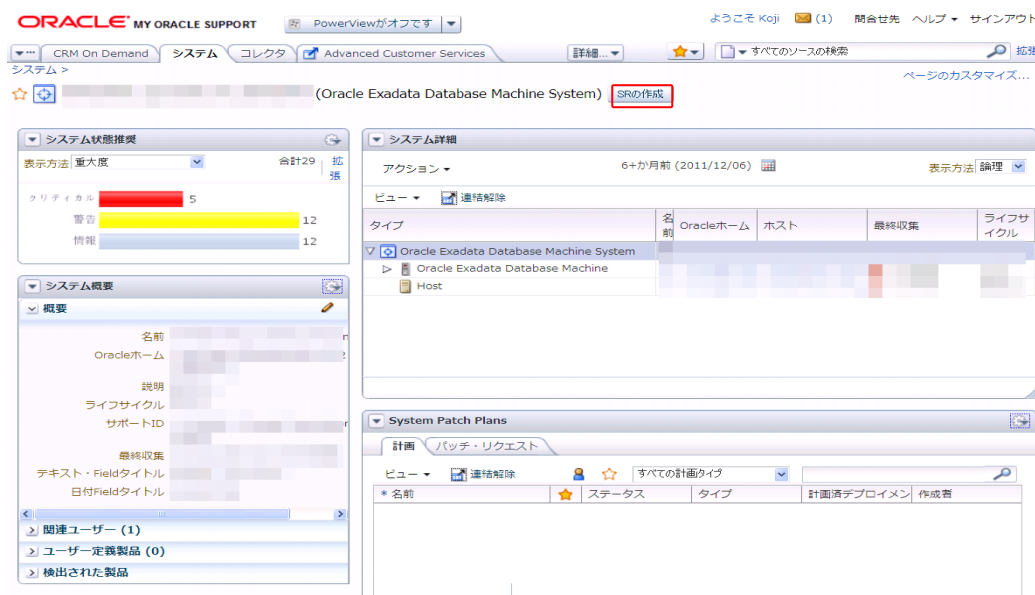
その他のステップについては、通常の SR 作成方法と同様の手順にて問題ありません。

## ➤ Oracle Configuration Manager で取得した構成を利用した SR 作成

Oracle Configuration Manager(OCM)で取得した構成情報を利用することで、シリアル番号入力のステップの省略および SR 管理の簡素化ができます。また、Platinum Services をご利用のお客様は、Platinum Services 対象のシステムを特定するために OCM の構成情報を SR 作成にご利用ください。OCM の詳細は、My Oracle Support の **コレクタ** タブをご参照ください。

OCM が現在対応している Engineered System 製品は、Exadata, Exalogic, SuperCluserter です。

**システム** タブから SR を作成する対象のシステム名を選択し、**SR の作成** ボタンをクリック、もしくは、SR 作成の一番目のステップ **問題** の **問題の場所** において、**構成** のタブをクリックしてください。



**システム名(構成)** および **ホスト** をリストから選択すると、その情報からシリアル番号が自動的に入力されます。また、**ホストされているシステム** を選択した場合、あらかじめ取得された情報から SR 作成のために必要なソフトウェアの製品 / バージョンなどが選択できるようになります。

問題の場所

次のものを使用してこのセクションを自動入力します: **SRプロファイル** または **既存のSR**

**構成** | ハードウェア | ソフトウェア | On Demand

構成  ホスト

\* ホスト

入力したシリアル番号は次のシステムと一致します。必須フィールドに入力してください。

シリアル番号  名前の変更

アセット名  相機

製品のグループ化の基準  ハードウェア・ライセンス  ホストされているシステム

\* 製品 Exadata Database Machine 他の製品をすべて表示

\* オペレーティング・システムバージョン Linux x86-64(2.6.18)

アカウントの詳細

\* サポートID

構成情報から作成したSRは、システム タブのシステムの詳細を確認することで、一覧することができます。

ORACLE MY ORACLE SUPPORT PowerViewがオフです

ようこそ (1) 料金体系 ヘルプ サインアウト

On Demand CRM On Demand システム コレクタ Advanced Customer Services プロアクティブ・ハードウェア・サービス 詳細

Systems > (Oracle Exadata Database Machine System) SRの作成 ページのカスタマイズ...

システム状態検索

表示方法: 重大度 合計: 29 拡張

タリタカス 5

警告 12

情報 12

システム概要

概要

名前 Oracleホーム

説明

ライフサイクル

サポートID

最終収集

テキスト・フィールドタイトル

日付フィールドタイトル

関連ユーザー (1)

ユーザー定義製品 (0)

検出された製品

System Patch Recommendations

表示方法: 全般 ターゲット・タイプ 拡張

Other Recommendations 1

Security

すべての推奨

コレクタ・バージョン10.3.2以上が必要です。 詳細...

サービス・リクエスト

アクション ビュー SRの作成 連絡解除

問題のファミリー

問題のサマリー

問題のサマリー	SR番号	製品	重大度

システム詳細

アクション 6+か月前 (2011/12/06) 表示方法: 詳細

ビュー 連絡解除

タイプ	名 Oracleホーム	ホスト	最終収集	ライフサイクル
Oracle Exadata Database Machine System				
Oracle Exadata Database Machine				
Host				

System Patch Plans

計画 パッチ・リクエスト

ビュー 連絡解除

名前	ステータス	タイプ	計画済デプロイメント	作成者