My Oracle Support

サービス・リクエスト作成ガイド

My Oracle Supportへようこそ オラクル社の製品およびサービスを最大限に活用し、答えを見て してください。	つけて、コミュニティと聞わり、問題を解決	
サイン・イン Oracleハードウェア、ソフトウェアおよびマネージ ド・クラウドのサポート XXXXXXXのXXXXCOM 変更 次 または、他のOracleサポート・ボークルにサインイン します		クラウド・ユーザーの統合サインイン・エクスペリエンス Cloud InfrastructureおよびCloud Applicationsの新しいサポート・ポータ ルであるMy Oracle Cloud Supportの導入の一環として、サインイン・ペ ージを再設計しました。 左側の手順に沿って、サポート・ボータルにサインインしてください。 詳細

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:2009 年 8 月 19 日 更新日:2024 年 11 月 20 日 バージョン:4.5

目次

はじめに	3
SR の作成とサポート ID	4
ソフトウェアの SR 作成	6
ハードウェアの SR 作成	13
Engineered System (一体型システム) の SR 作成	25
サポート・パートナーがお客様の代理で SR を作成	27
サポート・パートナーとしてお客様の代理でソフトウェアのSR を作成	
サポート・パートナーとしてお客様の代理でハードウェアのSR を作成	
お客様(エンドユーザー)のサポートID やシリアル番号が見つからない場合	

はじめに

このドキュメントでは、サービス・リクエスト(SR)の作成に不慣れなお客様向けに、My Oracle Support (<u>https://support.oracle.com</u>) での作成方法をご案内いたします。本ドキュメントで作成 方法をご案内する SR の種類は、次の通りです。

- ソフトウェアの SR
- ・ ハードウェアの SR
- Engineered System (一体型システム) の SR
- サポート・パートナーがお客様(エンドユーザー)の代理で作成するソフトウェアの SR
- サポート・パートナーがお客様(エンドユーザー)の代理で作成するハードウェアの SR

なお、ご案内する作成方法は標準的な 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うことができます。 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。

	1グイン: August 3, 2021 5:39 PM JST Cloud Supportに切替え \varTheta 🍋 📥 (連絡不可) 🔹 🔟 (0) 問合せ ヘルプ 🔹
ダッシュボード ナレッジ サービス・リクエスト ノ	(ッチと更新版 詳細マ ★マ 個マ 🔎
ダッシュボード	フィードバックをお送りください… ページのカスタマイズ…
ג-בב	 ▼ ナレッジ・ベース ③
 Join the Oracle Customer Advisory Panel August 2021 Oracle Support Essentials Webcasts Announcement August 2021 Oracle Product Support Advisor 	検索と参照 最近の検索 お気に入り記事 製品または製品ラインを選択します Solaris x64/x86 Operating System 3
webcasts Announcement Coracle Critical Patch Update for July 2021 Coracle Database 18c Enters Sustaining Support July 1, 2021	検察条件の入力
Database 19c Self-Guided Upgrade Documentation My Oracle Support Release 21.1 is Now Live スタート・ガイド	最適一数に直接移動 [2] Information Center: Overview of Sun Patches and Updates [1589780.2] [3] Information Center: Overview of the Oracle Solaris 10 Operating System [1372665.2] [4] Information Center: Overview of the Oracle Explorer Data Collector (STB) [1589529.2] [5] Information Center: Overview of the Oracle Solaris 11 Operating System [1559480.2]
 オラクル・サポートの ② Oracle Learning Explorer: 	検楽
トレーニングとリソー Free Training and ス Accreditation ② Oracle Support ③ プロアクティブなサポート Essentials を受ける Registration ③ Follow Us - MOS Twitter ③ Advisor Webcasts	▼ 技術的サービス・リクエスト ・ ● コミュニティで問合せ また ビュー・ ☆ 名 ● すべて マ SR番号 > 3-1445 問題のサマリー レベル 技術的SR番号 ★ 製品/サービス・タイ:

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、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 の両方が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。

					T	書きとして保存 戻る
問題重大度 ソリューション 詳細 問題は何ですか。	連絡先			設定されているサービス・リ	問題の短いサマ レクエスト言語 は100パイトに	?リーを入力してください。このフィー 制限されています
*問題のサマリー					1	○1-クリティカル
* 商用整理のつ封印用						○ 2 - 重要
						(6) 3 - 標準
						()4-最小
					6	
エラー・コード						
ノート:「説明」つ	Z = IL K 71H /// O Enracle GCS Security Practices	しいい クカ協会 オカアい ストの強力	and the second s	- Address	and she less	
1/##0//51.25.0 L	キード・デークセント キアロは地帯運動から不停運		3保護を必要とする個人情報、HIPAA	の対象となる保護医療情報、その他の	29%121位	
人情報(クレジット	 カード・データなど)、あるいは米国連邦政府の管理 	」リンジで指定されているよう強い 対象防衛情報(CDI)または管理対象	3保護を必要と9 る個人情報、HIPAA 詳細密情報(CUI)を送信しないでくださ	の対象となる保護医療情報、その他の い。	26821位	
人情報(クレジット Oracle GCSのセキ	 カード・データなど)、あるいは米国連邦政府の管理 コリティ上の措置 	コランラで温足されているよう強い 対象防衛情報(CDI)または管理対象	3件線を必要とする個人情報、HIPAA 非機密情報(CUI)を送信しないでくださ	の対象となる保護医療消散、その他の い。	J₩21/2	
人情報(クレジット Oracle GCSのセキ * 課題タイプ [技術的な問題	・カード・データなど)、あるいは米国連邦政府の管理 ユリティ上の指置	」フランクに自定されているよう語が 対象防衛情報(CDI)または管理対象	a体達を必要とする使人時報、HinAA 時間密情報(CUI)を送信しないでくださ	の対象となる保護医療消報、その他の い。	20 <u>02</u>	
人情報(クレジット Oracle GCSのセキ ・課題タイプ [技術的な問題 ・ビジススへの参加	 カード・データなど)、あるいは米国連邦政府の管理 ユリティ上の措置 マ (2) マ (2) 	コンジンに加速されているようなが 対象防衛情報((CDI)または管理対象	atmi産で必要とする個人情報、HINAA FMW型情報(CUI)を送信しないてくださ	の対象となる保護医療情報、その他の い。	21/22/12	
人情報(クレジット Oracle GCSのセキ ・課題タイプ (技術的立柄題 ・ビジネスへの影響 ・システムのライフサイクル	- カード・データなど)、あるいは米国連邦政府の管理 ユリティ上の指置 	ンジンで加速されているようなジョンジンが動作権情報(CDI)または管理対象	atmi産で必要とする個人情報、HINAA FMW型情報(CUI)を送信しないてくださ	の対象となる保護医療機械、その他の		
人情報(クレジット Oracle 0CSのセキ ・課題タイプ【技術的な問題 ・ビジネスへの影響 ・ジステムのライフサイクル 問題の場所	 カード・データなど)、あるいは米国連邦的存留者 ユリティ上の構築 マ Ø マ Ø マ Ø マ Ø 	コンシントロルとすているほうほう (対象的像単単純(CD))または管理対象 ↓	はWEEで必要と3 る個人消費。 HINAA FNB芯得板(CUI)を送信しないでくださ 次のものを使用してこ(の対象となる保護回激清晰、その他の いい。 のセクションを自動入力します: SRフ	¹⁹⁸¹ 21月 「ロファイル または 既存のSR	
人情報(クレジット Oracle OCSのセキ ・課題ウイブ 接続的な問題 ・ビジネスの参考 ・システムのライフサイクル 問題の場所 ハードウェア シフトウェア クラウド Managed	 カード・データなど)、あるいは米国連邦的所の管理 ユリティ上の構築 マローマローマローマローマローマローマローマローマローマローマローマローマローマ	1997年19日にECTUAL & 2987 初州が御御御(R(CD))または新羅対無 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	2000年での美とうる個人消費。 HimAAL 時間回情報(CUI)を注信しないでくださ 次のものを使用してこく	の内蔵となる保護支援清朝、その他の い。 のセクションを自動入力します SR フ	³⁹⁸ 21位 プロファイル または <u>既</u> 存のSR	
人供報(クレジット Oracle GCSの仕 ・課題やイブ (登納行立動類 ・ビジネスへの参加 ・ビジネスのの参加 ・ジステムのライフサイクル	・カード・データなど)、あるいな米国連邦政府の管理 コリティ上の信頼 マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ マ ロ ロ マ ロ ロ マ ロ ロ マ ロ ロ マ ロ	2017年1月1日 1977年1月1日 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本	aが増生しまとうるほんであり、HinAAA 開始団体和(CUI)を出催しないでくださ 次のものを使用してこ(のが得こなるが通知策略権、その色の いい のセクションを自動入力します SRフ	¹⁹⁹ 111日 プロファイル または 既存のSR	
	 カード・データなど)、あるいは米国連邦政府の管理 ユリティ上の措置 マロマママママママママママママママママママママママママママママママママママ	27歳5後清朝(COI)または登場引換 2	JWEをしまくらるほん(MR)、HPAA MRESIMACUDEと話しないでくださ 次のものを使用してこい	のが得こなる所通知策略権、その色の い。 のセクションを自動入力します SRフ	/州王位 /ロファイル または <u>既</u> 存のsR	
(頃観(クレジット Oracle GCSのセキ ・課題タイプ (取得的立柄題 ・ビジネクへの楽曲 ・ジステムのライフサイクル	・カード・データなど)、あるいは半面勝邦的有の管理 ユリティ上の得著 マロママロマロマロマロマロロ マロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロ	ND3)	JW道を止まさらる個人類部、HPAA 開設開発(CU)を出催しないでくださ 次のものを使用してこく	のが薄となる体通型液体体、その色の い。 のセクションを自動入力します SRJ	/#1132 /11ファイル または 既存の5R	

ー方、どちらか一方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、どちらかのみが表示されます。

ダッシュボード ナレッシ	ジ サービス・リクエスト パッチと更新版 📝 コミュニティ 新作保証 Managed Cloud CRM On Demand 詳細マ 🏚 💿		2
サービス・リクエスト>		フィードバックを	お送りください
サービス・リクエストの作成: 間	95%		
■ 問題/重大度 ソリュ-		下書きとして保存 戻る	次 取消
問題は何ですか。	設定されているサービス・リクエスト言語 Japanese 編集	新士度 (?)	
*問題のサマリー	エラーが出ました	1-クリティカル	
*問題の説明	ここに状況を詳しく記述します。	◎ 2 - 重要	
		3 - 標準	
		(4-墨小)	
エラー・コード			
	- ノート: 「説明」フィールドでは、次の「Oracle GCS Security Practices」リンクで指定されているより強力な保護を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる 保護医療機能、その他の確認症人情報(クレジット・カード・データなど)、あるいは米国進利政府の管理対象防衛情報(CDI)または管理対象អ福岡情報(CUI)を 送信しないてください。		- 1
	Orade GCSのセキュリティ上の措置		
*課題タイプ			
* ビジネスへの影響	システムは使用不能		
*システムのライフサイクル	藤働中の本番環境 マ ②		
	これは、上で進択した内容に呈ついて、重大度2の問題として作成されます。		
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		
ソフトウェア (クラウド)			
* 취묘	入力開始		

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 アカウントと権限 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。

On Demand CRM On D	emand システム	コレクタ	Advance	ed Oustomer Services	🛃 プロアクティブ・ハードウ	エア・サービス	設定		<u></u>	」 ▼ すべてのソースの検;	Ř		
カウント													
人	サポートID												
パーソナライズ	Ca 70	セスのリウエ;	スト] 選択:	対象の削除						1			検索
7カウント			@ #h	14.00	10.00						アクセス		-
モナメールによるホット・トピッ	* 7 K ~ ND		-C 81	67091	75 Pet		991 X	0~10	管理者	サービス・リクエスト	パッチ	アセット	- SR(
ナレッジ・プリファレンス						100	承認済	ユーザー	表示	作成と更新	ダウンロード	表示	1
ナービス・リクエスト・プロファ							承認済	ユーザー	表示	作成と更新	表示のみ	非表示	
·里							承認済	ユーザー	表示	作成と更新	表示のみ	非表示	
ーザーの管理							承認済	ユーザー	表示	作成と更新	表示のみ	非表示	
響中のコーザー・リクエスト							承認済	ユーザー	表示	作成と更新	ダウンロード	非表示	
							承認済	ユーザー	表示	作成と更新	表示のお	非表示	
W = 10							承認済	ユーザー	表示	作成と更新	表示のみ	非表示	
亚				and the second second second			承認済	管理者	表示	作成と更新	ダウンロード	表示	
I have a second second second													

ソフトウェアの SR 作成

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。

ー番目のステップ 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 成方法などを入力します。

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、日本語以外の対応を行っている サポート・エンジニアが担当者としてアサインされ、日本語対応を行うために時間を要する場合が あります。

なお、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 と 問題の説明 を、それぞれのフィールドに入力します。エラー・コードが 発生している問題であれば、そのエラー・コードを入力してください。

サービス・リクエストの	作成: 問題		
問題/重大度		下書きとして保存 戻る	次取消
問題は何ですか。 ・問題のサマリー ・問題の説明 エラー・コード	設定されているサービス・リクエスト言語 Japanese 編集 製品の問題です	 重大度 ② ○ 1 - クリティカル ○ 2 - 重要 ◎ 3 - 標準 ○ 4 - 最小 	
* 課題タイプ * ビジネスへの影響 * システムのライフサ イクル	技術的な問題 マロック の の の の の の の の の の の の の の の の の の の		
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		

続いて、SR 対象となる製品名とそのバージョン、ご利用のプラットフォームやデータベースなど の情報をリストから選びます。最初の 製品 リストで選んだ値によって、その後に続くリストの構成 や必須入力項目が、動的に変更されるようになっています。なお、製品が不明な場合は、最も適切だと考えられるものを選択してください。

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
N-KOIP V7-KOI	クラウド Managed Cloud Services	
*製品	Oracle E-Business Suite Technology Stack	0
* 製品パージョン	12.2.10 🗸	
* 製品の言語	Japanese	
* オペレーティング・システ ムバージョン	Oracle Solaris on x86-64 (64-bit) - 11 🔪	
データベースパージョン	Oracle Database - Enterprise Edition - 19.12.2.0.0	
*問題タイプ	[06] Forms Issues (Client, Server, Compilation) 🚽 💯	
* サポート ID	15292666 - Oracle Support Services (Oracle Support Servic 😫	
*ソフトウェアは、Oracle Cloud	Infrastructureで実行されていますか。 🔾 はい 🍥 いいえ 🗐	

製品 のリストに表示される値には、サポート契約をお持ちの製品とそれに関連する製品の製品 名が予め絞り込まれて表示されます。また、キーワードとなる文字列を入力すると、その文字列を 含んだ値のみが自動的に絞り込まれて表示されます。もし、該当する製品が見当たらない場合、 入力文字を削除したうえで すべての製品 や 階層の表示(⊻) から製品の検索を行ってくださ い。

製品の選択後、製品のバージョン、製品の言語、オペレーティング・システム/バージョンをプルダ ウンメニューおよびキーワード検索で入力してください。

* 製品	Oracle Database – Enterprise Edition	2 (2)
* 製品バージョン	11.2.0.3	
* 製品の言語	English;Japanese 🗨	
オペレーティング・システム /パージョン	oracle linux 64 🗱	
	Linux x86-64 - Oracle Linux 4/Oracle VM	*
* 問題タイプ	Linux ×86-64 - Oracle Linux 5	
★ サポートID	Linux x86-64 - Oracle Linux 5/Oracle VM	
	Linux x86-64 - Oracle Linux 6	
	Linux x86-64 - Oracle Linux 7	
	Linux x86–64 – Red Hat Enterprise 4/Oracle VM	
	Linux x86–64 – Red Hat Enterprise 5/Oracle VM	
	Linux x86-64 - Asianux 1.0	
	Linux x86-64 - Asianux 2.0	
	Linux x86–64 – Asianux Server 3.0	
	Linux x86-64 - Exalogic 1.0 Non-virtual	
	Linux x86–64 – Exalogio 2.0 Non-virtual	=
	Linux x86-64 - Exalogic 2.0 Virtual	
	Linux x86-64 - Monte Viste Cerrier Grade Linux 3	
	Linux x86–64 – Monta Vista Linux Carrier Grade Edition 4.0	-
	ビント: このリストを絞り込むには、検索フィールドに入力しま 階層の表 す。	⊼⊘

次に、問題タイプのプルダウンメニューから、お問い合わせの内容に合う適切な問題タイプを 選択します。



次に、SR で問題を問い合わせる製品のサポート情報を管理している サポート ID を選択します。

サポート ID のリストを開き、該当するサポート ID を選びます。リストには、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。

* サポートID	各前、番号、説明または組織を入力するか、リストから選択し
	すべてのサポートID(5)
	<u>a</u>
	2
	<u>a</u>
	2
	a
	ビント: このリフトを絞り込むには、検索フィールドに入力しま 階層の表示(V) す。
	Cooverant (c) 2014.

サポート ID の入力が終わりましたら、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。

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、問題の一次対処に役立ち そうなものがあれば、それを確認します。

ダッシュボード ナレッジ サービス・リクエスト パッチと更新版 🛃 🗆 ッシュボード >	ミュニティ 動作保証 On Demand ORM On Demand システム 詳細マ 🏠 🖓 マオペてのソースの	検索	D it
ケービス・リクエストの作成: ソリューション	下書きとして	保存 戻る ステップ 2	/4 次 取消
問題 ソリューション 詳細 東大原/連絡先 111 を今解決	☆ Debug and Validate Invalid Objects [ID 300056.1]		⊙ T ∧
上離時にたたい方形容的にす。 アービス・Uグユブルを組込録する前に、次のドキュンCトを 技術にたることを始めします。 ③ Debug vaid Vaildate Invalid Disect © (000551) ④ After an Ugerade (753041.1) ④ Hom To Berrade (753041.1) ④ Hom To Retrinse The Full Object Definition (DCL) From The Database (1460969.1)	#1: 101/03/02 947. EULLETN 73-92. PUBLISHED #1.1 In this Document Purpose Scope Datable 0. Find Invalid Objects: 0. Find Invalid Objects: 0. Find Invalid Objects: 0. Find Invalid Objects: 0. Find Dependencies 20 Debug errors 0. Find Dependencies 20 Debug errors 10. Find Dependencies 20 Debug errors 11. Standard scripts for automatic recompilation of invalid objects More debugsing 0. Enable 10015 tracing and upload trace. 10. Frorstack for specific errors: Information required by Support Padereces	□ 201本(0). ∰ [2]	ď 🚇 :
	Applies to: Oracle Server - Enterprise Edition - Version 8.174 to 112.0.3 [Release 8.17 to 112] Hidramation in this document applies to any platform. Checked for relevance on 30-Jul-2012		
	Purpose This document is intended to help customers in resolving invalid database objects problem.		
	Scope		
	This can be used to resolve / generate more debug information and contact support for resolving the problem.		

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 にてサポートへ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以外は、追加ファイルの 添付 ボタ ンから ファイルの添付 ダイアログを表示してアップロードをしてください。 ファイルの添付 ボタン をクリックする事でファイルのアップロードを完了したことを示すメッセージが表示されます。

なお、ファイル名は原則、シングルバイトの英数字をご使用いただくようお願いいたします。

チータベースが	1947 100 / . Jam . Jan	
リソース)	ファイルの添付	×
	健康保険やクレ いてください。送	ジット・カードなど、Oracle GOS Security Practicesで指定されているより強力な保護を必要とする、重要な本番データは送信しな 信からデータを削除する方法については、次の「Oracle GOS Security Practices」リンクを参照してくたさい。
snostic Agent > Agent (RDA) 4422 1		Unade GUSU)でキュリティエの措施
4422.1	ファイルの選択	Browser*** No file selected. 選択 たつってルのマチを1 ナレアイ たか ト
uted	1.2.00	通知にたりアイルの大モントリレビスにおい
sempts that })王荩	
、の解決に役ま		
" - 機能につい		取消 ファイルの統付 Q J create com/Eスレッド

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 カ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。

サービス・リクエストの作成: 詳細		
□	下書きとして保存 戻る	次取消
問題タイプ *問題タイプ [06] Forms Issues (Client, Server, Compilation) 編集。③		A
ファイル/添付のアップロード		
追加ファイル サービス・リクエストの解決に役立つファイルがありますか。 添付		
追加情報		
1) Which version of Forms is currently in use?		
12 10 12		
2) Were any changes made when the problem started and, if so, what were they?		
ممممممممممممممممممممممم		

追加情報の入力が終わりましたら、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。

四番目のステップ 連絡先 では、SR の問題の重大度やサポートが SR を対応する上で 使用する お客様の連絡先情報などを入力します。

連絡先情報 を入力します。デフォルトで 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せたらよいですか。				
主連絡先				
* 電話番号 [11] 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11				
電子メール・アドレス				
* 連絡方法 Web 👤				
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。

				The second se	
代替連絡先の追加				×	
基準を指定してから「検索」を	クリックします。				
名	*				
改生					
電子メール・アドレス					
	検索。クリア				
連絡先名	連絡方法	電子メール・アドレス	電話番号		
				^	
				Ξ.	
Komoniro Ocini	WOD	Kenterniobernegman.com	00 0007 0303	*	
				選択 取消	
				, iii.	

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。

(これを使用して内部の追跡番号を参照できます。)	カスタマ参照番号	
	(これを使用して内部の追跡番号を参照できます。)	

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。

ORACLE MY ORACLE SUPPORT R PowerViewがオフです マ	最終ログイン: February 24, 2023 11:08 AM JST Cloud Supportに切替え 👩 Yuichiro (連絡可) 👻 🖼 (0) 🛛 問合	せ ヘルプ・
ダッシュポード ナレッジ サービス・リクエスト パッチと更新版 2 コ	コミュニティ / 動作保証 / Managed Cloud / CRM On Demand / 🗹 Advanced Customer 🛛 👷 🔞 🔻	\sim
ダッシュボード	フィードバックをお送りください SR 3-27323150811の作成に成功しました。 3-27323150811の編集 非表示 ページの力	スタマイズ
サイト・アラート	V Systems	
Inplanned Outage: TEST	名前 👷 最終収集 ▲▽ タイプ Oracleホーム ライフサイクル レベル 組織	
		328
📷 Join the Oracle Customer Advisory Panel 📷 你好,这是个测试		

ハードウェアの SR 作成

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。

ー番目のステップ 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 成方法などを入力します。

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、日本語以外の対応を行っている サポート・エンジニアが担当者としてアサインされ、日本語対応を行うために時間を要する場合が あります。

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 と 問題の説明 を、それぞれのフィールドに入力します。また、エラー・コ ードが発生している問題であれば、そのエラー・コードを入力してください。

-						
サービス・リクエストの作成: 問題						
					下書さとし	、て保存 戻る ;
問題/重大度 ソリューション 問題は何ですか。	詳細 連絡先			設定されているサー	問題の短いサマリーを ビス・リクエスト言訳 は100パイトに制限さ	入力してください。このフィー いています
・問題のサマリー						○1-クリティカル
・問題の説明						()2,重要
						0.2 mm
						(iii) 3 - 4#dm
						(4- 届小
1.	- ト・「出現」 フィールドアけ、次の	Oracla GCS Sacurity Practicar 112	クアジェナクアリストの設力が厚	またいまとする原(情報 WOAAの対象とかるの研究機構報)	その他の物際原	
, A	青報(クレジット・カード・データな	ど)、あるいは米国連邦政府の管理対象	方衛情報(CDI)または管理対象非機	ことの安とする世代時代、Tin RADAISになる状態と改良時代、	C07100716218	
On	acle GCSのセキュリティ上の措置					
* 課題タイプ 扱 * ビジネフトのB98	366日746月3月	V 20				
*システムのライフサイクル		× Ø	N			
REARS			Le ²	次のたのも途田(アマのおわた)っても白動(も)ま)		
				人のもの生活用してこのセッションを目動人力しま	S SRU LUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUU	
N-F917 (97F917 09:	The Managed Cloud Services					
・ハードウェア・シリアル番号	シ	リアル番号の検証				
2	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IDB	1			
・問題タイプ 開	聴タイプの選択。 🔊					
· tt#- bin &	前、番号、説明または組織を入力す。	るか、1)				
9/1-110 1	01. m 1. wester/Cloidim C/(/) /					

続いて、問題の場所 で、この SR で問合せようとしているハードウェアのシリアル番号を入力し ます。 シリアル番号の直接入力、もしくは、何も入力せず シリアル番号の検証 ボタンをクリック し、シリアル番号を検索するためのダイアログを起動してください。

問題の場所	
ハードウェア ソフトウェア ク	ラウド Managed Cloud Services
* 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	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

シリアル番号の検索 のダイアログにて、 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。

シリアル番号の検索	×	
サポートID別 組織別 ホストごと		り 値 伊 臣
基準を指定してから「検索」をクリックします。		発生
シリアル書号 サポートID ▼		か。 同時
P C N G HWの説明		回 定 業 彩 の 指
シリアル番号 祖敏 サポートD サポートD サポートD サポートD サポートD サポートD ローク ローク		►
	UDURABENE UTURABE Statistic to violitikal so to	UDUDABENEX VICALENAN (LEAN) (LEAN

続いて、製品名 や そのバージョン、オペレーティング・システム などの情報をリストから選びま す。ここに表示されるリストは、 製品 リストで選んだ値によって、その後に続くリストの構成や必 須入力項目が、動的に変更されるようになっています。なお、製品が不明な場合は、最も適切だと 考えられるものを選択ください。

■ サポートD ハードウェア・シリアル番号	
入力したシリアル番号は次のシステムと アセット <mark>名</mark> 組織	−致します。必須フィールドに入力してください。 指定なし 名前の変更
# 헨뮤	Sun Storage J4400 Array
■ オペレーティング・システム/パージョ	入力開始
~ 問題タイプ	すべてのブラットフォーム (Sun Storage J4400 Array) (392)
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2009.09.01.5.0
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2009.09.01.4.1
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2009.09.01.4.0
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2009.09.01.3.0
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2010.08.17.4.1
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2010.08.17.4.2
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2010.08.17.2.1
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2010.08.17.2
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2010.08.17.1.1
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2010.08.17.4
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2010.08.17.3.1
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2010.08.17.4.3
	7000 Appliance OS (Fishworks) - ak-2010.08.17.1
	7000 Andianos OS (Fishwarks) - ak-2010 02 08 3.0 マ ビンド このリストを絞り込むには、検索フィールドに入力しま 階層の表示() す。

次に、問題タイプのプルダウンメニューから、お問い合わせの内容に合う適切な問題タイプを選 択します。

(Booting			
	File System (CIFS, NFS, SAMBA, UFS, ZFS)	۲		
	Installation and Live Upgrade	۲		
194.348	Name Services (NIS, NIS+, native LDAP client, DNS)	•	DNS/BIND Name Service	
	Network Interfaces (e1000g, nxge, igb, aggregation,)	۲	Native LDAP client	
	Operating System Panic or Hang	۲	, NIS Name Service	を自
	Operating System Performance		NIS+ (NISPLUS) Name Service	
-	Oracle Ops Center		nsod (Name Service Cache Daemon)	
ア・シリアル番号	Patching	۲		
	Printing			
	Protocols and Applications (TCP/IP, IPMP, sendmail, NTP, SNMP,)	۲		
7ル番号は次のシ) アセットター	Security	۲		
組織	Services Tools Bundle (EXPLORER,LWACT, SNEEP)	۲		
	Solaris Volume Manager (SVM)	٠		
* 製品	SysAdmin (Systems Administration)		「表示	
▼製品バージョン	Virtualization (Zones, Containers, LDoms)	۲		
* 問題タイプ 👔	問題タイプの選択 🚽 🖉)
▼ サポートID	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			

入力が終わりましたら、シリアル番号を基に入力されている サポート **ID** が正しいことを確認し、 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、問題の一次対処に役 立ちそうなものがあれば、それを確認します。

	下書きとして條存 戻る ステップタイイ 次	取消
問題を今解決	☆ How to Identify the Available Network Interface Drivers in Solaris [ID 1020464.1]	FA
ご説明いただいた内容から、サービス・リクエストを記録する前に、次のドキュパントを お読みになることをお薦めします。 How to Identify the Available Network Interface Drivers in Solaris	変更: 2012/05/05 タイプ: HDWTO 参行されたD: 258948 ステータス: PUBLISHED 仮先度: 3 🗐 ユント 🔘 🕶 🗹	8
How to enable expanded DMA channels/interrupts on 1Gb and 10Gb nage	Applies to:	1
network interfaces (1020737.1) 20 Cannot find model (wrase) (102037.1) 07-cele Solaris Drash Analysis Tool(SOAT) (1381679.1) Oshickion of Sun Systems Performance Analysis Utility References (1009500.1) Democratic Drash Analysis Data Control Cont	Solaris SPARC Operating System - Version 8 10/00 U2 to 10 9/10 U9 [Pelease 8.0 to 10.0] Solaris x34/x86 Operating System - Version 8 10/00 U2 to 10 9/10 U9 [Pelease 8.0 to 10.0] All Platforms Goal	1
Oracle Solaris 11 Express 2010.11 Support Reporting Optime GROSS Readme (1) Generating System: Tuning the sg.max.size Parameter (004755). Oracle Solaris 11 Express 2010.11 Support Reporting Update (SRU) 7	It is often necessary to identify the network interfaces available on a system installed with Solaris. There is no one method, command or utility that ca this, so a variety is presented. This technical instruction will provide the most commonly used ways to determine what network interfaces are available in the system.	an do
Oracle Solaris 11 Express 2010.11 Support Repository Update (SRU) 12 readme (1357391)	Fix	
Oracle Solaris 11 Express 2010.11 Support Repository Update (SRU)6 Readme (1321940.1) さらに表示	Note: The following steps assume that Solaris is already installed. 1. <u>Ask the sysadim</u> /user/customer. 2. If <u>Solaris is installed use</u> 'ficoning -a' to show interfaces known to the kernel. This assumes that there was appropriate config files upon boot (/etc	ic/hosts,

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 にてサポートへ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、ファイル名は原則、シングルバイトの英数字を ご使用いただくようお願いいたします。

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 <u>オラクル・サポートへのファイルのアップロード</u>および <u>Oracle Secure File Transfer</u> <u>ユーザーガイド</u>も合わせてご利用ください。

(ス・リクエン		■★ナレッジ・ベースの検索	
	ファイルの茶付		×
	健康保険やクレジット・カードなど、Oracle GCS Security Practicesで指定されているより強力な保護を (送信しないでください。送信からデータを削除する方法については、次の「Oracle GCS Security Prac い。	必要とする、重要な本番データ titces」リンクを参照してくださ le GCSのセキュリティ上の増置 it2、「Oracleへのデータの送信 Oracleへのデータの送信方法	ons for the
1312847 1 1124 on the I 1312847 1 1312847 1 n Data Coll inter		取消 ファイルの法付	2.1

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。

追加	请报
1)	影響のあるイベント日代、影響変更けるユーザの説、金額物なインパクなどを含め、 この問題が容響性にないよな影響を入ているが表記的なぜた良い、
~	
2)	Hease moders in this is a trutual system, for example: 1, Drace we server for SPARD (prevoursy called sun Lobea) Upmans or LDUM(1,2,6) etris 5 or Soards 3 pruned 20ne (Lontaners) 1,5) etris 10 non-goods zone or 4,5) etris 2 and 2 an
F	reser retr to <u>solent NetWork Jonneoflwty (rouble/hootng and Ueta Leithering</u> , for trouble/hootng procedures and date gathering information.
F	Please provide an Explorer output from the affected system.

追加情報の入力が終わりましたら、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。

四番目のステップ 連絡先 では、SR の問題の重大度やサポートが SR を対応する上で使用するお 客様の連絡先情報などを入力します。

サービス・リクエスト連絡先 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。



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。

の作品: 重大度/連絡先						
	連絡先の追加 基準を指定してから	5「検索」をクリッ·	クします。		×	
	電子メール・ア	名 * 姓 ドレス			7	
	連絡先名	[種素]	<u>うりア</u> 電子メール・アド	電話番号		
NG社たらよいですか。 Roji noto (のの8945533 rule_to_flow印hotmail.co. (Web の)						
					and the second s	

連絡先を確認しましたら、続いて、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。

はい、サービス・アドレスは 🔽	
正しいです	サービス・アドレスの知道がい
住所1	
住所2	
市区町村	
I	
都道府県	
地方	
君氏	
8-11-1-1	
新便账号	

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。

カスタマ参照番号	
(これを使用して内部の追跡番号を参照できます。)	

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。

ORACLE MY ORACLE SUPPORT	<u>ज</u>		よう	근준 koji	🔀 (0) 間合せ	先 ヘルプ・サイ:	ンアウト
ダッシュボード ナレッジ サービス・リクエスト パッチと更新	返 🛃 コミュニティ) 動作保証) シス	テム 詳細…▼	☆ ▼ 	ッジ・ペースの村	• 索		₽ 拡張
ダッシュボード		SR 3-5896524631の作	成に成功しました。 3・	-58965246	31の編集 Hide	ページのカスタマ	イズ
サイト・アラート	▼ サービス・リクエスト						
Proactive Hardware Services Outage Planned for Weekend of	アクション・ ビュー・ SRの作成	▲ 連結解除	☆ □自分で作成	□ 20-ズ	済を含む すべて		-
May 4, 2012			問題のサマリー	~		Adv	anced
	問題のサマリー			SR番 음	製品		1
▶===X (*)	特定操作でフォームがハングする			3-58' 🏠	Sun Fire V440 S	Server	~
▼ スタート・ガイド 🚱	0				-		
	6 8						
🗐 My Oracle Supportへようこそ! 🔍 My Oracle Support コミュ	¢						
■ My Oracle Support トレーニング ーディ センター ■ よくある質問	-						
Quick Video Training	õuu K						>

Engineered System (一体型システム)の SR 作成

Exadata や Exalogic など、Engineered System (一体型システム) の場合、基本的には、一体型 システムのシリアル番号から、関連するすべての製品のお問い合わせができます。まず、一番目の ステップ 問題 にて、 サービス・リクエスト言語 および 問題のサマリー と 問題 の説明 を入力 し、 ハードウェア タブにて、シリアル番号を特定してください。

						下書きとして保存 戻る
問題上入臣 シリューション	**** 1E+97C			静度之	カエいるサービス・リクエスト言	問題の短いサマリーを入力してください。このフィー シーは100パイトに制限されています
・問題のサマリー				98.76 G		
*問題の説明						01-5551550
						○ ² - ±₩
						⑧ 3 - 標準
						() 4 - 最小
					h	
TH- 17-5						
7-F: [網」フィールドでは、次の「Oracle G	CS Security Practices」リング	で指定されているより強力なけ	経歴を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保	撞医療情報、その他の検密個	
エノー・コート:「I ノート:「I 人情報(クレ Oracle GCS	明」フィールドでは、次の「Oracle G ジット・カード・データなど)、あるい のゼキュリティ上の措置	CS Security Practices」リンク は米国連邦政府の管理対象防衛	で指定されているより強力な(清朝(CDI)または管理対象非8	種を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保 密情報(CUI)を送信しないでください。	握画療情報、その他の機密個	
ノート: 「I 人情報(クレ Oracle GC: * 課題タイプ 「技術的なあ	網」フィールドでは、次の「Oracle G ジット・カード・データなど)、あるい のセキュリティ上の掲載	CS Security Practices」リング は米国連邦政府の管理対象防衛	で指定されているより強力な(清報(CDI)または管理対象非6	種を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保 感情報(CUI)を送信しないでください。	描画廠清報、その他の検密個	
イン・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	明」フィールドでは、次の「Oracle G ジット・カード・データなど)、あるい のセギュリティ上の掲載 観	CS Security Practices」リング は米国連邦政府の管理対象防御	で指定されているより強力な 債報(CDI)または管理対象非8	種を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保 面情報(CUI)を送信しないでください。	種画豪清朝、その他の秘密個	
ノート: 「 人情報/クレ マロム GC ・世話学ネスへの影響 ・ビジネスへの影響 ・システムのライフサイクレ	明」フィールドでは、次の「Oracle G ジット・カード・データなど)、あるい のセキュリティ上の描葉 蠶	CS Security Practices」リング は米国連邦政府の管理対象防衛 マロク マロク マロク マロク	で指定されているより強力ない 清朝(CDI)または管理対象非同	種を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保 密情報(CUI)を送信しないでください。	握医療情報、その他の様弦個	
レー・コー・レー・フート: 「 人構成の」 Crace OCI ・ 1日第タイプ (日前の正 ・システムのライフサイクル) 目録の4所	時」フィールドでは、次の「Oracle G ジット・カード・データなど)、あるい のセキュリティ上の描書	CS Security Practices」リング は米国連邦政府の管理対象防衛 マロン マロン マロン マロン ロン マロン	で指定されているより強力ない 債根(CD)または管理対象中的 協	種を必要とする但人情報、HPAAの対象となる保 密情報(CUI)を送信しないでください。 次のものを使用してこのセグションを	握트家清報、その他の検送信 自動入力します: SRプロファイル	または 既行のSR
ノード、「 人情報(フレ のrack GC) ・世話ネイの影響 ・ビジネへの影響 ・ジステムのラインサイクル 問題の場所 ノード・ウェア・ソフトウェア・クラウド(M	現」フィールドでは、次の「Oracle G ジット・カード・データなど」、あるい のセキュリティ上の掲載 離 maged Cloud Services	CS Security Practices」リング は半国連邦政府の管理対象防衛 マリン マリン マリン マリン マリン ア	で指定されているより残力なが 清朝(CDI)または管理対象非5 ↓	種を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保 密情報(CUI)を送信しないてください。 次のものを使用してこのセクションを	握王家清報、その他の報送祖 自動入力します: SRプロファイル	または 間行の5R
ノー・・「「 人情報クレ のrace GC3 ・ ビジネスへの基準 ・ ビジネスへの基準 ・ ジステムのライフサイクル 問題の場所 バードウェア、シストウェア クラウト、(M	視」フィールドでは、次の「Oracle G ジット・カード・データなど)、あるい のセキュリティ上の相互	CS Security Practices」リング は半国連邦込存の管理対象防衛 マロン マロン マロン マロン	で接住されているより強力ない 情報(con)または管理対象体報 身	種を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保 図構築(CU)を送通しないでください。 図のものを使用してこのゼクションを)	握王家清朝、その他の秘密個 自動入力します: SRプロファイル	または N ffosr
	明 フィールドでは、次の「Oracle G シット・カード・データなど)、あるい のセキュリティ上の掲載	CS Security Practices」リング は半面達用込中の管理対象的者 ・ ② ・ ② ・ ② ・ ② の の の の の の で 型 の の の で 理 対 条 の 音理 対 条 の 音理 対 条 の 音理 対 条 の 音理 対 条 の 音 型 う の の 音理 対 条 の 音 型 う の の 音 型 う の 奇 で 音 型 う の 奇 の 音 型 う の 奇 の 音 型 う の 奇 の 音 型 う の 奇 の 音 型 う う の 音 型 う う の 音 型 う う の 音 型 う う の 音 型 う う の 音 型 う う の 音 型 う う の 音 型 う う の 音 二 の つ つ つ の つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ	で描述されているより増力ない 清明(CDI)または管理対象所有 身	種を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保 固備報(CUI)を送信しないてください。 広の毛のを使用してこのセクションを)	雄王家清報、その他の帰密個 自動入力します: SRプロファイル	または Rifosr
	時」フィールドでは、次の「Oracle G ジット・カード・データなど)、あるい のセキュリティ上の描述	CS Security Practices」リング は中亚連邦政府の管理対象的语 ・ の の の の の の の の の の の の の の の の の の	で販使されているより増力ない 清朝(cDi)変たは管理対象件和 身	種を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保 密情報(CUI)を送信しないてください。 認例を使用してこのセグションを	線画像清朝、その他の場密値 自動入力します: 5Rプロファイル	走たは 国行の5 R

次に、製品グループ化の基準 から ハードウェア・ライセンスを 選択し、製品 のプルダウンメニ ューから該当する製品を選択してください。その他のステップについては、通常の <u>ハードウェアの</u> <u>SR 作成</u> と同様の手順にて作成できます。なお、より詳細な SR 作成のステップについては、別紙 <u>Engineered System 向け My Oracle Support サービス・リクエスト作成ガイド</u>をご参照ください。

* 52.8	入力開始。	D
オペレーティング・システムバー	自分のアセナ・ライセン2所有製品(12)	^
· 1286/3 (7)	Exadata X4-2 Hardware	
- 1* KOLX-3 Z	Limix OS	
• #R-FID	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	
	すべての製品 (3128)	
	Access Manager for CICS	~
	ビナーこのリストを絞り込むには、検索フィールドに入力します。	開催の表示の

なお、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 で作成する場合のみ、ソフトウ ェア タブを用いて SR を作成いただくこともできます。

ー番目のステップ 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。その他のステップについては、通常の ソフトウェアの SR 作成 と同様の手 順と同様となります。

問題の場所	次のものを使見
構成 ハードウェア ソオウェア クラウド	
* 製品 Oracle WebLogic Server	2
* 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 ムババージョン Limax x86-64 - Oracle Linux 5	\$3)
データベースパージョン 入力開始	
データベース・プラットフォー <i>入力開始…</i> ムバージョン	
 ・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。 	x ⊖ 1 x x ≈ Ø
* エンジーアト・ジステム Big Date Appliance	
* 問題タイプ Database Appliance	
+ that - http:// Exadata	1176.40
Exalogic Dy Sur	
SuperCluster	
Virtual Compute Appliance	

サポート・パートナーがお客様の代理で SR を作成

サポート・パートナーの種別 サポート・パートナーが自らのお客様(エンドユーザー)の代理 で SR を作成する場合、必ず、サポート・パートナーとしてのサポート契約を管理しているサポート ID にて、SR を作成しなければなり ません。お客様(エンドユーザー)の代理で SR を作成できるサ ポート・パートナーの契約の種別は、次の通りとなっています。

- Support Provider Schedule
- Field Delivery Support Provider Schedule

これらのサポート・パートナー契約に対して発行されたサポート ID であれば、お客様の代理で SR を作成できます。

サポート・パートナーとしてお客様の代理でソフトウェアのSR を作成

サポート・パートナーとしてお客様(エンドユーザー)の代理でソフトウェアの SR を作成する場合、 一番目のステップ 問題 の 問題の場所 において、ソフトウェア のタブをクリックし、(エンド) カスタマの代理でこのサービス・リクエストを作成していますか。 のラジオ・ボタンが はい に設定 されていることを確認します。また、お客様(エンドユーザー)がこの SR を見られるかどうかを、顧 客 がこのサービス・リクエストを表示できるようにしますか。 のラジオボタンから設定します。 お客様(エンドユーザーにこの SR を見せない場合は、デフォルトの状態である いいえ のままと します。お客様(エンドユーザー)にこの SR を見せる場合は、はい を指定します。

サービス・リクエストの作	■咸: 問題		
1 17] 36		き書す	として保存 戻る ステップ1/4 次 取消
問題は何ですか。		設定されているサービス・リクエスト言語 English-American 編集	<u>ଡ</u> ୮୬৮
* 問題のサマリー			問題の流和な詳細に必要な体験・
* 問題の説明			「知いの思めるよめ」にあまるな情報: ・使用できなくなった機能の説明 ・発生したイベントの原序を説明 ・必要な結果または許容可能な結果は何です か。 ・回避策はありますか。 ・業務への影響の情報、影響を受けるユーザー。
エラー・コード			の推定数、損失の大きる、関連するマイルストーンの入力
			注意: ステップ2で追加情報を要求される場合があります
問題の場所	次のものを使用	引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	a 3 ·
構成 ハードウェア	ソフトウェア		
(エンド)カラタマの代理プ	このサービフ・川クエフトを作成していますね。 ④ けい ◎ いいき		
お客様がこのサー	-ビス・リクエストを表示できるようにしますか。 () はい () いいえ		
* 93 ~HD	名前、番号、説明または額織を入力するか、リストから選択しま		
* カスタマ・サポートID	サポートIDを入力するか、リストから選択します		
* 製品	入力開始	0	
* 製品バージョン		v	
* 製品の言語	English		
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		
* 問題タイプ	問題タイプの選択 → 2		

次に、 サポート ID のリストからサポート・パートナーとしてのサポート ID を選択します。 続いて、 サポート・パートナーとしてのサポート ID に関連付けられているお客様(エンドユーザー) のサポート ID を指定するため、カスタマ・サポート ID を入力します。なお、サポート ID の一部を テキストボックスに入力することで、簡易検索の結果がリストで表示されます。

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.
構成 ハードウェア	ソフトウェア	
(エンド)カスタマの代理で お客様がこのサー	- このサービス・リクエストを作成していますか。 ④ はい ○ いい - ビス・リクエストを表示できるようにしますか。 ○ はい ◎ いい	ž ž
★ サポートID		83)
◆ カスタマ・サポートID	サポートIDを入力するか、リストから選択します	
* 製品	すべてのサポートID ()	2
★ 製品バージョン	2	
* 製品の言語	2	F
データベース/パージョ ン	8	
データベース・プラット フォーム/バージョン	2	
* 問題タイプ	2	
	<u>8</u>	
N		

また、カスタマ・サポート ID は、プルダウンメニューの最下部 拡張検索 リンクから詳細な検索を 行うこともできます。 組織名(会社名) や サポート ID、およびその 説明 を条件とした検索でき るようになっています。検索条件の文字列は部分一致の検索で、ワイルドカードとして「 * 」が使 用できます。検索結果から該当する サポート ID を選択して、選択 ボタンを押してください。

	×
検索 カスタマ・サポートID → カスタマ・サポートID →	
組織 カス ⁽ 説明	
	^
and the second se	
Az La	
	選択 取消

この後は、通常の ソフトウェアの SR 作成 と同じ手順にて、入力を行ってください。

なお、この SR に対して、お客様(エンドユーザー)の連絡先を設定する場合、お客様(エンドユー ザー)のサポート ID に関づけられているユーザー・アカウントを指定することができます。

三番目のステップ、重大度/連絡先の +連絡先の追加 対象<お客様(エンドユーザー)名> のリ ンクをクリックしてください。

and the second	
the second se	
/eb 💌	
A	Web 💌

連絡先の追加 のダイアログが表示されますので、名、姓、電子メール・アドレス それぞれの条件 から検索を行ってください。なお、検索は部分一致で行われます。「*」をワイルドカードとして使 用できます。

					下書きと	して保存 夏夏 ステップ3/
場理生たてすが(単大道レベルを選択して ・製品で具合があると、本番様項で完全な コサービスの現実、多入れ可能な回道発行 ロサービスの現実、この影響で開発の回道 この現実なし、後年の防げにならないマ した問題い合せたらよいですか。 ー・エム、サービス株式会社 主選協売 swsppartner5 18H Japan 5 車起発音 [1111111] ・アドレ swsppartner6 (Bskepycatic ス 建協売店 Wab M の知知 たが新 株式会社ニコン	 連絡先の追加 基準を指定してか 電子メール・ア 連絡先名 	ら「検索」をクリッ 名 性 ドレス 操衆 連絡方法	クします。 <u> りリア</u> 電子メール・アド レス	電話番号		、サービス・リクエストを記録す ことをお完めします。 intelahooting Advanced Queuing 1 Issues (233059.1) Queue Monitor Process (QMON) Advanced Queuing Databases
					選択	
					illin	

すべての入力が完了しましたら、送信 ボタンをクリックし、サポートに SR を送信してください。

サポート・パートナーとしてお客様の代理でハードウェアのSR を作成

サポート・パートナーとしてお客様(エンドユーザー)の代理でハードウェアのSRを作成する場合、 ー番目のステップ 問題 の 問題の場所 において、ハードウェア のタブをクリックし、(エンド) カ スタマの代理でこのサービス・リクエストを作成していますか。 のラジオ・ボタンが はい に設定さ れていることを確認します。また。お客様(エンドユーザー)がこの SR を見られるかどうかを、 顧客 がこのサービス・リクエストを表示できるようにしますか。 のラジオボタンから設定します。お客様 (エンドユーザー)にこの SR を見せない場合は、このリストはデフォルトの状態である いいえ のま まとします。お客様(エンドユーザー)にこの SR を見せる場合は、 はい を指定します。



続いて、サポート **ID** のリストからサポート・パートナーとしてのサポート ID を入力もしくは選択します。



Copyright $\ensuremath{\textcircled{C}}$ 2024 Oracle Corporation Japan. All Rights Reserved.

続いて、指定したお客様(エンドユーザー)のサポート ID で管理されているハードウェアのシリアル 番号を指定します。シリアル番号の直接入力、もしくは、何も入力せず シリアル番号の検証 ボタ ンをクリックし、シリアル番号を検索するためのツールを起動してください。

問題の場所	次 の t
構成 ハードウェア ソフトウェア	
(エンド)カスタマの代理でこのサービス・リクエストを作成していますか。 ④ はい 〇 いいえ お客様がこのサービス・リクエストを表示できるようにしますか。 〇 はい ④ いいえ	
* サポートID (
* ハードウェア・シリアル番 号 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 問題タイプの選択 - 2	

検索には、シリアル番号、アセット名、製品名、お客様(エンドユーザー)のカスタマ・サポート ID の それぞれを条件に指定できます。また、ワイルドカードとして「*」が使用できます。返された検索 結果から、この SR で問題を問い合わせるハードウェアを選び、選択をクリックします。

	=====	里大度/連絡先					
Ŷ	リアル番号の検索	R .					×
	サポートID別	ホストごと					
友	製造を指定してから[「検索」をクリックし	.±				(初):
		10,983 22 22 20 20	0.3 +	##Ship			177
	シリアル番号			9 40 - Hills		~	1-7
	アセット名		י גאנז	• 0 W-HD		245	
	HWの説明				検索 クリア		1000 I
1.1	2.1 因此要早	28 294	##5-50	マセットタ		サポート・フニークフ	ារ
11	200 10815	+11+82	194110	17040	1110302401	201 12 22	
11	_	_			_		27
11							
1							
i i							
4							
1							
							27740 Who: 22
							(注意が) 「現(注目」
-		_					alf.

この後は、通常の ハードウェアの SR 作成 と同じ手順にて、入力を行ってください。

なお、この SR に対して、お客様(エンドユーザー)の連絡先を設定する場合、お客様(エンドユー ザー)のサポート ID に関づけられているユーザー・アカウントを指定することができます。三番目 のステップ、連絡先の +連絡先の追加 対象<お客様(エンドユーザー)名> のリンクをク リックし てください。

サービス・リクエストの作成: 連絡先				
問題/重大度 ソリューション 詳細 連絡先		下書きとして保存	戻る	送信 取消
* 詳細はどなたに問い合せたらよいですか。				
*主連縮先 入力開始	9			
* 電話番号				
電子メール・アドレス				
* 連絡方法 Web 🖌				
代替連絡先の追加				
カスタマ参照番号				
(これを使用して内部のトラッキング番号を参照できます。)				

すべての入力が完了しましたら、送信 ボタンをクリックし、サポートに SR を送信してください。

お客様(エンドユーザー)のサポートID やシリアル番号が見つからない場合

お客様(エンドユーザー)のサポート ID やシリアル番号を検索しても見つからなかった場合は、カ スタマ・サポートまでお問い合わせください。

My Oracle Support からは、画面右上の 問合せ先 をクリックし、技術的でないお問い合わせ (Non-Technical SR)作成ウィザードを起動します。問題のサマリー にて、具体的な問題点をご 記入ください。その後は、ウィザードのステップに従って作成を進め、最後は 送信 ボタンをクリッ クし、SR をサポートに送信してください。

ORACLE MY ORACLE SUPPORT			ようこそ	🔝 (2) 間合せ先 ヘルプ・ サインアウト		
ダッシュボード ナレッジ	I¥細▼ ☆▼	■▼ ナレッジ・ベースの検索		》 115		
Service Requests >						
サービス・リクエストの作成: 問題						
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □				戻る ステップ1/3 次 取消		
問題は何ですか。		設定されているサービス・リクエスト言	語 Japanese 編集			
*問題のサマリー エンド・カスタマCSI=	nonooxが表示されない			MEXF		
				問題の適切な説明に必要な情報:		
アカウントの詳細				 使用できなくなった機能の説明 発生したイベントの順度を説明 		
* サポ ートID		×	1	 必要な結果または許容可能な結果は何で 		
			检索	すか。		
検索			12.75	 ・ 単務への影響の情報、重大な損失、関連 		
サポートID階層の表示				するマイルストーンの入力 注意: 「ステップ2:詳細」で問題に回有の温加情 朝を入力することができます。		

なお、この 問合せ先 から作成された SR へは、サービス・リクエスト ページの「問合せ先」サービス・リクエスト リージョンから、通常の技術的な SR と同様にアクセスできるようになっています。

