

ORACLE

Oracle Cloud Support ご利用ガイド 全般

2024年12月12日版 (PDF)

日本オラクル株式会社
2024年12月



Program agenda

1. Oracle Cloud Support 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. Appendix



Oracle Cloud Support とは

Oracle Cloud Support 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

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

- 日本語によるクリティカルな停止（Critical Outage）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、グローバルサポート・エンジニア、翻訳チームの連携体制で対応します

サポートの利用を開始する

My Oracle Cloud Support への連絡チャンネル

- [My Oracle Cloud Support ポータル](#)
 - アクセス方法は**次頁**以降をご参照ください
 - ※ アカウントの確認が出来ない場合は、Oracle Cloud Infrastructureコンソールをご利用ください
- [Oracle Cloud Infrastructureコンソール](#)
 - アクセス方法は **Appendix** をご参照ください

My 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） ※英語のみ

サービス・リクエスト

ナレッジ

コミュニティ

The screenshot shows the My Oracle Cloud Support portal interface. At the top, there is a navigation bar with "My Oracle Cloud Support" on the left and "アカウント" (Account) on the right. Below the navigation bar, there is a search bar with the text "ナレッジ、サービス・リクエストおよびコミュニティを検索します". To the right of the search bar, there is a button labeled "サービス・リクエストの作成". Below the search bar, there are four cards: "アラート プレビュー期間中のポータル: 概要および行動喚起", "アラート Portal in Preview: Overview & Call to Action", "ニュース クラウド・ユーザーの統合サインイン・エクスペリエンス", and "ニュース Unified Sign in Experience for Cloud Users". Below the cards, there is a section titled "次のサービス・リクエストは確認が必要です" (Next service requests require confirmation). This section contains a table with columns for "SR番号" (SR Number), "サマリー" (Summary), "問題の" (Issue), "サービス" (Service), "SaaS環境" (SaaS Environment), "リソース環境タイプ" (Resource Environment Type), "ステータス" (Status), "主連絡先" (Primary Contact), and "更新日" (Last Updated). Below the table, there is a message: "現時点でここには何もありません" (There is nothing here at the moment). At the bottom of the screenshot, there is a message: "次のサービス・リクエストには、あなたに代わってオラクルが対応しています" (Oracle will respond to your next service request on your behalf).



Oracle Guided Learning (OGL) ヘルプ・センター

Oracle Guided Learningは、My Oracle Cloud Supportポータルでの完全なドキュメントを見つけることができるヘルプ・センターです。ヘルプ・センターを開く:

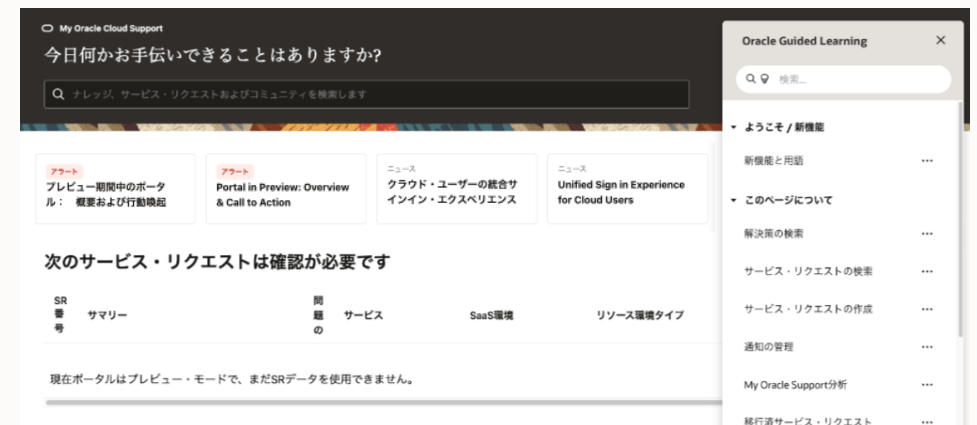
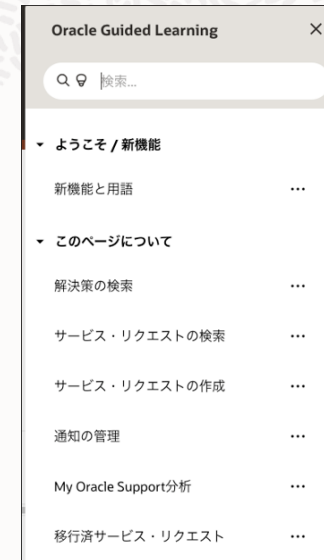
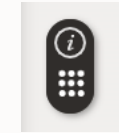
ヘルプ・センターを開くには、ページの右中央にあるOGLウィジェットの「i」アイコンをクリックします。

ウィジェットの移動および再配置:

ウィジェットの下半分をクリックしたまま、画面上の目的の場所にドラッグします。

ドキュメントの検索:

ドキュメントまたは特定のトピックを検索するには、OGLウィジェット内の検索ボックスに問合せを入力します。たとえば、「サービス・リクエストの作成」などのトピックを検索できます。OGL検索では、すべてのOGLページから回答が取得されます。



My Oracle Cloud Support インフォメーションセンター

My Oracle Cloud Supportでは、クラウド・サポート・エクスペリエンスを強化および簡略化します。新しいサポート・ポータルでは、My Oracle Supportで使われていたサポートID (CSI) を「ユーザー・グループ」に変更するなど、一部の用語が更新されました。

詳細については下記ドキュメントを参照ください

My Oracle Cloud Support インフォメーション・センター (Doc ID 3054672.2)

The screenshot shows the document page for 'My Oracle Cloud Support インフォメーション・センター (Doc ID 3054672.2)'. The page has a top navigation bar with 'ようこそ' (Welcome) and 'Oracle Cloud InfrastructureおよびCloud Applications' tabs. Below the navigation bar is a search bar and a 'Print' button. The main content area features a heading '新しいOracle Supportのサインイン・エクスペリエンスのご紹介' (Introduction to the New Oracle Support Sign-in Experience) and a paragraph explaining the changes starting on November 11, 2024. A list of bullet points provides details for Oracle Software, Hardware, Managed Cloud, and Infrastructure customers. A video player is embedded in the content, showing a play button and the title 'My Oracle Cloud Support Introduction to the New Support Portal'. The video player has a red 'O' logo in the bottom right corner.

☆ My Oracle Cloud Support インフォメーション・センター (Doc ID 3054672.2)

Visibility: EXTERNAL

Comments (0)

Language: 日本語

ようこそ Oracle Cloud InfrastructureおよびCloud Applications ソフトウェア、ハードウェア、およびマネージド・クラウド その他のポータル よくある質問 (FAQ)

Search This Document Print

新しいOracle Supportのサインイン・エクスペリエンスのご紹介

2024年11月11日、Oracleは再設計されたサインイン・エクスペリエンスを導入します。この新しいサインイン・プロセスにより、サポート・ニーズに基づいてお客様を適切なサポート・ポータルにルーティングします。

- Oracleソフトウェア、ハードウェア、マネージド・クラウドまたはインダストリ・クラウドのお客様: <https://support.oracle.com> へアクセスすると、新しいエクスペリエンスが表示されます。詳細は、本ドキュメントの「ソフトウェア、ハードウェア、およびマネージド・クラウド」タブを参照してください。引き続き、既存のサポート・アカウントを使用してサインインします。サインイン後のサポート・エクスペリエンスは変更されません。
- Oracle Cloud InfrastructureおよびOracle Cloud Applicationsのお客様: 新しいMy Oracle Cloud Supportに移行されます。クラウド・アカウントまたは既存のサポート・アカウントのいずれかを使用してサインインできます。この移行の詳細は、本ドキュメントの「Oracle Cloud InfrastructureおよびCloud Applications」タブを参照してください。

新しい「My Oracle Cloud Support」ポータルでサポートされるクラウド・サービスのリストを表示するには、[こちら](#) をクリックします。

Oracle Cloudコンソールをご利用のお客様は、引き続きコンソール・ヘルプ・センターからサポートにアクセスするため、変更はありません。

ORACLE

My Oracle Cloud Support
Introduction to the New Support Portal

My Oracle Cloud Support Portalの詳細については、[MyLearn](#) にあるオラクルの広範なビデオ・ライブラリをご覧ください。ビデオ・ライブラリでは、ポータルの機能をガイドし、役立つヒントを提供し、ベスト・プラクティスを紹介する様々な有益なビデオ（英語）にアクセスできます。

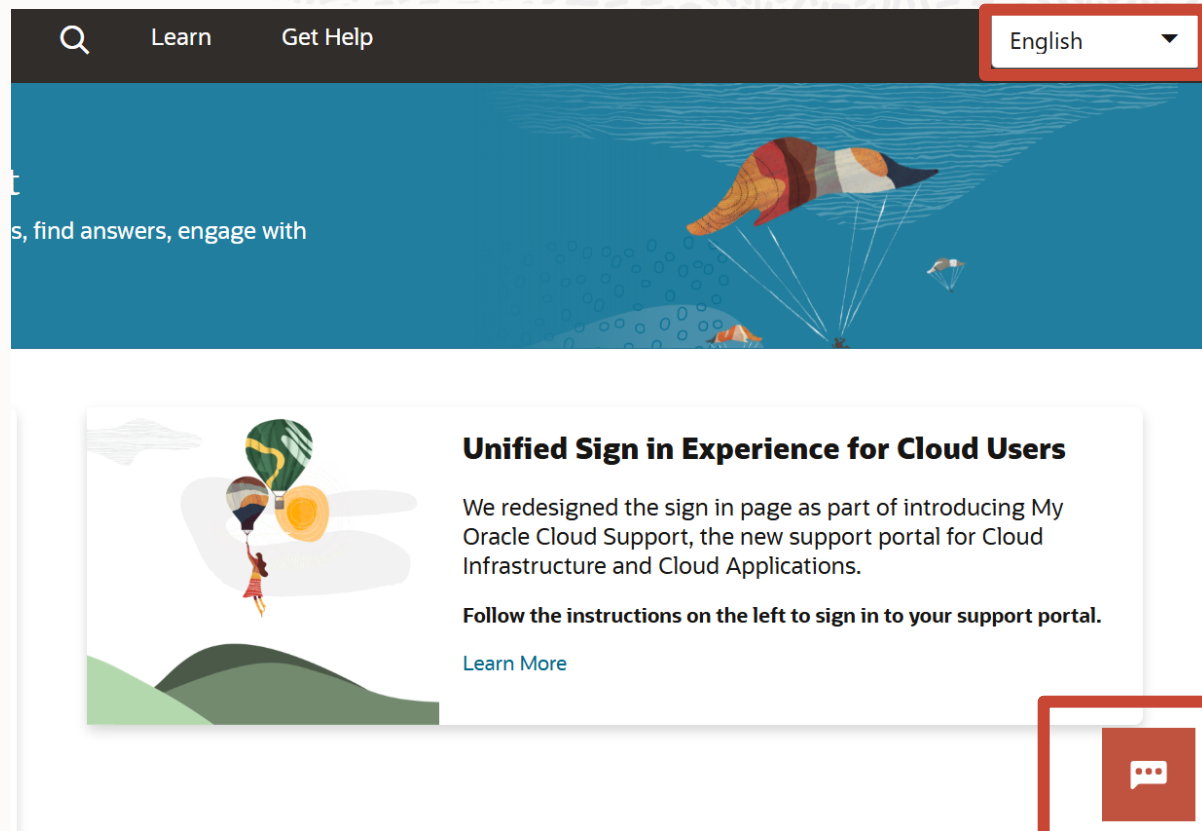
My Oracle Cloud Supportのドキュメントは [こちら](#) からご確認ください。



Chat ボット

support.oracle.comのサインイン・ページで使用可能なチャットボットでサインイン・ヘルプを取得します。

必要に応じて、Oracle Supportのライブ・アナリストとつながるチャットボットをリクエストしてください。（チャットボットは、英語でのみ使用可）



My Oracle Cloud Support ポータルへのログインシナリオ

商用クラウドをご利用かどうかでログイン方法が異なります。

1. オラクル商用クラウドをご利用のお客様の場合

P13: My Oracle Cloud Support ポータルへのログインシナリオ(オラクル商用クラウドをご利用のお客様の場合)

を参照ください

2. オラクル商用クラウド「以外」をご利用のお客様の場合（例：政府レルム、専用レルム、もしくは、テナンシがないクラウドのお客様）

P14: My Oracle Cloud Support ポータルへのログインシナリオ（オラクル商用クラウド「以外」をご利用のお客様の場合）

を参照ください

※詳細についてはMy Oracle Cloud Support の[ドキュメント](#)の「サインインおよび認証」を参照ください

My Oracle Cloud Support ポータルへのログインシナリオ (オラクル商用クラウドをご利用のお客様の場合)

オプション 1: オラクル商用クラウドをご利用の場合（お客様のクラウド管理者が、お客様が商用クラウド/OC1を使用しているかを検証し、テナンシ名とドメイン名を提供します）

※具体的な手順はP15～P17を参照ください

注意:

オラクル商用クラウドをご利用でも、クラウド・テナンシのログイン情報がない場合は:

- ・ 既存ユーザーの場合、お客様のアカウントおよびユーザー・グループをこのポータルに移行しました。オプション 1またはオプション 2のいずれかを使用してサインイン可能です。

- ・ 2024年11月8日以降にクラウド管理者が新しいテナンシを作成し、新しいテナンシのサポートをリクエストする必要がある場合は、オプション 1「商用クラウド・アカウントでサインイン」を使用してMy Oracle Cloud Supportにサインインする必要があります。新しいテナンシ資格証明を入力します。テナンシの資格証明が不明な場合は、お客様のクラウド管理者に連絡してください。

サイン・イン

Oracle Cloud InfrastructureとCloud Applicationsのサポート

変更

① 商用クラウド・アカウントでサインイン

② Oracleアカウントでサインイン

商用クラウド・ユーザーの場合、クラウド・アカウントにサインインすることをお勧めします。クラウド・アカウントがない、または資格証明が不明な場合は、Oracleアカウントにサインインしてください。

または、他のOracleサポート・ポータルにサインインします

Oracleハードウェア、ソフトウェアおよびマネージド・...

その他



My Oracle Cloud Support ポータルへのログインシナリオ (オラクル商用クラウド「以外」をご利用のお客様の場合)

オプション 2: オラクル商用クラウド以外をご利用の場合 (例: 政府レلمム、専用レلمム、もしくは、テナンシがないクラウドのお客様) :

※具体的な手順はP18~P19 を参照ください

注意:

サブスクリプションIDおよびアカウント名を使用して最初にログインしたユーザーは、管理者ロールを受け入れるように求められます。

サイン・イン
Oracle Cloud InfrastructureとCloud Applicationsのサポート

変更

- ① 商用クラウド・アカウントでサインイン
- ② Oracleアカウントでサインイン

商用クラウド・ユーザーの場合、クラウド・アカウントにサインインすることをお勧めします。クラウド・アカウントがない、または資格証明が不明な場合は、Oracleアカウントにサインインしてください。

または、他のOracleサポート・ポータルにサインインします

Oracleハードウェア、ソフトウェアおよびマネージド・...

その他



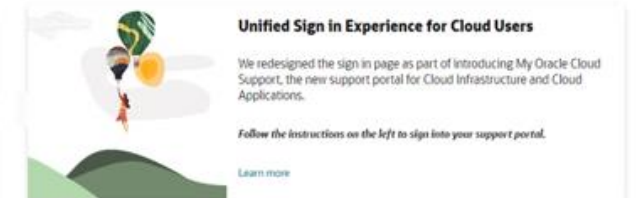
クラウド・アカウントのログイン情報がわかっている(オラクル商用クラウドをご利用のお客様の場合)

既存の Oracle Cloud のお客様であり、Cloud アカウントのログイン情報を持っている場合は、下記方法でログインが可能です。

1. <https://support.oracle.com/> から直接アクセスします

2. 電子メールにメールアドレスを入力します

3. 「商用クラウド・アカウントでサインイン」をクリックします。

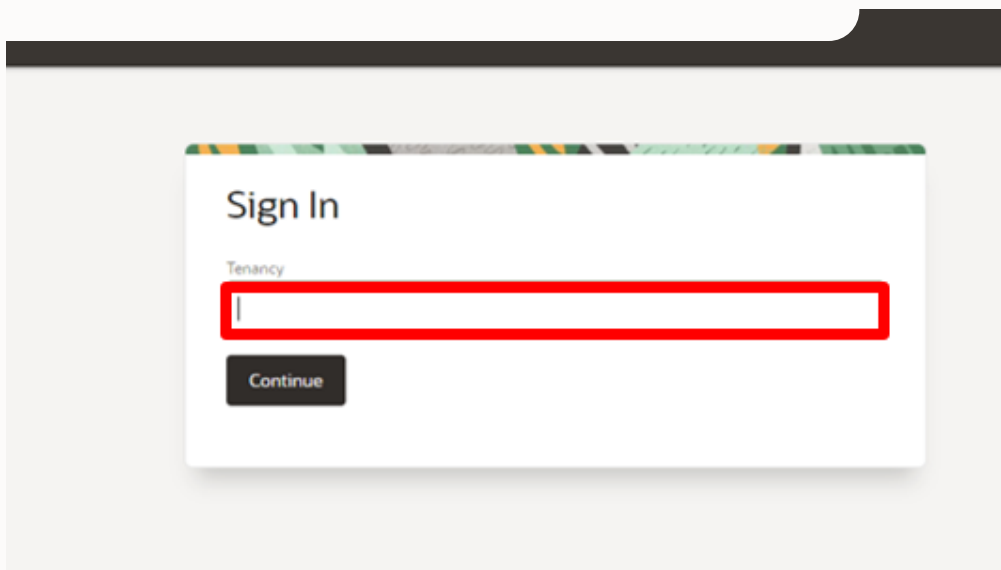


クラウド・アカウントのログイン情報がわかっている(オラクル商用クラウドをご利用のお客様の場合)

4.テナンシを入力し、「**続行**」ボタンをクリックします。

5.該当する場合はアイデンティティ・ドメインを選択し、「**次**」ボタンをクリックします。

6.クラウド・アカウントのユーザー名とパスワードを入力します。



The screenshot shows the 'Sign In' page for Oracle Cloud. The 'Tenancy' field is highlighted with a red box, and the 'Continue' button is visible below it.



The screenshot shows the 'Sign In' page for Oracle Cloud. The 'Username' field is highlighted with a red box, and the 'Password' field is also highlighted with a red box. The 'Sign In' button is visible below the password field.

クラウド・アカウントのログイン情報がわかっている(オラクル商用クラウドをご利用のお客様の場合)

これがMy Oracle Cloud Supportへの初回ログインであった場合は、加えて下記のようなページに遷移します。

- 電子メールを検証して、クラウド・アカウントをMy Oracle Cloud Supportに関連付けます。
- 利用規約に同意します。
- マイプロフィールを入力し、「**保存**」をクリックします。My Oracle Cloud Supportポータルにルーティングされます。

※ セキュリティPIN はご自身で設定いただく項目です

※このセキュリティPIN は、Oracle サポートへ電話し問い合わせるときに必要になります

クラウド・アカウントのサポート電子メールへの関連付け

このクラウド・アカウントを使用してMy Oracle Cloud Supportポータルに初めてサインインしているようです。

クラウド・アカウント情報:
アカウント名(テナンシ)
アイデンティティ・ドメイン: Default
クラウド・アカウント・ユーザー名

クラウド・アカウントと関連付けするサポート電子メールを入力します:

サポート電子メール

この電子メール・アドレスに、ワンタイム検証コードが送信されます。検証コードは10分間有効です。

コードの送信

Terms of Use

Read, understand, and accept these Terms of Use

Before you can use My Oracle Cloud Support you must accept the Terms of Use

[View Terms of Use](#)

I have read and accept the Terms of Use

[Continue](#)

個人情報

編集 ファイル・アップロード・トークンの生成

取消 **保存**

姓 Ohata

ユーザー電子メール セキュリティPIN  連絡方法 Service Request

主要電話番号 Work 携帯電話 使用できません 

勤務先電話 国 US 代替電話



クラウド・アカウントのログイン情報がない(オラクル商用クラウド「以外」)をご利用のお客様の場合)

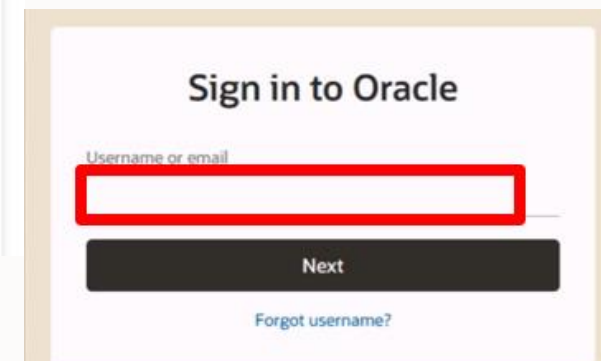
Oracle クラウドのお客様で、クラウドアカウントのログイン情報をもっていない、もしくは、商用クラウドアカウントではないアカウントを持っている場合

1. <https://support.oracle.com/>から直接アクセスします

2. 電子メールにメールアドレスを入力します

3. 「Oracleアカウントでサインイン」をクリックします。

4. Oracleアカウントのユーザー名とパスワードを入力します。



クラウド・アカウントのログイン情報がない（オラクル商用クラウド「以外」）をご利用のお客様の場合）

My Oracle Cloud Supportに初めてサインインする場合は、次が表示されます：

- サブスクリプションID、アカウントまたは会社名を入力します。サブスクリプションIDとアカウント名は、Oracleからのウェルカムレターに記載されています。さらにサポートが必要な場合は、お客様の管理者に連絡してください。

- 利用規約に同意します。

- マイプロフィールを入力し、「**保存**」をクリックします。保留中のユーザーとしてMy Oracle Cloud Supportポータルにルーティングされます。適正な時間内に承認が付与されない場合は、お客様の管理者に連絡してください。承認されましたら、My Oracle Cloud Supportへアクセス可能になります。

注意： サブスクリプションIDおよびアカウント名を使用して最初にログインしたユーザーは、管理者ロールを受け入れるように求められます。



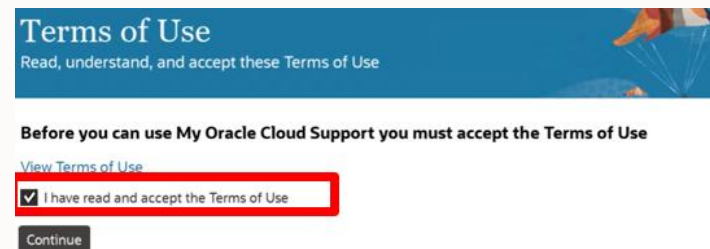
Identity Verification

Subscription ID Required

Account name Required

Your organization or company name.

Next



Terms of Use

Read, understand, and accept these Terms of Use

Before you can use My Oracle Cloud Support you must accept the Terms of Use

[View Terms of Use](#)

I have read and accept the Terms of Use

Continue



Complete Personal Profile

Please review and update your information

[Privacy Policy](#)

Personal Info

Complete your personal information.

First Name

Last Name

User Email

Security PIN *****

Contact Method E-Mail

Primary Phone Work

Mobile Not A

Country US

Work Phone

Country US

Save

Security PIN is required when you call Oracle Support.



My Oracle Cloud Support ユーザーの作成

My 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

※商用アカウントを持っている場合は不要です

My 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** : My Oracle Cloud Supportを利用する通常アカウント

Oracle Cloudのお客様で、My Oracle Cloud Supportへ新規ユーザーとして登録するには

Oracle Cloudのお客様で、Cloudアカウントのログイン情報を持っておらず新規登録する場合

1. <https://support.oracle.com/> から直接アクセスします。

2. 電子メールにメールアドレスを入力します。

3. 「電子メールが認識されません」と表示された場合は「**Oracle アカウントの作成**」をクリックします。

※詳細についてはMy Oracle Cloud Supportの[ドキュメント](#)の「**新規ユーザーの登録**」を参照ください



Oracle Cloudのお客様で、My Oracle Cloud Supportへ新規ユーザーとして登録するには

4. Oracleプロフィールの作成 ページで、必要な情報を入力し、「同意してプロフィールを作成」をクリックします。

5. 新しいアカウントを有効化するための確認メールが届きます。Eメールが検証されると、新しく作成したOracleアカウントのユーザー名とパスワードでログインするように求められます。

Oracleプロフィールの作成

すでにOracleプロフィールをお持ちの場合 サインイン

電子メール・アドレス*

パスワード*

パスワードの再入力*

国* 日本

姓/名 (漢字)* お名前 (姓: 漢字) 前: 山田 お名前 (名: 漢字) 例: 太郎

姓/名 (ローマ字)* お名前 (姓: ローマ字) 例: Yam お名前 (名: ローマ字) 例: Taro

部署・役職名*

郵便先電話番号*

会社名*

郵便番号*

郵便庁区*

市区町村*

住所*

Oracleの製品、サービス、イベントについて、マーケティング関連のメール配信をマーケティング活動のメールを一般送付しないことができます。 [詳細](#)

以下の「プロフィールの作成」ボタンをクリックすることで、OracleのWebサイトのOracle.comの[使用条件](#)、[個人情報保護方針](#)についてお約束の[Oracleのプライバシーポリシー](#)を承認し、同意することになります。個人情報へのアクセス、保持、訂正、削除、セネコエタ移動などのトピックを含め、Oracleによるお客様の個人情報の収集および使用に関するお問い合わせは、[お問い合わせ](#)からお問い合わせいただけます。

同意してプロフィールを作成

プロフィール / ヘルプ | 登録 | 登録 | マイユーザー / 私の個人情報を更新する



Oracle Cloudのお客様で、My Oracle Cloud Supportへ新規ユーザーとして登録するには

- サブスクリプションIDとアカウントまたは会社名を入力して、本人確認を完了します。

- 利用規約に同意します。

- マイプロフィールを入力し、「保存」ボタンをクリックします。

Identity Verification

Subscription ID Required

Account name Required

Your organization or company name.

Next

Terms of Use

Read, understand, and accept these Terms of Use

Before you can use My Oracle Cloud Support you must accept the Terms of Use

[View Terms of Use](#)

I have read and accept the Terms of Use

Continue

Complete Personal Profile

Please review and update your information

[Privacy Policy](#)

Personal Info

Complete your personal information.

Cancel Save

First Name Last Name

User Email Security PIN Security PIN is required when you call Oracle Support. Contact Method E-Mail

Primary Phone Work Mobile Not A

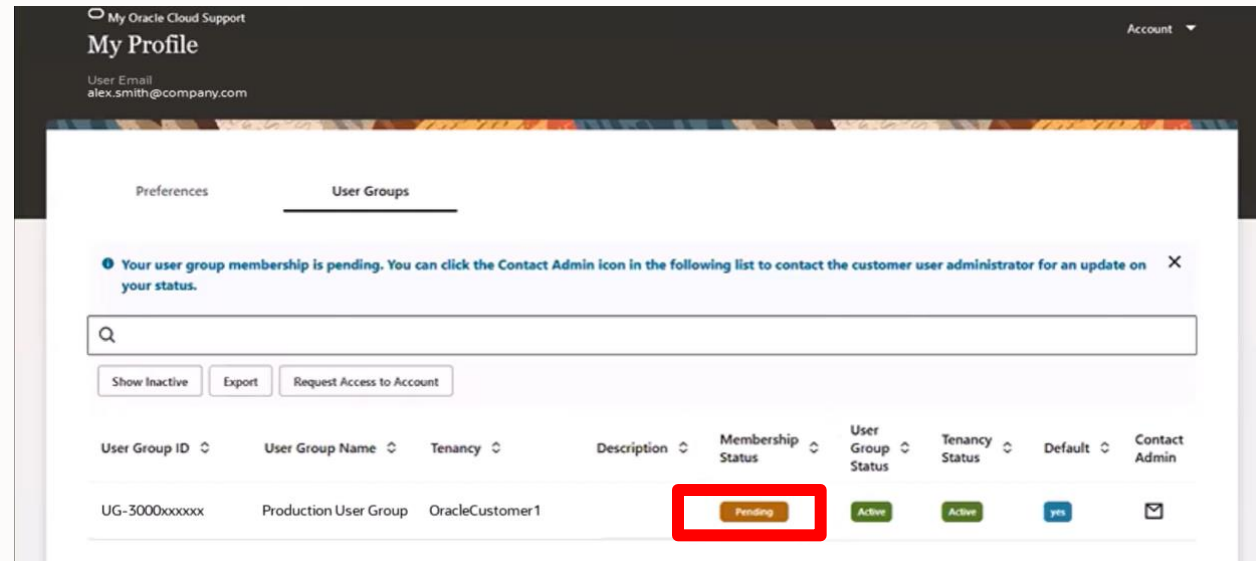
Country US Work Phone Country US



Oracle Cloudのお客様で、My Oracle Cloud Supportへ新規ユーザーとして登録するには

保留中のユーザーとして、My Oracle Cloud Supportプロフィール・ページが表示されます。適正な時間内に承認が付与されない場合は、ユーザ管理者(CUA)に連絡してください。承認されると、My Oracle Cloud Supportにアクセスできます。

注意：サブスクリプションIDおよびアカウント名を使用して最初にログインしたユーザーは、ユーザ管理者(CUA)ロールを受け入れるように求められます。



管理者による、グループへのユーザーの一括追加

1. 管理者My Oracle Support
へログインします
2. 「ユーザー・グループにユーザーを
追加」をクリックします
3. テナンスを選択します



管理者による、グループへのユーザーの一括追加

4.複数ユーザーを選択し「次」へ

5.ユーザー追加対象先のグループを選択し「次」へ

ステップ2/4: ユーザーの選択

cmostest3

選択済	ユーザー名	ユーザー電子メール
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>	CMOS Customer 6	
<input checked="" type="checkbox"/>	CMOS Customer102	
<input checked="" type="checkbox"/>	cmos customer102	
<input checked="" type="checkbox"/>	cmos customer103	

ステップ3/4: 選択したユーザーをユーザー・グループに追加

cmostest3

3ユーザーが選択されました

CMOS Customer 6 × cmos customer102 × cmos customer103 ×

ユーザー・グループの選択

test user jp

"test user jp"の検索結果

ユーザー・グループ名	ユーザー・グループID	テナンシ	説明
<input checked="" type="checkbox"/>			test



管理者による、グループへのユーザーの一括追加

6.保存をクリックし、グループへのユーザー追加を完了します

ステップ4/4: 選択した項目に権限を割当て

取消 前 保存

cmostest3

3ユーザーが選択されました

CMOS Customer 6 × cmos customer902 × cmos customer103 ×

1ユーザー・グループが選択されました

test user jp

サービス・リクエストの権限を選択

ロール User	終了日
サービス・リクエスト Create and Update	SR案件 Download All



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

サービス・リクエスト (SR) とは？

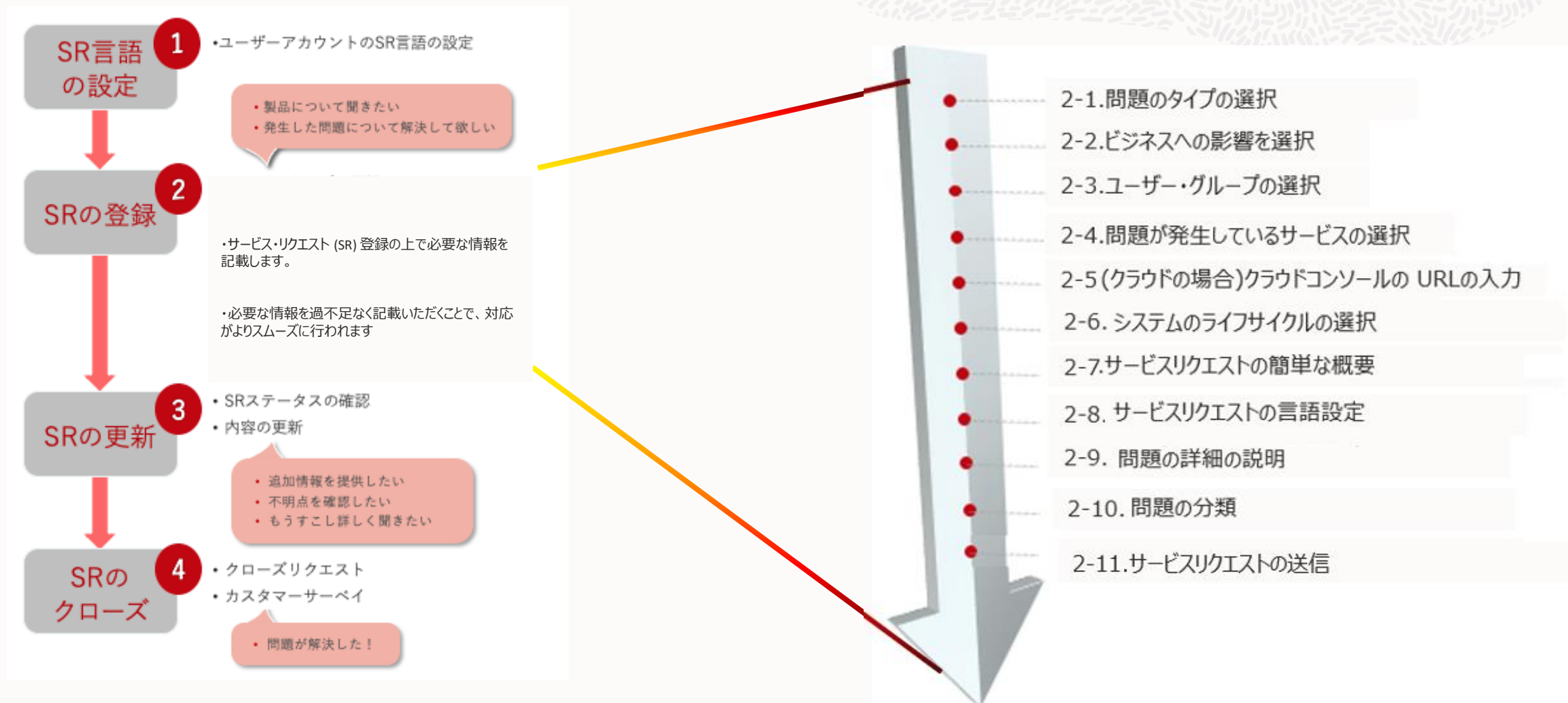
オラクル・サポートの支援を得るための
問い合わせのことです
SRでお問い合わせ内容を管理します

[サービス・リクエスト(SR) の特徴]

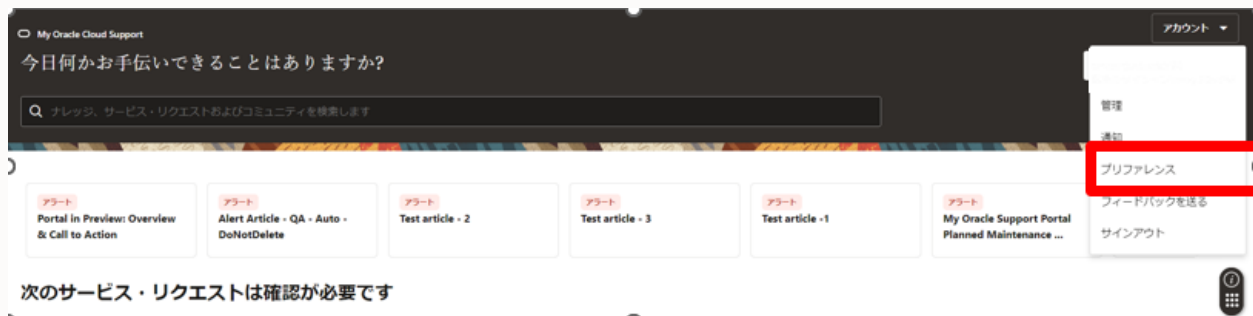
- オラクル・サポート・ポータルでの登録が必要
- お客様からのお問合せに対し ID(SR番号) で管理
- 24 時間×365日お問合せの登録が可能
- 日本語、英語など多言語で登録可能



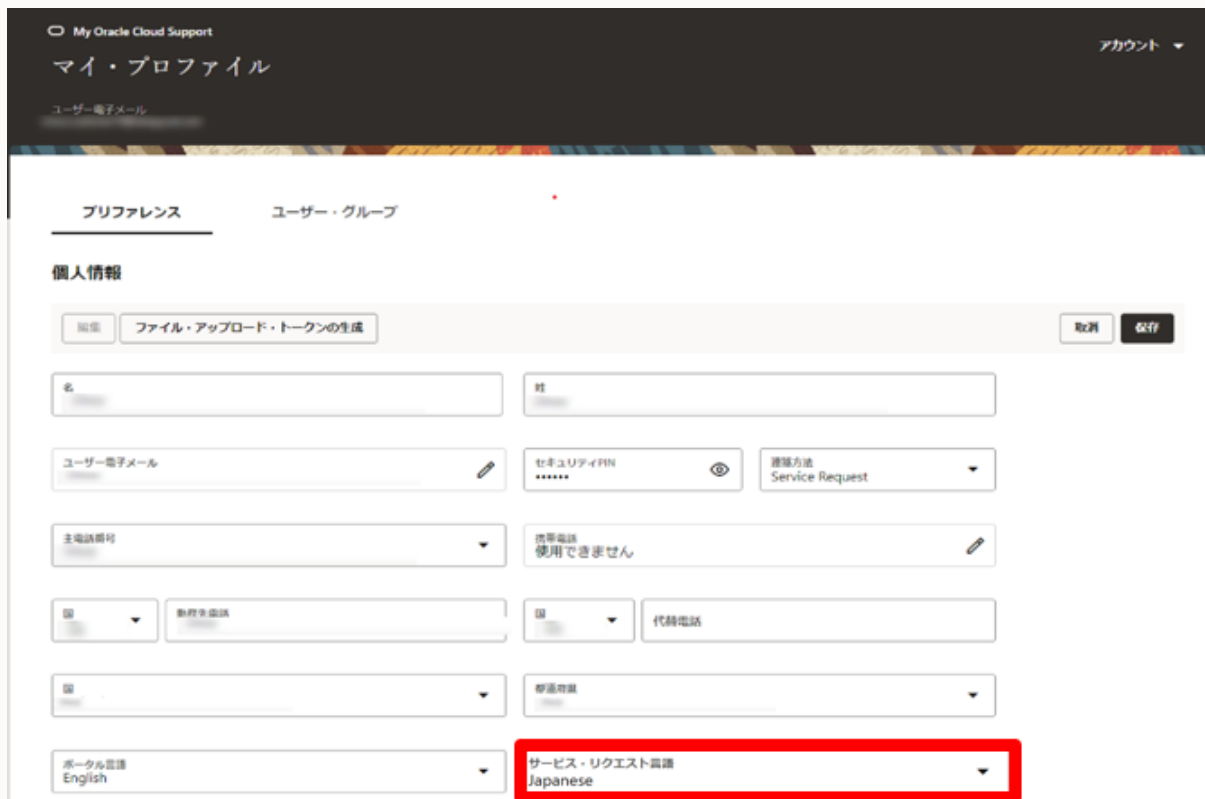
SR 作成の流れ



SR 言語の設定



“アカウント”から“プリファレンス” をクリック、
「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 – 問題のタイプの選択

The screenshot shows the '新規サービス・リクエストの作成' (Create New Service Request) page. At the top left, there is a navigation menu with 'アカウント' (Account) and a dropdown arrow. Below it is a button labeled 'サービス・リクエストの作成' (Create Service Request). The main content area has a header '新規サービス・リクエストの作成' and a sub-header 'それでは、始めましょう' (Let's get started). Below this is a prompt: '発生している問題のタイプを説明できますか。' (Can you describe the type of problem occurring?). A dropdown menu titled '問題のタイプ' (Problem Type) is open, showing five options: 'Critical Outage', 'Significant Impairment', 'Technical Issue', 'General Guidance', and 'MOS Portal Question'. Each option has a brief description of the problem type.

クリティカルな停止(Critical Outage):クリティカルな本番システムまたはクリティカルな業務機能が使用不能か不安定です。必要に応じて、お客様または代替りの担当者がこの問題に24時間体制で対応可能です。

重大な障害(Significant Impairment):クリティカルなシステムまたは業務機能に重大なサービスの損失が発生しています。制限付きで業務を続行できます。お客様は営業時間内に対応可能です。

技術的な問題(Technical Issue):一部の業務に影響を与える機能、エラーまたはパフォーマンスの問題。

一般的なガイダンス(General Guidance):製品またはサービスの使用方法に関する質問、設定またはドキュメントに関する説明。

MOS ポータルの質問(MOS Portal Question) :ログインやユーザー管理、お支払いなどの非技術的な問題のお問い合わせや質問。

問題のタイプは、発生している問題をクリティカルな停止、重大な障害、技術的な問題、または一般的なガイダンスとして説明する場所です。ビジネスへの影響と、システムのライフサイクルもお客様の状況にあわせて設定します。

SR の作成 – ビジネスへの影響選択とサービスリクエスト表示範囲の指定

新規サービス・リクエストの作成

発生している問題のタイプを説明できますか。
Technical Issue

ビジネスへの影響を教えてください。

システム可用性

- System Unavailable
- System Partially Available Without Workaround
- System Partially Available With Workaround
- System Fully Available

Oracle | 使用条件 | プライバシ

だれがこのサービス・リクエストを表示できる必要がありますか。 ⓘ

ユーザー・グループ

必須

1. ビジネスへの影響を教えてください

システムは使用不能(System Unavailable)

システムは回避策なしで部分的に使用可能
(System Partially Available Without Workaround)

システムは回避策により部分的に使用可能(System Partially Available With Workaround)

システムは完全に使用可能(System Fully Available)

2. SR を表示できるユーザー・グループの指定

SR の作成 – 問題が発生しているサービス

私はこのサービス・リクエストの主連絡先です

この問題が発生しているサービスはどれですか。 ⓘ

サービス
検索する製品またはタイプを選択

最近使用

- Java Cloud Service
- Oracle WebLogic Server for OCI

すべてのサービス

- APEX Application Development
- Advanced Data Security - Audit Vault for Oracle Fusion
- Enterprise Resource Planning Cloud Service
- Application Container Cloud
- Autonomous Database Dedicated

2024 Oracle | 使用条件 | プライバシ

**お問い合わせしたい内容に該当する問題が発生しているサービス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**

- 問題のタイプに指定した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
- 問題の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のタイプに訂正いたしますのでご安心ください
- アカウントに問題が生じている場合は、技術的SRでサービスに「Oracle Cloud Infrastructure」を選択し、問題のタイプに「Cloud Account Administration」または該当しそうな選択肢を指定してください

SR の作成 – クラウド・コンソールの URL など、および システムのライフサイクルの指定

クラウド・コンソールのURL、OCID、サービスのURLまたはインスタンスのURLは何ですか。 ⓘ

必須

Production Live

A live production service or system

Production Feature Implementation

Implementing a new feature to extend the use of a live production service or system

New Implementation

A new system is going live in near future

Non-Production

Project on a service or system that is not live

URLは何ですか。 ⓘ

システムのライフサイクル

必須

・クラウド・コンソールの URL などの指定

クラウド・コンソールの URL などの情報を正確に指定いただくことでより担当者がスムーズに対応を行うことができるようになります。

・システムのライフサイクルの指定

- 稼働中の本番環境(Production Live)
- 本番環境への機能の実装 (Production Feature Implementation)
- 新規実装 (New Implementation)
- 非本番環境 (Non-Production)

SR の作成 – SR のタイトル、質問事項などの入力、SR の送信

問題についてさらに詳しくお聞かせください

サービス・リクエストに簡単な概要のタイトルを付けます

1

10から100までの文字を入力します。

サービス・リクエストはこの言語を使用します

このサービス・リクエストは次で処理されます [Japanese](#)

2

問題を詳しく説明していただけますか。

15から1500までの文字を入力します。問題の説明は、問題の詳細、発生した一連のイベント、再現するためのステップ、予期される結果、および回避策(ある場合)が含まれているとわかりやすくなります。

1. **SR のタイトル**(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

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. 質問事項入力後、問題のカテゴリなど必要項目を選択します

4. すべての情報が正しく入力されていることを確認し「**サービス・リクエストの送信**」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**

サービスリクエストのマネージャ対応のリクエスト（1）

サービスリクエストのマネージャ対応とは

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

※詳細についてはMy Oracle Cloud Support の[ドキュメント](#)の「サービスリクエストのマネージャ対応のリクエスト」を参照ください

サービスリクエストのマネージャ対応のリクエスト（2）

My Oracle Cloud Supportで特定のサービスリクエスト(SR)を選択し「マネージャ対応」の依頼を実施します

“マネージャ対応をリクエスト”ボタンは、この機能の使用が可能なSRの場合のみ利用可能です

このボタンを利用できない場合、SRにメッセージ（具体的なマネージャ対応のリクエスト）を追加します。サポート・アナリストがリクエストを受信し、必要なアクションを作成します

The screenshot displays the My Oracle Cloud Support interface for a service request (SR). The left sidebar shows the SR details, including the status '1-Critical', the title 'Review Defect', and the type 'Critical Outage'. The 'アクティビティ' (Activity) section has a '詳細' (Details) button highlighted with a red box. The main content area shows the '詳細' (Details) view of the SR, including the title 'サービス・リクエストのクローズ' (Close Service Request), the status '1-Critical', and the type 'Critical Outage'. The 'マネージャ対応' (Manage) section has a 'マネージャ対応をリクエスト' (Request Manager Action) button highlighted with a red box. The interface also shows a 'マイルストーン' (Milestone) section and a 'カスタマ参照' (Customer Reference) field.



緊急のお問い合わせ –クリティカルな停止



問題のタイプ：クリティカルな停止（Critical Outage）でSRを登録の際は、以下のご対応をお願いします

- オラクルは、クリティカルな停止のサービス・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、クリティカルな停止として適切な状況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問題のタイプを慎重に提示する必要があります。
- 問題のタイプとしてクリティカルな停止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 / 050-3615-0099**

My Oracle Cloud Supportのプロファイルで設定したセキュリティPINをご用意ください。

- 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。



SR の進捗確認



My Oracle Cloud Supportで作業の進捗状況を確認できます

「次のサービス・リクエストは確認が必要です」の箇所に表示されている一覧から以下のステータスのものを選択し **SRの内容、依頼事項を確認、更新をお願いします**

Customer Working : お客様作業中

Solution Offered : ソリューション提供済

Auto-Close : 自動クローズ

My Oracle Cloud Support

アカウント (41)

今日何かお手伝いできることはありますか?

サービス・リクエストの作成

ナレッジ、サービス・リクエストおよびコミュニティを検索します

アラート
プレビュー期間中のポータル: 概要および行動喚起

アラート
Portal in Preview: Overview & Call to Action

ニュース
クラウド・ユーザーの統合サインイン・エクスペリエンス

ニュース
Unified Sign in Experience for Cloud Users

次のサービス・リクエストは確認が必要です

SR番号	問題のタイプ	サービス	SaaS環境	リソース環境タイプ	ステータス	主連絡先	更新日
	Technical Issue	Java Cloud Service		Non-Production	Customer Working	cmos.cust...	Sep 19, 2024

次のサービス・リクエストには、あなたにかわってオラクルが対応しています

SR番号	サマリー	問題のタイプ	サービス	SaaS環境	リソース環境タイプ	更新日
		Significant Impairment	Oracle Data Integrator ...		Non-Production	Today 12:21 PM

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 上に更新ください
また、SR の問題のタイプの変更も必要に応じてご検討ください

もし、長期間ステータスが変わらない、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 の更新にてご確認ください



【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・クラウドサービスの選択	<ul style="list-style-type: none">言語やクラウドサービス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連絡のつく電話番号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再現性特定ユーザー、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エラーの詳細の画面ショット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">SRのタイトルに記載の事象（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SRのタイトル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、My Oracle Cloud Support より公開しています
- より早く問題を解決するため、SR登録前に既存の情報で解決できないかナレッジ検索することを奨励しています
- 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「サービスのフィルタ」から製品を選択してください

My Oracle Cloud Support

アカウント

今日何かお手伝いできることはありますか?

サービス・リクエストの作成

ナレッジ、サービス・リクエストおよびコミュニティを検索します

アラート Portal in Preview: Overview & Call to Action

アラート Alert Article - QA - Auto - DoNotDelete

アラート Test article - 2

アラート Test article - 3

アラート Test article - 1

次のサービス・リクエストは確認が必要です

SR 番 号	サマリー	問 題 の	サービス	SaaS環境	リソース環境タイ プ	ステータス	主連絡先	更 新 日
現時点でここには何もありません								

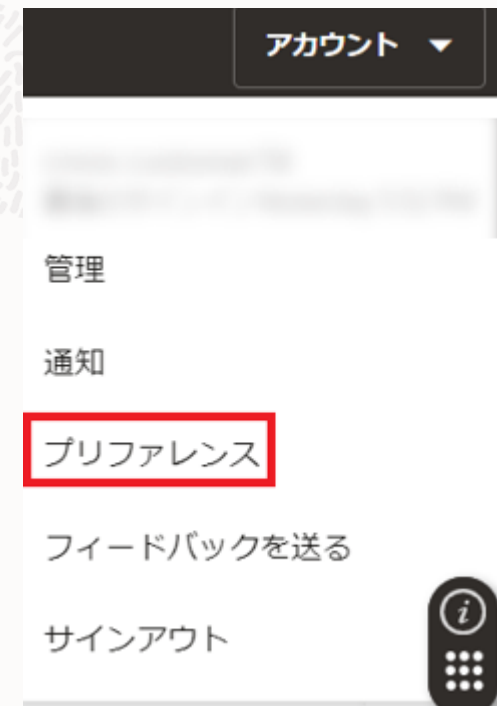
1. 検索バーをクリックします
2. キーワード（ドキュメント番号、または任意のワード）を入力します
3. 検索されたナレッジが表示されます
4. “ナレッジと解決策” タブ内の検索結果は“サービスのフィルタ” および “検索言語の変更” で絞り込みが可能です



通知の管理

下記の手順で必要な通知を選択してください。ユーザー電子メール、SMSにより通知可能です。

1. My Oracle Cloud Support 画面右上にある“アカウント”をクリック
2. ポップアップメニューから“プリファレンス”を選択
3. “個人情報”内の“編集”ボタンをクリック
4. 同画面をスクロールして“通知”を表示
5. 任意のオプションを選択し“保存” ボタンをクリック



通知

プリファレンス	ユーザー電子メール	SMS
自分のユーザー・グループでクリティカルな停止に関するサービス・リクエストが作成された場合に通知	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クリティカルな停止に関する自分のサービス・リクエストに確認が必要な場合に通知	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自分のユーザー・グループでクリティカルな停止に関するサービス・リクエストが更新された場合に通知	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Appendix

Oracle Cloud Infrastructureコンソール ご案内

Oracle Cloud Infrastructureコンソールでのサポート・チケットの管理（作成～クローズ）については以下をご参照ください

[Oracle Cloud Infrastructureドキュメント](#) > サポート・チケットの管理

The screenshot shows the Oracle Cloud Infrastructure documentation page for "Support Ticket Management". The page is in Japanese and features a dark blue header with the title "Oracle Cloud Infrastructureドキュメント". On the right side of the header, there are two buttons: "Help us improve this site" and "Try Free Tier".

The main content area is divided into three sections:

- サポート・チケットの管理**
次のサポート・チケット管理タスクを実行できます:
- サポート・チケットの作成**
サポート・チケットを作成するには:
 - 「ヘルプ」メニュー(🔍)を開き、「サポート・リクエストの作成」をクリックします。
 - 次を入力します:
 - 問題のサマリー:** 問題を要約するタイトルを入力します。機密情報の入力は避けてください。
 - 問題の説明:** 問題の簡単な概要を示します。
 - サポートがリクエストのルーティングおよび応答に必要とするすべての情報を含めます。たとえば、「自分のコンピュータ・インスタンスに接続できません。」
 - 実行したトラブルシューティング・ステップおよび使用可能なテスト結果を含めます。
 - このリクエストの重大度レベルを選択します。
 - オプションで、「オプション情報」の下に次の詳細を入力できます。
 - サービス:** このサポート・リクエストの対象となるサービスを選択します。

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- 開始
 - Oracle Cloudの基本について学習
 - ▶ Oracle Cloudアカウントを入手
 - ▶ はじめてのサインイン
 - ▶ コンソールについて
 - コマンドライン・インタフェースの開始
 - ▶ 最初のリソースの作成
 - OCIスタート・ガイドのデータ・サイエンティスト
 - ▶ アカウントの基本
 - ▶ テナントを設定するためのベスト・プラクティスについて学習
 - Oracle Platform Servicesの開始
 - Oracle Applicationsの開始
 - ▶ ヘルプの入手とサポートへの連絡
 - ▶ サポート・チケットを開く
 - サポート・チケット管理

The right sidebar contains a table of contents for the "サポート・チケットの管理" section:

- サポート・チケットの管理
- サポート・チケットの作成
- 特定のリソースに対するサポート・チケットの作成
- 根本原因分析(RCA)のリクエスト
- サービス制限の引上げのリクエスト
- サポート・チケットの表示
- サポート・チケットへのコメントおよびアタッチメントの追加
- サポート・チケットからのアタッチメントの削除
- サポート・チケットのクローズ
- APIを使用したサポート・チケットの管理



Thank you



日本オラクル株式会社



ORACLE