

Oracle製品サポート・サービス

On-Premiseソフトウェアおよびハードウェア

ファースト・ステップ・ガイド

Ver. 8

はじめに

オラクルの製品をお選びいただき、 ありがとうございます。

このガイドでは、お客様にご購入いただいたオラクル製品を十分にご活用いただくためサービスの主要な特徴をご紹介しますとともに、サービスを有効にご利用いただけるよう予めお知りおきいただきたいことがらを掲載しております。

是非ともご一読くださいますようお願いいたします。

Index

オラクル製品サポート・サービスについて	...	3
技術情報の取得と技術問い合わせ	...	4
My Oracle Supportご利用の前に	...	5
サポートID	...	6
ユーザー登録	...	7
サポート・サービスを利用する	...	9
My Oracle Supportの特長	...	10
技術情報を調べる	...	11
技術情報を管理する	...	12
おススメの技術情報を参照する	...	13
バージョンアップする	...	14
テクニカル・サポートのルールについて	...	16
テクニカル・サポートの締結、継続に関する重要事項	...	17

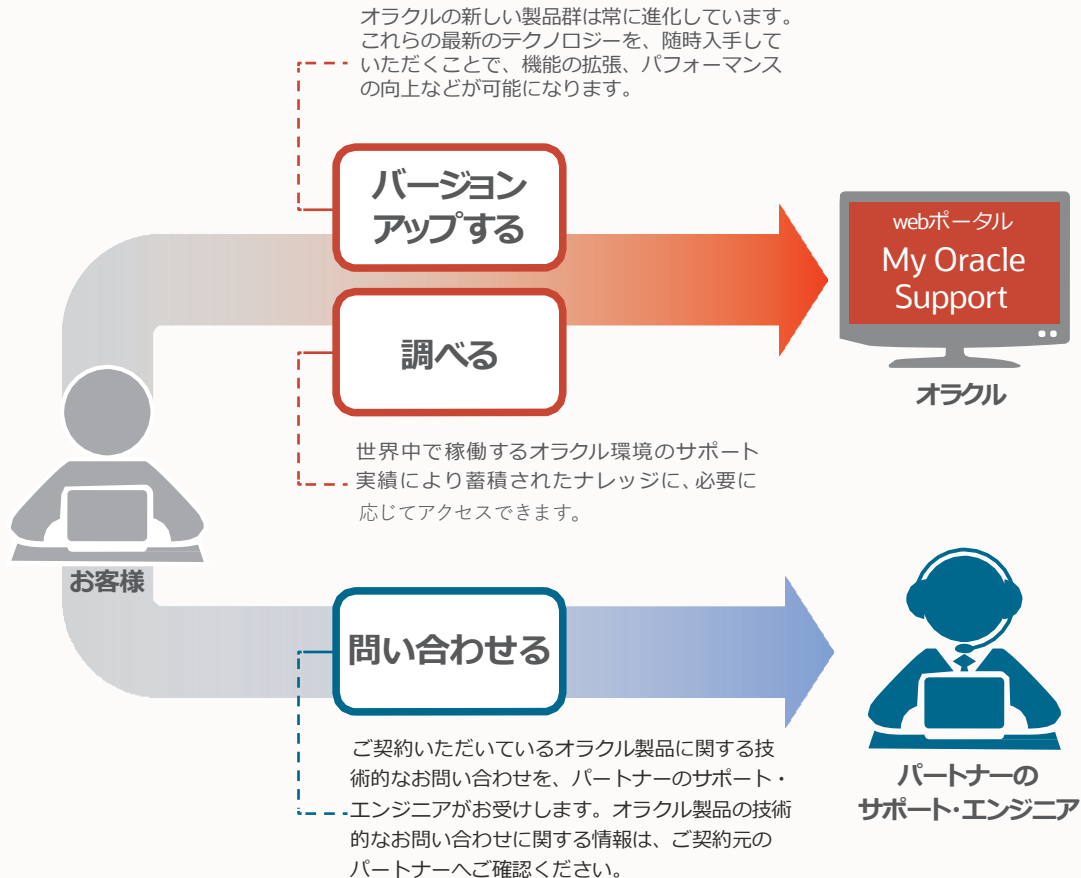
オラクル製品サポート・サービスについて

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

技術情報の取得と技術問い合わせ

ハードウェア、ソフトウェアともに、技術は日々進化しています。オラクルは世界各国に拠点を置き、さまざまな知識と経験をもつエキスパートによる業界最高水準のサポート体制を構築しています。オラクル製品サポート・サービスでは、パートナーによるお客様からの技術問い合わせへのサポートはもちろん、最新技術情報の提供や製品のアップデートをwebポータル「My Oracle Support」から提供することで、お客様に最適なITソリューションの実現を支援します。

オラクル製品サポート・サービス



My Oracle Supportご利用の前に

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

必要な準備

- サポートIDの確認 … 6ページ
- サポートID管理者の登録 … 6ページ
- ユーザー登録 … 7ページ

入館申請について

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

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

サポートID

サポートIDとは、My Oracle Supportをご利用いただく際に必要なお客様（組織）固有の番号です。このIDは、お客様の組織やライセンス、サービス・レベル等を特定し、使用可能な全てのサービスのご利用に不可欠な情報となりますので、お客様ご自身で厳重に管理してください。お客様のサポートIDは、ご契約元のパートナーへご確認ください。

サポートID管理者の登録

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

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

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

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

ユーザー登録

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

① My Oracle Supportにアクセス

support.oracle.com

電子メール・アドレスを入力します。



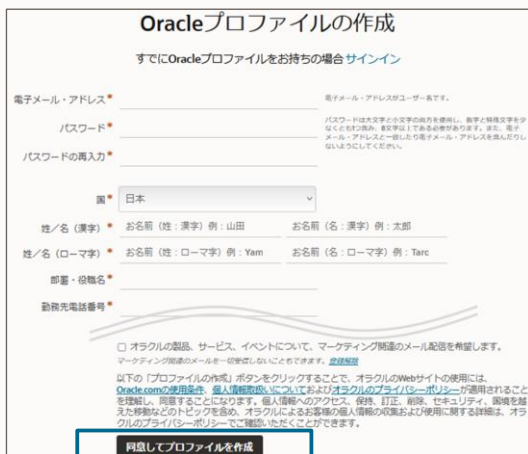
アカウントをお持ちの方
④に進みます。



アカウントをお持ちでない方
「電子メールが認識されません」と表示され、左の画面が表示されます。
「My Oracle Supportアカウントの作成」をクリックします。
②に進みます。

② Oracle.comのプロファイルを作成

Oracle.comサイトのアカウントをお持ちでない場合、アカウントを新規に取得します。



アカウントをお持ちでない方
お客様の電子メール・アドレスをOracle.comサイトのアカウントとして登録します。
電子メール・アドレスは正確に入力してください。
サインインのためのパスワードもここで入力してください。
入力が終わりましたら「同意してプロフィールを作成」ボタンをクリックして、アカウントの作成を完了させます。

③ My Oracle Supportにサインイン



アカウントをお持ちでない方

アカウントの作成の完了後、My Oracle Support (<https://support.oracle.com>) へアクセスし、「My Oracle Support アカウントの作成」をクリックします。

「サインイン」をクリックし、作成したアカウントでサインインします。

Oracleプロファイルの作成

すでにOracleプロファイルをお持ちの場合 **サインイン**

④ My Oracle Supportにサインイン



アカウントをお持ちの方

「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」をクリックします。

「サインイン」をクリックし、サインインします。

⑤ My Oracle Supportでユーザー・プロフィールを設定

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



お客様のサポートIDを「サポートID」に入力し、アクセスのリクエストをクリックします。

次に、お客様のサポート契約における契約社名を(半角文字や全角文字も合わせて)「組織名」のところに5文字以上、正確に入力してください。

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

サポート・サービスを利用する

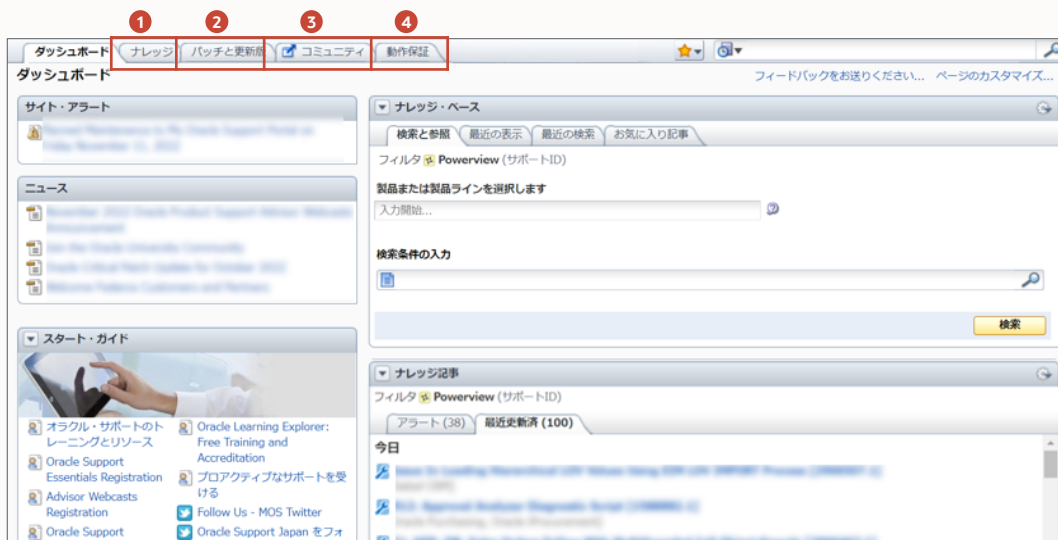
My Oracle Supportでは、技術情報など、サポートで日々更新される情報を24時間×365日提供しています。業界最先端のサポート・ツールを余すところなくご活用ください。

My Oracle Supportの特長

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

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

 support.oracle.com



● ダッシュボード画面の各タブについて

1 ナレッジ

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

3 コミュニティ

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

2 パッチと更新版

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

4 動作保証

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

技術情報を調べる

世界中で稼働するOracle環境のサポート実績により蓄積された技術情報を提供しています。100万件を超える当社の広範なナレッジベースから検索・参照することができます。



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

My Oracle Supportから必要な情報を検索

- ・ 英語、日本語の技術情報（ナレッジ）は①より、キーワードや製品、プラットフォームなどの検索オプションを利用して検索することができます。②にて、ナレッジの言語（日本語/英語）を切り替えることができます。
- ・ PowerView③を利用すると、My Oracle Supportの画面上の情報や、ナレッジの検索結果に対して、興味のある製品の情報に絞り込んで表示することができます。
- ・ よく参照する技術情報は、技術情報タイトル横の星型アイコン④をクリックして、「お気に入り」としてマークすることができます。いつでも、⑤から簡単にアクセスすることができます。

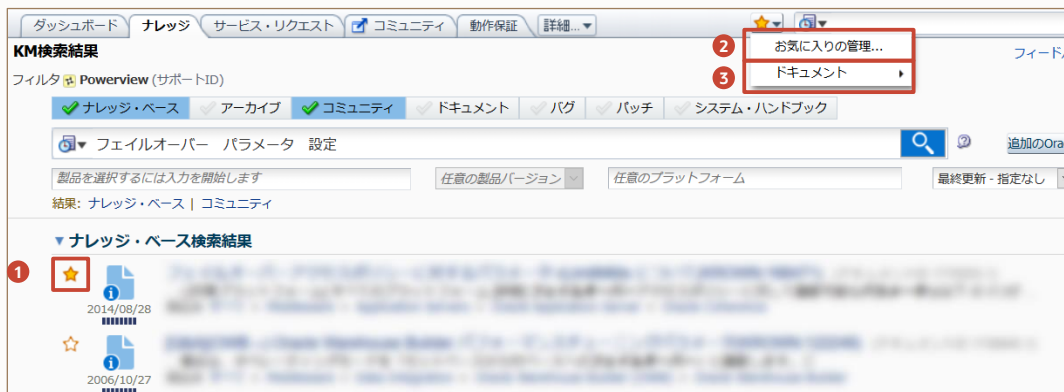
日本語技術情報の検索には、My Oracle Supportを日本語モードに設定

次のいずれかの方法で設定します。

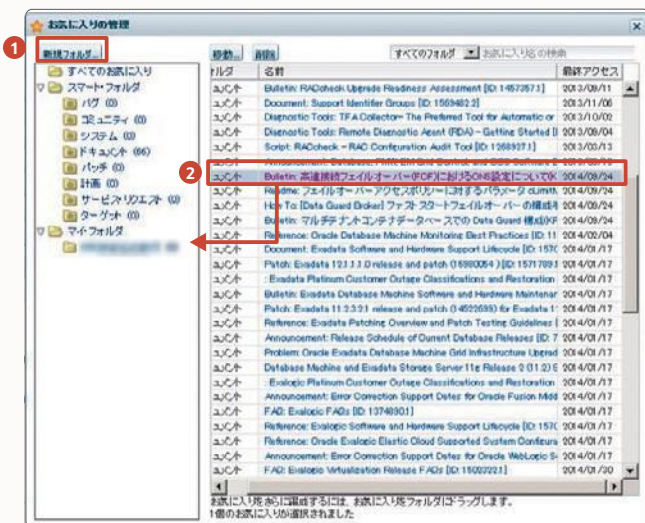
- ・ My Oracle Supportに「日本語」を選択してログイン
- ・ My Oracle Support「設定」タブ > 「パーソナライズ」 > 「言語」を「日本語」に設定

技術情報を管理する

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



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



おすすめの技術情報を参照する

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

● Oracleサポートお勧めのナレッジ

Oracleが特に
お勧めする技術情報に、
簡単に、まとめて
アクセスできるページ
をご用意しています。
例えば、製品技術情報
トップページでは、
製品カテゴリごとに
エンジニアが厳選した
技術情報がまとめられ
ています。



● Get Proactiveポートフォリオ



お客様のシステムに潜む問題を未然に防ぎ、発生した問題を迅速に解決するためのツールを数多く提供しています。

Get Proactiveポートフォリオのページより、興味がある製品のツールにアクセスし、利用することができます。

● Oracle Support Japan X (Twitter)

日本オラクル カスタマー・サポートのエンジニアがお勧めする旬な技術情報、サポート情報を提供する公式X(Twitter)です。

X(Twitter) <https://x.com/oraclesupportjp>

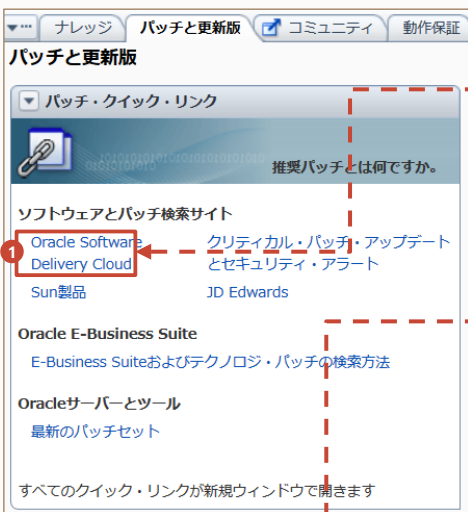
バージョンアップする

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

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

バージョンアップ・ソフトウェアの入手

ファイルのダウンロード方法は以下になります。



● ファイルのダウンロード

1 「パッチと更新版」タブより、「Oracle Software Delivery Cloud」リンクを選択してください。

2 「サインイン」をクリックし、必要に応じてサインインします。ダウンロード・プロセスのデモを参照することも可能です。

3 「すべてのカテゴリ」と表示されているドロップダウンリストからカテゴリを選択し、検索語を入力するか、ダウンロードするソフトウェアのタイトルを入力します。画面下の方に検索結果のリストが表示されます。

4 ダウンロードするタイトルをクリックすると、ソフトウェアはダウンロード・キューに自動的に追加されます。「続行」をクリックすると、ダウンロード・キューに加えた項目に対しプラットフォームを選択します。問題なく選択されれば、さらに「続行」をクリックしてください。以降はライセンス契約の確認・同意など、画面の指示に従って進めるとダウンロードを開始することができます。



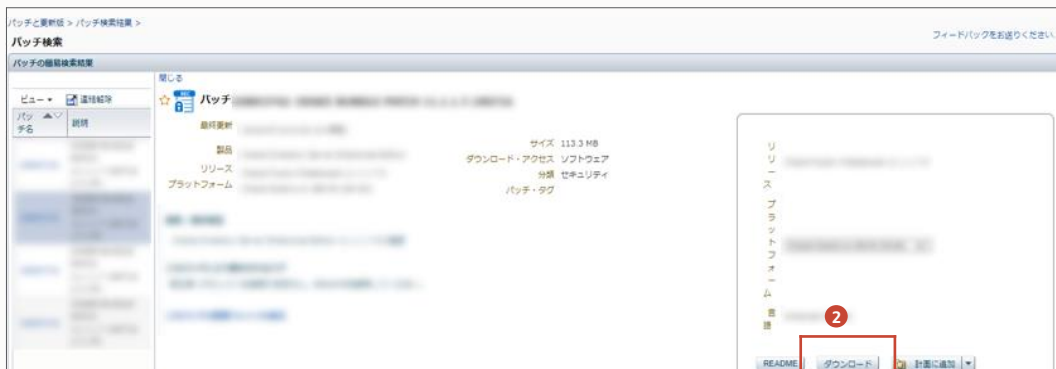
パッチのダウンロード

●「パッチと更新版」タブよりパッチを検索

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



② 表示されたパッチを確認し、「ダウンロード」を行ってください。



テクニカル・サポートのルールについて

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

ここではその重要事項について解説します。

テクニカル・サポートの締結、 継続に関する重要事項

契約期間について

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

テクニカル・サポートの購入

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

ライセンス・セット

ライセンス・セットとは、テクニカル・サポートを購入する際の製品群としての範囲を定義したものです。

1つのライセンス・セットは、オプションを含む1つのプログラムに係るお客様が保有するプログラムのライセンスの全て、または、同一ソースコードを共有する1つのプログラムに係るお客様が有するライセンスの全てにより構成されます。

テクニカル・サポートを購入する場合、どのライセンス・セットにおいてもテクニカル・サポート・サービスのレベルを統一する必要があります。

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

サービス・レベルの一致

テクニカル・サポートを購入する場合、どのライセンス・セットにおいても、全てのライセンスを、同じテクニカル・サポート・サービスのレベルでサポート契約締結中（例：ライセンス・セット内の全てのライセンスを Software Update License & Supportのサポート契約締結中もしくは、Oracle Communications Network Premier

Supportのサポート契約締結中、又はそれら全てをサポートなし）とする必要があります。別々に購入されたライセンスであっても、同一ライセンス・セット内においては、企業内でテクニカル・サポートの有無やサービス・レベルを統一する必要があります。

Extended Supportを購入する場合、ライセンス・セット内の当該バージョン・リリース全てに対して購入しなければなりません。1つのライセンス・セット内の一部のライセンスのみのサポートを購入することは出来ず、サポート非締結のライセンスは終了してライセンス・セットを縮小させなくてはなりません。その際はライセンスの終了を Termination Letterにて文書で証明していただくことになります。

また、ハードウェア・システムにおいては、Oracle Retail and Hospitality Hardwareを除き、全てのハードウェア・システムをサポート契約締結中（例：全てのハードウェア・システムをOracle Premier Support for Systemsのサポート契約締結中、Oracle Premier Support for Operating Systemsのサポート契約締結中、Oracle Communications EAGLE Premier Supportのサポート契約締結中、又はOracle Communications Network Premier Supportのサポート契約締結中）としていただくか、全てのハードウェア・システムを一切サポートなしとしていただく必要があります。本項目において、ハードウェア・システムには、(i)リリース10アップデート9以降のSolarisオペレーティング・システムが稼動しているお客様のハードウェア・システムの全て、(ii)Oracle Linux及びOracle VMのオペレーティング・システムを稼動しているお客様のすべてのハードウェア・システム、及び(iii)サポート対象のハードウェア・システムに対するサポートから、何らかの便益を受ける全てのハードウェア・システムが含まれます。

● サービス・レベルの一致

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

契約の更新

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

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

更新後の料金

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

年次調整料金

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

再契約

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

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

テクニカル・サポート・ポリシーのご案内

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

●テクニカル・サポート・ポリシー

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

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

契約の解約

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

部分解約

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

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

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

テクニカル・サポートの締結、継続に関する重要事項

ライフタイム・サポート・ポリシーのご案内

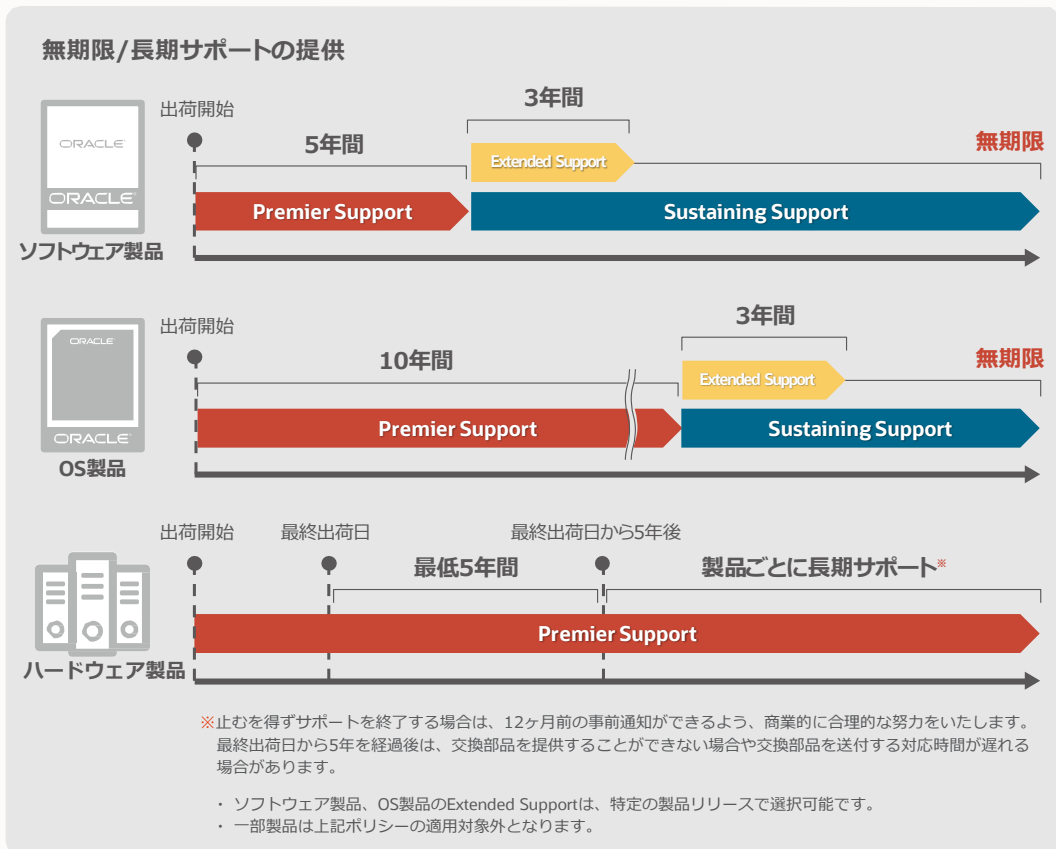
テクニカル・サポート・サービスは、特段の定めがある場合を除いて、ソフトウェアやOS製品は無期限で、ハードウェア製品は予め期限を定めずに提供します。ただし、ソフトウェアやOS製品については、出荷開始からの経過期間等により提供されるサービス・レベルが変動します。通常、ソフトウェア製品は出荷開始後の5年間で、OS製品には10年間でPremier Support期間とし、包括的なメンテナンスとソフトウェア・アップグレードを提供します。Premier Support期間終了後は、特定のプログラム・リリースについては、追加料金設定により、Premier Supportに準ずるサービス・レベルを維持するExtended Support期間が通常3年間提供されます。

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

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

● ライフタイム・サポート・ポリシー

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



- お問い合わせ先

Oracle Premier Support Business Center

一般的なサポート契約のルールについて

 oracle.com/jp/corporate/contact/

オラクル製品サポート・サービス ファースト・ステップ・ガイド 第8版: 2025年1月
制作者: 日本オラクル株式会社 カスタマーサポートサービス事業統括

本資料は予告なしに変更されることがあります。本資料は情報のご提供を唯一の目的としたものであり、既存の若しくはこれから締結するなんらの契約に組み込んだり、独立の契約を構成したりするものではないものであること、また、本書をもって、何らかの法的な義務を負うものではないこと、をご承知置きください。