

Oracle Cloud Support

ヘルプ

リリース16.2

E58516-06

2016年4月

Copyright © 2012, 2016 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に関係なく、いかなる部分も使用、複写、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクル社までご連絡ください。

このソフトウェアまたは関連ドキュメントを、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供する場合は、次の通知が適用されます。

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

このソフトウェアもしくはハードウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアもしくはハードウェアは、危険が伴うアプリケーション(人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む)への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する際、安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性(redundancy)、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。このソフトウェアもしくはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したことに起因して損害が発生しても、オラクル社およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

OracleおよびJavaはOracle Corporationおよびその関連企業の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。

Intel、Intel Xeonは、Intel Corporationの商標または登録商標です。すべてのSPARCの商標はライセンスをもとに使用し、SPARC International, Inc.の商標または登録商標です。AMD、Opteron、AMDロゴ、AMD Opteronロゴは、Advanced Micro Devices, Inc.の商標または登録商標です。UNIXはThe Open Groupの登録商標です。

このソフトウェアまたはハードウェア、そしてドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することができます。オラクル社およびその関連会社は、別途合意した場合を除き、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。オラクル社およびその関連会社は、別途合意した場合を除き、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても一切の責任を負いかねます。

目次

はじめに	7
My Oracle Support使用条件	7
1. 概要	7
2. 保証および免責事項	8
3. 機密保持	9
4. フォーラムおよびハイパーリンク	9
5. 輸出に関する法令遵守	9
6. 資料およびMy Oracle Supportの使用条件は予告なしに変更されます。	9
7. アクセス権の取消しおよび監視する権利	10
連絡先	10
ドキュメントのアクセシビリティについて	10
 1. Oracle Cloud Supportのスタート・ガイド	11
1.1. 登録	11
1.2. Oracle Cloud Supportの概要	11
1.2.1. ダッシュボード	11
1.2.2. サービス・リクエスト	12
1.2.3. ナレッジ	12
1.2.4. コミュニティ	12
1.3. Oracle Cloud Supportの使用	12
1.3.1. パーソナライズ、アカウント、管理、ログアウト	12
1.3.1.1. パーソナライズ	13
1.3.1.1.1. Oracle Cloud Supportに表示される言語はどのようにして変更するのですか。	13
1.3.1.1.2. 優先連絡方法とは何ですか。	14
1.3.1.1.3. サービス・リクエストの言語はどのようにして変更するのですか。	14

1.3.1.1.4. Oracle Cloud Supportでアクセシビリティ・オプションはどのようにカスタマイズするのですか。	14
1.3.2. 複数のブラウザ・ウィンドウでのOracle Cloud Supportの同時オープン	15
1.3.3. My Oracle Supportへの切替え	15
1.3.4. アクセシビリティのヒント	15
1.3.5. ダウンロード用ドキュメントのファイル形式	16
1.3.6. サポートされているブラウザ	16
1.3.7. OracleサポートとのWeb Conferencing	17
1.3.8. パスワードのリセット	17
1.3.9. Oracle Global Customer Supportへの問合せ	18
1.3.10. トラブルシューティング	18
1.3.10.1. Oracle Cloud Supportの使用中にエラーを受け取った場合、どのように対処すればよいですか。	18
1.4. カスタマ・ユーザー管理者	18
1.4.1. CUAタスク	19
1.4.2. メッセージ・センター	19
2. ダッシュボード	21
2.1. サイト・アラートと「通知」領域	21
2.2. サービス・リクエストの表示	21
2.3. サービス・リクエストの作成	22
3. ナレッジ	23
3.1. ナレッジ・ページの概要	23
3.2. ドキュメントの検索	23
3.2.1. 検索フィルタについて	24
3.3. ドキュメントの表示	24
3.4. 多言語ナレッジ・ベース・サポート	25
4. サービス・リクエスト	27
4.1. サービス・リクエストの表示	27

4.1.1. サービス・リクエスト・ページとは何ですか。	27
4.1.2. 各SRステータスとは何ですか。	27
4.1.3. どのようにSRをフィルタしますか。	27
4.1.4. 各重大度の分類は何を意味しますか。	28
4.1.5. サービス・タイプ、サービス名または製品とは何ですか。	29
4.1.6. どうしてSRが見つからないのですか。	29
4.2. サービス・リクエストの作成	29
4.2.1. SRはどのようにして作成するのですか。	29
4.2.2. 優先連絡方法とは何ですか。	30
4.2.3. 電子メールによるSR詳細とは何ですか。	30
4.3. サービス・リクエストの操作	30
4.3.1. SRはどのようにして更新するのですか。	31
4.3.2. SRはどのようにしてクローズするのですか。	31
4.3.3. ファイルはどのようにしてアップロードするのですか。	31
4.3.4. アップロードしたファイルはどのようにして表示するのですか。	32
4.3.5. アップロードしたファイルはどのようにして削除するのですか。	32
5. コミュニティ	33

はじめに

「はじめに」には次のセクションが含まれます。

- [My Oracle Support使用条件](#)
- [ドキュメントのアクセシビリティについて](#)

My Oracle Support使用条件

1. 概要

Oracle My Oracle SupportのWebベースのテクニカル・サポート・サービス(「サポート・ポータル」)を使用することにより、顧客(以下「ユーザー」)は次の契約条件(「サポート・ポータル使用条件」)およびOracle.com利用規約(<http://www.oracle.com/html/terms.html>)に同意したものとします。これには、Oracleの商標およびロゴの使用、フォーラムおよびパブリック・コミュニケーションの使用、第三者のWebサイト、コンテンツおよびサービスに関するオラクル社のポリシーが含まれますが、これに限定されるものではありません。これらの条件は、オラクル社またはオラクル社が買収したベンダーとの合意の条件を補足するものです。合意、あるいはOracle.com利用規約(<http://www.oracle.com/html/terms.html>)と次の条件との間に矛盾が生じた場合は、次の条件がサポート・ポータルの使用およびアクセスについて適用されます。

サポート・ポータルにより、ユーザーはオラクル社によって現在および将来も使用可能とされている各種プログラム、ソフトウェア、Webベースのツールおよびその他の資料にアクセスできます。これらは、広報、ホワイト・ペーパーおよび他の技術刊行物、製品動作保証、製品アベイラビリティおよび製品サポート終了に関する情報、バグ・データベース、ユーザーが発行したサービス・リクエスト、ソフトウェア・パッチ、掲示板およびフォーラムのメッセージ、さらにオラクル社が管理しないWebサイトへのハイパーリンク(「資料」)を含みますが、これに限定されるものではありません。

ユーザーは、サポート・ポータルへのアクセス権限(サービス・リクエスト機能へのアクセス権限を含む)が指定されたサポート連絡先にのみ付与され、資料はオラクル社から最新のサポート契約を受けているOracle製品およびクラウド・

サービスの正当な使用についてサポートを受ける目的でのみ使用できることに同意します。オラクル社との合意で特に指定されていないかぎり、資料は第三者にサービスを提供する目的では使用できず、第三者と共有したり第三者がアクセスすることはできません。資料は、Oracle製品および/またはクラウド・サービスの正当な使用についてのユーザーのサポート目的でのみ、オラクル社との同意に従って、ユーザーの代理で操作するユーザーのエージェントまたは請負業者と共有したり、このエージェントまたは請負業者がアクセスすることは可能であり、第三者がこれらのサポート・ポータル使用条件を遵守しているかどうかについてユーザーが責任を負います。ユーザーは、Oracleアカウント、システムまたはネットワークの正しい機能を損ねたり、無効にしたり、過度な負荷をかけたり、障害となったり、あるいは許可されていないアクセスまたは妨害となる方法でサポート・ポータルにアクセスまたはこれを使用しないことに合意します。たとえば、ユーザーはロボット、スパイダ、スクレーパまたはその他の自動的な手段として一般的に知られるソフトウェア・ルーチンを使用して、サポート・ポータルまたはその他のOracleアカウント、システムまたはネットワークにアクセスすることはできません。

2. 保証および免責事項

サポート・ポータルに含まれる情報、ソフトウェア、製品およびサービスは古い場合があり、省略、誤りまたはその他の間違いが含まれる可能性があります。サポート・ポータルに含まれる情報、ソフトウェア、製品およびサービス(資料を含む)は、現状のまま提供され、保証は行われません。オラクル社は、資料に含まれる情報が最新のものであること、あるいは誤りが含まれないことを保証しません。商品性または特定目的の適合性の默示的な保証を含め、他の明示的または默示的な保証も行いません。資料は、オラクル社とのライセンス契約の条件に定めるプログラムまたはドキュメントではありません。

オラクル社は、サポート・ポータルまたはその他のハイパーリンクされたWebサイトへのアクセスまたは使用によりユーザー又は第三者に発生した、直接損害、間接損害、偶発的損害、特別損害または結果的損害、または利益、収益、データまたは使用機会の喪失による損害について、契約責任によるものであるか不法行為によるものであるかを問わず、何ら責任を負いません。

前述の内容にかかわらず、サポート・ポータルによって配布されるサービス・リクエストおよびプログラムの更新に対するオラクル社の対応は、ユーザーとオラクル社の間の合意に規定された関連する保証条項および排他的救済条項の対象となります。

オラクル社は、サポート・ポータル、資料またはサポート・ポータルに記述された製品やプログラム(あるいはそのすべて)をいつでも予告なしに変更または更新する権利を有します。

3. 機密保持

サポート・ポータルからハイパーリンクを介してアクセスできる、第三者が管理するWebサイトの情報を除いて、資料に含まれる情報は、オラクル社の機密性のある財産的情報です。オラクル社からの最新のサポート契約を受けているOracle製品および/またはクラウド・サービスの正当な使用についてのサポートをする場合を除き、オラクル社の事前の書面による許可なしに、資料に含まれる情報をいかなる形式、手段または目的でも、使用、公開、複製、転送またはその他の方法でコピーすることはできません。オラクル社は、ユーザーがサポート・ポータルを使用して発行したサービス・リクエストに対して正当な権限を有しない第三者がアクセスしないよう、適切な措置を講じます。ただし、オラクル社は、ユーザーがサポート・ポータルによって、またはそれに関連してオラクル社に提供した情報、コメント、フィードバックまたは資料に、第三者がアクセスできないことを保証しません。

4. フォーラムおよびハイパーリンク

サポート・ポータルには、ニュースグループ、フォーラム、掲示板またはその他のパブリック・フォーラム(「フォーラム」)が含まれる場合があります。オラクル社は、フォーラムで個人(オラクル社従業員を含む)が行った通信を承認していません(必ずしも確認していません)。サポート・ポータルには、オラクル社以外の第三者が管理するWebサイトへのハイパーリンクが含まれる場合があります。オラクル社は、これらのWebサイトのコンテンツまたは使用に関して責任を負いかねますし、保証も致しません。

5. 輸出に関する法令遵守

ユーザーは、すべての米国輸出法を遵守しており、直接的か間接的かを問わず、こうした法律に違反して資料内のいかなる情報も輸出しないことに同意します。

6. 資料およびMy Oracle Supportの使用条件は予告なしに変更されます。

資料のコンテンツは、予告なしに頻繁に変更されます。さらに、サポート・ポータルの使用条件は予告なしに変更されることがあり、ユーザーはサポート・ポータル

にアクセスする時点で有効なサポート・ポータルの使用条件を遵守することに同意します。

7. アクセス権の取消しおよび監視する権利

オラクル社は、いついかなる理由でも資料へのアクセス権限を取り消す権利を有します。サポート・ポータルへのアクセスはオラクル社が監視する場合があります。

連絡先

Oracle, 500 Oracle Parkway, Redwood Shores, CA 94065.USA

世界各地からのお問合せ先:

電話 (+1) 650.506.7000

Fax (+1) 650.506.7200

ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクル社のアクセシビリティへの取組みの詳細は、Oracle Accessibility ProgramのWebサイト<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>を参照してください。

Oracleサポートへのアクセス

サポートを購入したオラクル社のお客様は、My Oracle Supportを介して電子的なサポートにアクセスできます。詳細情報は<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>か、聴覚に障害のあるお客様は<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>を参照してください。

第1章 Oracle Cloud Supportのスタート・ガイド

Oracle Cloud Supportは、 Oracle Cloud ServicesおよびMICROSのお客様に、 パーソナライズされたプロアクティブなコラボレーション・サポート機能を提供します。 統合されたサービス・リクエスト(SR)のワークフローをOracleサポートとリアルタイムに共有することで、 システムの安定性を改善し、 容易に問題を解決できます。

このガイドではOracle Cloud Support機能と概念の概要を説明します。 次のトピックがあります。

- [登録](#)
- [Oracle Cloud Supportの概要](#)
- [Oracle Cloud Supportの使用](#)

1.1. 登録

Oracle Cloud Supportにアクセスするには、 My Oracle Supportに登録されている必要があります。 登録の詳細は、 My Oracle Supportのヘルプの次の項を参照してください。

http://docs.oracle.com/cd/E25290_01/doc.60/e25224/registration.htm#MOSHP101

1.2. Oracle Cloud Supportの概要

次のトピックでは、 Oracle Cloud Supportにある機能の概要を説明します。

1.2.1. ダッシュボード

ダッシュボード・ページでは、 自分のサービス・リクエストや会社のサービス・リクエスト(SR)についての高レベルのビューが提供されます。 ダッシュボード・ページからSRを作成できます。

関連項目:

「ダッシュボード」タブの詳細は、 「[2章「ダッシュボード」](#)」 のヘルプを参照してください。

1.2.2. サービス・リクエスト

サービス・リクエスト・ページを使用すると、SRの表示、管理および更新を行うことができます。SRステータスと重大度のサマリーおよび個々のSRの詳細を表示できます。

関連項目:

サービス・リクエスト・ページの詳細は、「[4章「サービス・リクエスト」](#)」のヘルプを参照してください。

1.2.3. ナレッジ

ナレッジ・ページを使用すると、Oracleナレッジ・ベースのドキュメントを検索できます。

関連項目:

ナレッジ・ページの詳細は、「[3章「ナレッジ」](#)」のヘルプを参照してください。

1.2.4. コミュニティ

コミュニティ・ページを使用すると、お客様、業界の専門家およびOracle製品のスペシャリストを結ぶ、広範なネットワークに簡単に参加できます。このコミュニティで、ユーザーはディスカッションに参加したり、ドキュメントを交換したり、参加の承認を受け取ることができます。

関連項目:

ナレッジ・ページの詳細は、「[5章「コミュニティ」](#)」のヘルプを参照してください。

1.3. Oracle Cloud Supportの使用

この項では、Oracle Cloud Supportで適用するタスクの実行方法を示します。

1.3.1. パーソナライズ、アカウント、管理、ログアウト

Oracle Cloud Supportウィンドウの右上にサインイン名が表示されます。名前の横にある矢印をクリックすると、次のメニュー項目が表示されます。

- パーソナライズ

「パーソナライズ」をクリックして、個人設定を変更します。詳細は、「[「パーソナライズ」](#)」の項を参照してください。

- アカウント

「アカウント」をクリックすると、「設定」タブにアカウント・ページが表示されます。アカウント・ページには、SIおよびアカウント・プロファイルに関する情報(個人情報を含む)が表示されます。このページには、サポートID (SI)へのアクセスのリクエスト、およびユーザー・アカウントからのサポートID (SI)の削除を行うオプションがあります。さらに、サイトがメイン場所の電話番号に関連付けられているカスタマに対してサイト情報が表示されます。これには、関連付けられたSIの詳細を表示する「表示」オプションが含まれています。

- 管理

管理アイテムは、カスタマ・ユーザー管理者(CUA)に表示されます。いくつかのオプションがあります。詳細は、「[「カスタマ・ユーザー管理者」](#)」を参照してください。

- ログアウト

「ログアウト」をクリックして、Oracle Cloud Supportからログアウトします。

1.3.1.1. パーソナライズ

注意:

設定を変更しても、まだ「**変更の適用**」をクリックしていなければ、「**元に戻す**」をクリックして元の設定に戻すことができます。

1.3.1.1.1. Oracle Cloud Supportに表示される言語はどのようにして変更するのですか。

Oracle Cloud Supportは、英語、韓国語、日本語および簡体字中国語で表示できます。これらの言語の1つを使用するようにOracle Cloud Supportを変更する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブから「**パーソナライズ**」を選択します。パーソナライズ・ページが表示されます。
 2. 「**言語**」リストから言語を選択し、「**変更の適用**」をクリックします。Oracle Cloud Supportはリフレッシュして、選択した言語で表示されます。
-

注意:

言語プリファレンスはCookieに保存されます。ブラウザでCookieを消去すると、言語は英語にリセットされます。

1.3.1.1.2. 優先連絡方法とは何ですか。

優先連絡方法は、自動サービス・リクエストおよび技術的SRを含む、SRの更新を受け取る方法を決定します。次のオプションのいずれか1つを選択します。

- MOS - Oracle Cloud Supportインターフェースを介して更新を受け取ります。
- 電子メール - 電子メールを介して更新が通知されます。
- 電話
- Fax - 更新はFaxで送信されます。

1.3.1.1.3. サービス・リクエストの言語はどのようにして変更するのですか。

サービス・リクエストは様々な言語で処理できます。サービス・リクエストの言語を変更するには、「**サービス・リクエスト言語**」リストから言語を選択し、「**変更の適用**」をクリックします。

注意:

サービス・リクエストの言語を変更しても、Oracle Cloud Supportのユーザー・インターフェースの言語は変更されませんが、選択した言語でオラクル社と通信できます。サービス・リクエストは、指定された言語で問題に対応するエンジニアにルーティングされます。

24時間対応のサポートを受けるには、重大度1のサービス・リクエストを英語で登録する必要があります。

1.3.1.1.4. Oracle Cloud Supportでアクセシビリティ・オプションはどのようにカスタマイズするのですか。

大きなフォントや高コントラストを指定する場合、またはスクリーン・リーダーを使用している場合は、「設定」タブから「**パーソナライズ**」を選択します。

注意:

ブラウザすでに大きいサイズのフォントを使用している場合、このフォントはOracle Cloud Support内の一部のページでのみ有効です。

- ブラウザで大きなテキストやズームを使用する場合、「**大きいフォントを使用する**」を選択します。
- ローカル・ワークステーションで高コントラスト設定を使用する場合、「**高コントラスト設定を使用します**」を選択します。

- なんらかのスクリーン・リーダー支援テクノロジを使用する場合、「スクリーン・リーダーを使用する」を選択します。

1.3.2. 複数のブラウザ・ウィンドウでのOracle Cloud Supportの同時オープン

複数のブラウザ・ウィンドウで、Oracle Cloud Supportを実行できます。

注意:

各ブラウザで「Oracle Cloud Support」セッションまたはタブを開けるのは10個までです。11個目の「Oracle Cloud Support」セッションまたはタブを開くと、最初の「Oracle Cloud Support」セッションまたはタブがタイムアウトします。

ナレッジ記事を新しいタブ、ウィンドウまたはプライベート・ウィンドウで開くには、記事上で右クリック・メニューを使用します。さらに、記事を表示しているときは、記事内のリンクを右クリックしてそのリンクを新しいウィンドウで開くことができます。この場合は標準ブラウザの右クリック・メニューが表示されます。

1.3.3. My Oracle Supportへの切替え

My Oracle Supportは、Cloudサポートよりも多くの機能とサービスを提供します。My Oracle Supportに切り替えるには、ページの上部にある「**My Oracle Supportに切替え**」をクリックします。Cloudサポートに戻るには、My Oracle Supportページの上部にある「**Cloudサポートに切替え**」をクリックします。

あるポータルから別のポータルに切り替えると、アプリケーションでは、現在のポータルが優先ポータルであると想定されます。次回のログイン時には、My Oracle Supportサインイン・ページで他のポータルを指定しないかぎり、このポータルがデフォルトで表示されます。キャッシュをクリアすると、デフォルトのポータルに戻ります。

1.3.4. アクセシビリティのヒント

大きなフォントや高コントラストを指定する場合、またはスクリーン・リーダーを使用している場合は、「設定」タブから「**パーソナライズ**」を選択します。

注意:

ブラウザの設定すでに大きいサイズのテキストを使用している場合は、Oracle Cloud Support内の特定のHTMLページでのみ有効です。

- ブラウザで大きなテキストやズームを使用する場合、「**大きいフォントを使用する**」を選択します。
- ローカル・ワークステーションで高コントラスト設定を使用する場合、「**高コントラスト設定を使用します**」を選択する必要があります。
- なんらかの支援テクノロジを使用する場合、「**スクリーン・リーダーを使用する**」を選択する必要があります。

1.3.5. ダウンロード用ドキュメントのファイル形式

記事は主にHTMLまたはPDF形式で投稿されます。ソフトウェアはZIP形式で圧縮されます。プラットフォーム固有のファイルでは、Oracle Cloud Supportで次の形式が使用される場合があります。

- Macintosh BINHEX (.hqx)
- Macintosh Self-Extracting (.sea)
- Windows Archive (.zip)
- Windows Executable/Self-Extracting (.exe)
- UNIX Archive (.tar)
- UNIX Compressed (.Z)
- Adobe Portable Document Format(.pdf)

リンク項目(.hqx、.zipおよび.pdf)は、一般に、表示または使用するために追加のソフトウェアが必要です。リンクに従って必要なソフトウェアをダウンロードしてください。Oracleではこれらのソフトウェア・タイトルはサポートしていません。

PDFファイルを表示するには、Acrobatビューアが必要です。

1.3.6. サポートされているブラウザ

次のブラウザを使用してMy Oracle Supportにアクセスできます。

- Internet Explorer 8、9、10、11(デスクトップ・バージョン。互換モードはサポートされません)

注意:

My Oracle Supportの次のリリースでは、Internet Explorer 8はサポートされません。

-
- Mozilla Firefox 38以上

注意:

次のリリースのMy Oracle Supportでは、Firefox 40以上のみがサポートされます。

- Chrome 45以上

注意:

次のリリースのMy Oracle Supportでは、Chrome 46以上のみがサポートされます。

- Safari 8以上
- Mac OS/iPAD iOS 6、7、8、9

注意:

My Oracle Supportのリリース後にリリースされたブラウザのバージョンは、次のリリースのサポートで考慮されます。

1.3.7. OracleサポートとのWeb Conferencing

Web Conferencingでは、E-Businessに対してリアルタイムのオンライン・コラボレーションが提供され、社員、お客様およびパートナがあらゆるタイプの会議を一般的な多目的の環境で実施できます。

セキュアなインターネット接続を使用すると、このWebベースの会議アプリケーションによって、Oracleサポート・エンジニアは会話やホワイトボードでコミュニケーションをとり、デスクトップやアプリケーションを共有してお客様と共同で問題を解決できます。会議セッションは、SRを担当するOracleサポート・エンジニアにより準備されます。

1.3.8. パスワードのリセット

オラクルのシングル・サインオンのパスワードをリセットする手順は、次のとおりです。

注意:

Oracleのシングル・サインオン・アカウントは、OTN、Oracle UniversityなどのOracleアプリケーションで使用されます。

1. Oracle Cloud Supportのサインイン・ページで、「**ユーザーID/パスワードをお忘れですか。**」をクリックします。「パスワードのリセット」ページが表示されます。

2. Oracle Cloud Supportへのログインに使用する電子メール・アドレス(ユーザー名)を入力し、「リセット」をクリックします。入力したアドレスに、一時的なパスワードと有効なリンクを記載した電子メールが送信されます。
3. 検証リンクをクリックし、一時パスワードを入力します。
4. 表示されるページで、任意のパスワードを入力します。

1.3.9. Oracle Global Customer Supportへの問合せ

Oracle Global Customer Supportに問合せを行うには、「Oracle Global Customer Support Contacts Directory」にリストされている国の番号に電話してください。

<http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html>

カスタマ・サポートの電話メニューの詳細は、*Oracle*サポートへの電話連絡に関するドキュメントをダウンロードしてください。

https://support.oracle.com/epmos/main/downloadattachmentprocessor?attachid=1448086.1:SUPPORT_PHONE_MENU&clickstream=no

1.3.10. トラブルシューティング

1.3.10.1. Oracle Cloud Supportの使用中にエラーを受け取った場合、どのように対処すればよいですか。

エラーを受け取った場合は、次のようにします。

- Oracle Cloud Supportからサインアウトし、再度サインインします。
- 別のブラウザを試します。
- 問題が解決しない場合は、サービス・リクエストを作成するか、Oracleサポートに連絡してください。詳細は、「[Oracle Global Customer Supportへの問合せ](#)」を参照してください。

1.4. カスタマ・ユーザー管理者

CUAである場合、ページの上部にあるユーザー名の下で使用可能なメニューから移動する「管理」メニュー項目から、CUAタスクを実行できます。ページの上部にあるリンク「[My Oracle Supportに切替え](#)」からアクセスする完全なMy Oracle Support環境から、CUAページにアクセスすることもできます。このリンクを使用すると、Oracle Cloud Supportダッシュボードに戻るための相互リンクがある完全なMy

Oracle Supportダッシュボードが表示されます。次回のログイン時には、ログアウトしたときにアクセスしていたMy Oracle Support環境が開きます。My Oracle Supportログイン画面にあるラジオ・ボタンで環境を選択するオプションもあります。

関連項目:

CUAタスクの詳細は、My Oracle Supportヘルプの「カスタマ・ユーザー管理者になる」を参照してください:

http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSH984

1.4.1. CUAタスク

カスタマ・ユーザー管理者は、管理アイテムを使用して次のページにアクセスできます

- ・ユーザーの管理 - ユーザーの表示、SIへのアクセス権の付与および取消
- ・保留中のユーザー・リクエスト - SIにアクセスするリクエストの承認または拒否
- ・サポートID - 名前、説明またはSIのアクセス権の更新
- ・監査 - たとえばユーザーが承認されたときの、ユーザー・アクセス監査データの表示

CUAタスクの詳細は、My Oracle Supportヘルプの「カスタマ・ユーザー管理者になる」を参照してください:

http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSH984

1.4.2. メッセージ・センター

メッセージ・センター(各My Oracle Supportページの右上のユーザー名の横にある封筒型アイコン)は、実行する必要のあるアクションについてCUAに警告します。Oracle Cloud Supportメッセージ・センターに表示されるメッセージには2つのタイプがあります。

- ・保留中のユーザー・リクエストの承認 - 1つまたは複数のユーザー・リクエストに承認が必要です。メッセージをクリックして、「設定」タブの「ユーザーの表示」に移動し、保留中のリクエストをレビューします。

詳細は、My Oracle Supportヘルプの「メッセージ・センター」を参照してください。

http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSHPI095

- まもなく期限切れになるSI - メッセージ・センターには、関連付けられている契約がまもなく失効するため管理するSIが権限を失うことになる場合に、CUAに通知するアイテムが含まれています。

詳細は、My Oracle Supportヘルプの「My Oracle Supportメッセージ・センターにおけるCUAへのSI失効通知」を参照してください。

http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSHPI1689

第2章 ダッシュボード

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- サイト・アラートと「通知」領域
- サービス・リクエストの表示
- サービス・リクエストの作成

注意:

サービス・リクエスト・ページを使用して、SRを作成、表示、更新、およびクローズできます。サービス・リクエストの詳細は、「[4章「サービス・リクエスト」](#)」のヘルプを参照してください。

2.1. サイト・アラートと「通知」領域

ダッシュボード・ページには、スケジュール済の停止またはスケジュール外の停止についてポータル・ユーザーに警告する「通知」セクションがあります。アラートには詳細なドキュメントへのハイパーリンクが含まれることもあります。アラート・ボックスは、アクティブなアラートの間、または将来的な停止がスケジュールされている場合に表示されます。

2.2. サービス・リクエストの表示

ダッシュボード・ページには、サービス・リクエスト(SR)のグループへのリンクがあります。SRは、「サービス・リクエスト(個人)」または「会社のサービス・リクエスト」の下でグループ化されています。「サービス・リクエスト(個人)」リージョンには、現在プロファイルにあるサポートID (SI)に対して作成された、オープンしているすべてのSRがリストされます。「会社のサービス・リクエスト」リージョンには、プロファイルにリストされているSIのすべてのユーザーによって記録された、オープンしているすべてのSRがリストされます。

SRは次のように分類されます。

- Oracle作業中 - Oracle Supportからのアクションを待機しているSR。
- 確認が必要 - カスタマからのアクションを待機しているSR。
- オープン - ステータスが「Oracle作業中」 または「確認が必要」 のすべてのSR。
- サービス・タイプおよびサービス名(オープンSR)、または製品(MICROSユーザー用)

ダッシュボード・ページの番号のいずれかをクリックすると、Cloudサポートでは、選択によってフィルタされたサービス・リクエスト・ページが開きます。

たとえば、「サービス・リクエスト(個人)」の「オープン」の隣にある番号を選択すると、サービス・リクエスト・ページでは、作成したすべてのオープンSRが表示されます。「オープン・リクエスト」列の番号をクリックすると、サービス・リクエスト・ページでは選択したサービス・タイプでサービス名のオープンSRが表示されます。

詳細は、「[「サービス・リクエストの作成」](#)」を参照してください。

2.3. サービス・リクエストの作成

SRを作成する手順は、次のとおりです。

- ダッシュボード・ページの下部にある「サービス・リクエストの作成」をクリックします。
- 「サービス・リクエスト(個人)」または「会社のサービス・リクエスト」リレーションにある「サービス・リクエストの作成」列のアイコンをクリックします。これを行うと、アイコンを含む行にあるサービス・タイプの高レベルの情報がSRテンプレートに移入されます。

詳細は、「[「サービス・リクエストの作成」](#)」を参照してください。

第3章 ナレッジ

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- ナレッジ・ページの概要
- ドキュメントの検索
- ドキュメントの表示
- 多言語ナレッジ・ベース・サポート

3.1. ナレッジ・ページの概要

ナレッジ・ページを使用すると、豊富なOracleナレッジ・ベースにアクセスできます。単語またはフレーズを入力してドキュメントを検索し、その後、返されたドキュメントのリストをフィルタできます。

3.2. ドキュメントの検索

ドキュメントを検索する手順は、次のとおりです。

1. 「ナレッジの検索」ボックスで単語またはフレーズを入力します。
2. 次の操作を1つ実行します。
 - フィルタを選択します。

Cloudサポートでは、選択したサービス・フィルタに関連するドキュメントがすべて検索されます。プロファイル内のSIに関連付けられているクラウド製品によって、サービス・フィルタのリストが特定されます。

- 拡大鏡アイコンをクリックします。

Cloudサポートでは、サブスクライブするサービスに関連するドキュメントがすべて検索されます(自分のサービス(すべて))。

基準を満たすドキュメントのリストが表示されます。返された結果の数はリストの上部に表示されます。

3. さらに詳細な検索を行うか、または結果を変更するには、フィルタを選択します。
4. 次のページの結果を表示するには、リストの下部にある「次へ」をクリックします。

ドキュメント・リストが長くて1ページにおさまらない場合、「次へ」ボタンが表示されます。

3.2.1. 検索フィルタについて

ナレッジ・ページには、次の3つのタイプの検索フィルタが含まれています。

- **自分のサービス(すべて)** - このフィルタを選択すると、サブスクライブするOracle Cloud Servicesに関するすべてのドキュメントが表示されます。
- **個々のサービス・フィルタ** - たとえば、Oracle Social Networkクラウド・サービス、Oracle Databaseクラウド・サービスなどです。これらのフィルタのいずれかを選択すると、選択したサービスに関するドキュメントのみが表示されます。
- **すべてのナレッジ** - このフィルタを選択すると、基準を満たす、ナレッジ・ベースのすべてのドキュメントが表示されます。これには、サブスクライブされていないサービスに関するドキュメントが含まれることがあります。

サブスクライブされているサービスの数によっては、フィルタ・リストの右側に青い矢印が表示されることがあります。この矢印をクリックすると、さらにフィルタが表示されます。「すべてのナレッジ」フィルタは、このリストの最後の項目です。

3.3. ドキュメントの表示

ドキュメント・タイトルのリンクを選択すると、そのドキュメントが表示されます。分割された画面にドキュメントが表示されます。画面の右側のドキュメント・ビューアにドキュメントの内容が表示され、左側に現在のドキュメントのリストが表示されます。新しいタブまたはウインドウでドキュメントを開くには、結果リスト内のドキュメント・タイトルを右クリックします。これを行うと、分割ビューアなしでドキュメントが開かれ、幅の広い画面で内容が表示されます。

ドキュメントの現在のリストは最後の検索での結果リストです。検索条件や結果セットが表示されている画面に戻るには、「結果に戻る」をクリックします。

ドキュメント・ビューアには次のものが表示されます:

- ドキュメント・タイプ、ドキュメント・タイトル、ドキュメントID、変更日付および「コメント」リンク
- ドキュメントの本文テキスト。通常、本文テキストには次のセクションがあります。
 - このドキュメントの内容**では、ドキュメント内のメイン・セクションへのナビゲーションを有効化します。
 - 「適用先」**には、ドキュメントで適用する製品、製品バージョンおよびプラットフォームのリストが含まれます。製品バージョンでは、単一のバージョンのみがリストされている場合、そのバージョンとそれ以降のすべてのバージョンに該当するドキュメントになります。バージョン範囲がリストされている場合、ドキュメントは指定した範囲内のすべてのバージョンに適用します。
 - ドキュメントのボディ・セクションは、各ドキュメント・タイプで異なります。
 - 「関連」**には次のものがリストされます。
 - ドキュメントが適用する製品。この場合、製品は製品階層を使用して表示します。たとえば、**「Oracle E-Business Suite」**を選択してから、**Financial Management**を選択し、次に**Travel and Expense**を選択し、次に**Internet Expenses**を選択します。
 - ドキュメントにタグ付けされたキーワード。
- 「コメント」リンク。ドキュメントにコメントがある場合は、このリンクをクリックするとコメントが表示されます。

3.4. 多言語ナレッジ・ベース・サポート

Oracle Cloud Supportは、簡体字中国語、日本語および韓国語によるローカル言語のナレッジ・ベースをサポートします。現在は少数の重要なドキュメントのみが翻訳されていますが、徐々にその数を増やしていく予定です。

ドキュメントの翻訳が存在する場合、1つ以上のリンクが英語版のドキュメントの下部に表示されます。翻訳されたドキュメントを参照するには、該当するリンクをクリックします。

最初のサインイン・ウィンドウまたは「設定」→「パーソナライズ」ウィンドウの「言語」メニューで簡体字中国語、日本語または韓国語を選択すると、選択した言語のドキュメントのナレッジ・ベースを検索できます。検索には、指定した言語および英語のナレッジ・ベースのドキュメントが含まれます。

第4章 サービス・リクエスト

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- サービス・リクエストの表示
- サービス・リクエストの作成
- サービス・リクエストの操作

4.1. サービス・リクエストの表示

4.1.1. サービス・リクエスト・ページとは何ですか。

サービス・リクエスト・ページにはフィルタが提供され、これを使用すると、必要なサービス・リクエスト(SR)を表示できます。「**SR番号**」列のリンクをクリックすると、お使いのブラウザおよび構成設定に従って、新しいタブまたはウィンドウでSRがオーブンします。

4.1.2. 各SRステータスとは何ですか。

SRには、次のいずれかのステータスがあります。

- 確認が必要 - OracleサポートはユーザーがSRを更新するのを待機しています。
- Oracle作業中 - OracleサポートがSRの作業を行っています。
- 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。

4.1.3. どのようにSRをフィルタしますか。

サービス・リクエスト・ページでSRをフィルタするには、次のオプションから選択します。

- サービス・タイプ、サービス名または製品(MICROSユーザー用)。

- **ステータス。** 「ステータス」メニューから「オープン」を選択すると、ステータスが「Oracle作業中」または「確認が必要」のSRがリストされます。
- **最終更新。** 表示されるSRを制限するには、「先週」、「先月」または「昨年」を選択します。選択された期間内のSRが表示されます。
- **「主連絡先のSR」。** このオプション(アイコン)を選択して、主連絡先のSRのみを表示します。

SR表を列でソートするには、列名の隣にある上向き矢印または下向き矢印をクリックします。矢印を表示するには列名の上にマウスを置きます。

4.1.4. 各重大度の分類は何を意味しますか。

SRおよびバグの分類は次のいずれかです。

- 重大度1 - 基幹操作のサービスが完全に失われ、作業を正常に続けられません。

注意:

詳細は、次のURLで重大度1のサービス・リクエスト管理に関する項を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1495338.1>

- 重大度2 - サービスまたはリソースが大幅に失われているか低下しています。
- 重大度3 - サービスまたはリソースの損失は軽度です。
- 重大度4 - この時点で低下している作業はなく、情報がリクエストまたはレポートされています。

SRまたはバグの重大度は、業務への影響を反映します。緊急度は、業務上の問題の解決に必要な時間枠を反映します。2日以内に解決する必要のある重大度2の問題の優先順位は、重大度1の問題と同じではありません。問題と解決の時系列についてOracleサポート・エンジニアと話し合い、エンジニアが業務への影響を理解し、適切な重大度レベルが確立されるようにしてください。

実際の業務への影響が変わった場合には、重大度を変更してかまいません。お客様の組織、Global Customer Support、およびOracleサポートのその他すべてのユーザーにとって、重大度レベルが業務への実際の影響を反映していることが重要です。

関連項目:

Oracleサポート・ポリシーの詳細は、次のURLのテクニカル・サポート・ポリシーを参照してください。

<http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>

4.1.5. サービス・タイプ、サービス名または製品とは何ですか。

サービス・タイプは、会社がサブスクライブしたサービスまたは製品のタイプです。サービス名は、サービスまたは製品が実行しているインスタンスです。MICROSユーザーの場合、これらは会社が購入した製品です。

4.1.6. どうしてSRが見つからないのですか。

Oracle Cloud Supportポータルは、クラウド・サービスおよびMICROSの製品に関連付けられているSRを表示します。Oracle Cloud SupportでSRが表示されない場合、製品が内部で変更され、クラウド・サービス製品またはMICROS製品に関連付けられていない可能性があります。この場合、My Oracle SupportでSRを表示できます。

My Oracle Supportに切り替えるには、ページの上部にある「**My Oracle Supportに切り替え**」をクリックします。Cloudサポートに戻るには、My Oracle Supportページの上部にある「**Cloudサポートに切り替え**」をクリックします。

4.2. サービス・リクエストの作成

4.2.1. SRはどのようにして作成するのですか。

SRを作成するには、サービス・リクエスト・ページの下部で「**サービス・リクエストの作成**」をクリックします。

注意:

ダッシュボード・ページからSRを作成することもできます。

サービス・リクエストの作成ウィザードを使用すると、SRの作成プロセスを実行できます。最初のページで必要な情報を入力すると、SRを送信するオプションや、Oracleサポートが問題を理解したり、迅速に解決するのに役立つ情報を指定するオプションが表示されます。追加の情報の指定およびSRへのドキュメントの添付を行うには、「**次へ**」をクリックします。また、SRを作成するには、「**送信**」をクリックします。

注意:

プロファイルのサポートID(SI)のいずれにもSR作成権限がない場合、「**SRの作成**」ボタンは無効になっています。

注意:

SR代替連絡先は、重大度1SRのSR作成処理中にのみ指定できます。

4.2.2. 優先連絡方法とは何ですか。

SRを操作するには、次の優先連絡方法を使用できます。

- Web (My Oracle Supportを使用)
- 電話
- 電子メール

推奨されるのはWebによる連絡で、Oracleサポートとのセキュアな連絡が円滑に行われます。ただし、サービス・リクエスト詳細を電子メールで受け取るには、連絡方法として「**電子メール**」を選択する必要があります。

4.2.3. 電子メールによるSR詳細とは何ですか。

主連絡先としてリストされているSRが更新されると、電子メール通知が届きます。通知にはOracle Cloud SupportページのSRサインインへのリンクが含まれ、そのリンク先でSR詳細を見るることができます。

ただし、連絡方法として「電子メール」を選択した場合、電子メールでSR更新の詳細を(SRログへのリンクに加えて)受信します。実際の更新を電子メールで送信するのは、Oracle Cloud Supportにログインして更新を確認することに比べると、安全ではありません。

注意:

「サービス・リクエストの作成」でこのオプションを使用可能にする前に、サポートID (SI) のカスタマ・ユーザー管理者(CUA)から承認を得ておく必要があります。

CUAの承認後、次のようにします。

1. My Oracle Supportに切り替えます。
2. 「設定」タブで、「アカウント」を選択します。
3. 「サポートID」表で、自分のSRに関する更新をすべて電子メールで送信する各SIの「**SRの詳細**」列にあるボックスを選択します。

4.3. サービス・リクエストの操作

4.3.1. SRはどのようにして更新するのですか。

SRを更新する手順は、次のとおりです。

1. 「**SR番号**」列にあるリンクをクリックします。
2. サービス・リクエストの管理ウィンドウで、「**更新の追加**」をクリックします。
3. 「更新の詳細」ボックスに追加する情報を入力し、「**適用**」をクリックします。

4.3.2. SRはどのようにしてクローズするのですか。

SRをクローズする手順は、次のとおりです。

1. 「**SR番号**」列にあるリンクをクリックします。
2. サービス・リクエストの管理ウィンドウで、「**サービス・リクエストのクローズ**」をクリックします。
3. SRをクローズする理由を選択し、「**更新の詳細**」ボックスに詳細を入力してから、「**適用**」をクリックします。

SRをクローズするリクエストがOracleサポートに送信されます。SRの状態は「クローズ - リクエスト済」に変更されます。

注意:

「クローズ - リクエスト済」になったSRステータスを変更する場合、Oracleサポートにリクエストをクローズしないように依頼するノートを付けてSRを更新できます。SRのクローズ後、「**サービス・リクエストの再オープン**」をクリックして、これを再オープンします。

4.3.3. ファイルはどのようにしてアップロードするのですか。

ファイルをSRにアップロードする手順は、次のとおりです。

1. 次の操作を1つ実行します。
 - 既存のSRにファイルをアップロードするには、SRリージョンの1つでSRへのリンクをクリックし、「**添付ファイルの追加**」をクリックします。
 - SRの作成中にファイルをアップロードするには、ステップ3「サービス・リクエスト・ウィザードの詳細」で「**添付**」をクリックします。

前の手順で選択した製品と問題のタイプに基づいて推奨されるファイルをアップロードしたり、Oracleサポートが問題を解決するために役立つ他のファイルをダウンロードできます。

2. 添付ファイルの追加ウィンドウで、「ファイルの選択」をクリックし、添付するファイルを選択してから、「オープン」をクリックします。
3. 添付ファイルの追加ウィンドウで、「ファイルの添付」をクリックします。

注意:

2GBを超えるファイル、あるいはExplorer、CORESまたはその他のSun診断ファイルのアップロードの詳細は、ナレッジ・ドキュメント「Oracleへのデータのアップロード方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=>

パスワードで保護されたファイルはアップロードされません。

4.3.4. アップロードしたファイルはどのようにして表示するのですか。

SRにアップロードしたファイルを表示する手順は、次のとおりです。

1. SRのリンクをクリックします。
2. 「添付ファイル」セクションで、次の操作を実行します。
 - アップロードされたファイルが1つしかない場合、ファイル名をクリックします。
 - アップロードされたファイルが複数ある場合、「添付ファイルの表示」をクリックしてから、表示するファイルをクリックします。

4.3.5. アップロードしたファイルはどのようにして削除するのですか。

SRにアップロードしたファイルを削除する手順は、次のとおりです。

1. SRのリンクをクリックします。
2. 「サマリー」パネルで次の手順を実行します:
 - アップロードされたファイルが1つしかない場合、ファイル名の横の「x」をクリックします。
 - アップロードされたファイルが複数ある場合、「添付ファイルの表示」をクリックしてから、削除するファイルの横の「x」をクリックします。
3. 確認ウィンドウで、「OK」をクリックします。

第5章 コミュニティ

コミュニティは、情報の共有、質問や回答の投稿、Oracleの製品、サービス、関連テクノロジに関する提案の提供を行うマルチチャネルの対話型スペースです。

「コミュニティ」ボタンを使用すると、Cloud ServicesまたはMICROSのお客様に、すべてのトピックへのリンクが表示されます。リンクをクリックして、そのコミュニティ・トピックに対してカスタマイズされた新規タブを開きます。元のサポート・ポータル・タブは残り、サポート・ポータルに簡単に戻ることができます。

コミュニティの詳細は、My Oracle Support コミュニティのヘルプを参照してください。

