

My Oracle Support

ヘルプ

リリース16.2

E58519-07

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あります。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	31
My Oracle Support使用条件	31
1. 概要	31
2. 保証および免責事項	32
3. 機密保持	33
4. フォーラムおよびハイパーリンク	33
5. 輸出に関する法令遵守	33
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。	33
7. アクセス権の取消しおよびモニターする権利	34
連絡先	34
ドキュメントのアクセシビリティについて	34
1. 登録、サインインおよびアクセシビリティ・オプション	35
1.1. 登録およびサインイン	35
1.1.1. Oracleシングル・サインオン・アカウントのリクエスト	36
1.1.2. サインイン	38
1.1.3. サポートIDの登録	39
1.1.4. 電子メール・アドレスの検証および変更	42
1.1.4.1. 電子メール・アドレスはどのように検証するのです か。	42
1.1.4.2. 検証の電子メールが届かない場合はどうすればよいです か。	42
1.1.4.3. 電子メール・アドレスはどのように変更するのです か。	43
1.1.5. SIの期限の通知	44
1.1.6. 雇用の変更	45
1.1.7. カスタマ・ユーザー管理者としての登録	45

1.1.8. 登録に関するその他のヘルプ	47
1.1.9. サポートされているブラウザ	47
1.1.10. ブラウザの構成	48
1.1.10.1. ポップアップ	48
1.1.10.2. Internet Explorer	48
1.2. Adobe Reader	49
1.2.1. ブラウザ設定の確認	49
1.3. キーボード・ショートカット	49
1.3.1. タブ・キー・ナビゲーション	50
1.3.2. ショートカット・キー	50
1.3.2.1. スクリーン・リーダー・モードのショートカット・ キー	52
1.3.2.2. リッチ・テキスト・エディタ・コンポーネントのショ ートカット・キー	52
1.3.2.3. 表、ツリーおよびツリー表コンポーネントのショ ートカット・キー	54
1.3.2.4. スクリーン・リーダー・モードでの表、ツリーおよ びツ リー表コンポーネントのショートカット・キー	57
1.3.2.5. データ視覚化コンポーネントのショートカット・キー	60
1.3.3. 製品の選択	67
1.3.3.1. キーボード・ナビゲーション	68
1.3.3.2. スクリーン・リーダー・モード	68
1.4. アクセシビリティ・オプション	68
1.5. ビデオ・トレーニング	70
2. スタート・ガイド	71
2.1. My Oracle Supportの概念	71
2.1.1. サポートID	72
2.1.1.1. 多数のSIの使用	73
2.1.2. メインの場所の電話番号情報	74
2.1.3. メッセージ・センター	74
2.1.4. PowerView	76

2.1.4.1. PowerViewの作成	77
2.1.4.2. PowerViewの選択	78
2.1.4.3. PowerViewの編集	78
2.1.4.4. PowerViewの削除	79
2.1.4.5. 「PowerView」ボタンの使用	79
2.1.5. ダッシュボード	79
2.1.5.1. リージョン	80
2.1.5.1.1. リージョンの追加	80
2.1.5.1.2. リージョンの再配置	80
2.1.5.1.3. リージョンの削除およびリストア	81
2.1.5.1.4. デフォルトにリセット	81
2.1.5.1.5. テーブル・リージョンの操作	81
2.1.5.2. タイム・スタンプ	81
2.1.6. オンライン・ヘルプ	82
2.1.7. お気に入り	83
2.1.8. ナレッジ	84
2.1.9. チャット	84
2.1.9.1. チャット通知はどのようにして有効にするのですか。	84
2.1.9.2. チャットできる相手は誰ですか。	85
2.1.9.3. 自分のステータスを「連絡不可」に設定するとどうなりますか。	85
2.1.9.4. チャット・ウィンドウが閉じている場合、進行中のチャットにはどのようにして参加するのですか。	85
2.1.9.5. チャットはどのように使用するのですか。	86
2.1.9.6. チャット・セッションはどのようにして保存されますか。	86
2.1.9.7. チャット・セッションに関するフィードバックはできますか。	87
2.2. My Oracle Supportの概要	87
2.2.1. ダッシュボード	87
2.2.2. ナレッジ	88
2.2.3. サービス・リクエスト	88

2.2.4. パッチと更新版	88
2.2.5. My Oracle Supportコミュニティ	89
2.2.6. 動作保証	89
2.2.7. Managed Cloud Services	89
2.2.8. CRM On Demand	89
2.2.9. システム	90
2.2.10. コレクタ	90
2.2.11. Advanced Customer Services	90
2.2.12. プロアクティブ・ハードウェア・サービス	91
2.2.13. 設定	91
2.3. My Oracle Supportの使用	91
2.3.1. Oracleサポートへのフィードバック	91
2.3.2. 非技術的サービス・リクエストの記録	92
2.3.3. アカウントとサインアウト	92
2.3.4. その他のリージョンの表示	93
2.3.5. リージョンの削除およびリストア	93
2.3.6. 表データの表示	93
2.3.7. 表データのエクスポート	93
2.3.8. 複数のブラウザ・ウィンドウでの My Oracle Support の同時オープン	94
2.3.9. アクセシビリティのヒント	94
2.3.10. ナレッジ・ベースの検索	95
2.3.11. ダウンロード用ドキュメントのファイル形式	95
2.3.12. サポートされているブラウザ	95
2.3.13. OracleサポートとのWeb Conferencing	96
2.3.14. パスワードのリセット	96
2.3.15. Oracle Global Customer Supportへの問合せ	97
2.3.16. トラブルシューティング	97
2.3.16.1. My Oracle 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。	97
2.3.16.2. SIを追加しました。表示されないのはなぜですか。	97
2.3.16.3. SIは失効していますか。	98

2.3.16.4. リージョンに表示されるはずのデータが表示されませ ん。	98
2.3.16.5. マイ・ページが正しくレンダリングされません。	99
2.3.16.6. トラブルシューティングのその他のリソース	99
2.4. MICROS製品を使用するカスタマ	99
2.5. Mobile My Oracle Support	99
2.6. ビデオ・トレーニング	100
3. ダッシュボード	101
3.1. 「ダッシュボード」タブではどのリージョンを使用できますか。	101
3.1.1. 「アセット」リージョンとは何ですか。	102
3.1.2. 「バグ・トラッカ」リージョンとはどのようなものですか。	102
3.1.3. 「問合せサービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。	103
3.1.4. 「サービス・リクエストのドラフト」リージョンとは何です か。	103
3.1.5. 「エンド・カスタマ・サービス・リクエスト」リージョンとは 何ですか。	103
3.1.6. 「スタート・ガイド」リージョンとは何ですか。	103
3.1.7. 「インベントリ・レポート」リージョンとは何ですか。	103
3.1.8. 「ヘルス推奨」リージョンとは何ですか。	104
3.1.9. 「ナレッジ記事」リージョンとは何ですか。	104
3.1.10. 「ナレッジ・ベース」リージョンとは何ですか。	104
3.1.11. 「ニュース」リージョンとは何ですか。	104
3.1.12. 「パッチ推奨」リージョンとは何ですか。	104
3.1.13. 「パッチ検索」リージョンとはどのようなものですか。	104
3.1.14. 「サービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。	105
3.1.15. 「サイト・アラート」リージョンとは何ですか。	105
3.1.16. 「システム」リージョンとは何ですか。	105
3.1.17. 「ターゲット」リージョンとは何ですか。	105
3.2. 独自のダッシュボードを作成できますか。	105
3.3. ダッシュボード上で複数のバージョンの同一リージョンをどのよう にして保守するのですか。	106

3.4. ビデオ・トレーニング	106
4. ナレッジ	107
4.1. ナレッジ・プリファレンス	107
4.2. 「ナレッジ」タブ	107
4.2.1. 「ナレッジ」タブの概要	107
4.2.1.1. ナレッジ・リンク	107
4.2.1.2. ナレッジ・ベース	108
4.2.1.3. ナレッジ・ドキュメント	109
4.2.1.4. ナレッジ	109
4.2.2. 「ナレッジ」タブでのPowerViewの使用と検索	109
4.2.3. 診断ツール	110
4.2.4. Oracle Sunのコンテンツ	110
4.3. ドキュメントの検索	110
4.3.1. 検索の調整	112
4.3.2. 効果的な検索	113
4.4. ドキュメントの表示	114
4.4.1. ドキュメントに対するフィードバックの提供	115
4.4.2. 多言語ナレッジ・ベース・サポート	116
4.5. ビデオ・トレーニング	116
5. サービス・リクエスト	119
5.1. サービス・リクエストおよびバグの表示	119
5.1.1. 「サービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。	120
5.1.2. 問合せSRとは何ですか。	120
5.1.3. SRのドラフトとは何ですか。	120
5.1.4. エンド・カスタマSRとは何ですか。	121
5.1.5. サービス・リクエストを新規タブで表示するにはどのようにする のですか。	121
5.1.6. 相対時間から実際の時間にタイム・スタンプを変更するにはど うに するのですか。	121

5.1.7. サービス・リクエストはどのようにしてフィルタまたは検索するのですか。	121
5.1.8. 「サービス・リクエスト」リージョンで他のSRを表示するにはどのようにしたらよいですか。	122
5.1.9. 「バグ・トラッカ」リージョンとはどのようなものですか。	123
5.1.10. バグ・ステータス番号は何を意味していますか。	124
5.1.11. 各重大度の分類は何を意味しますか。	128
5.2. サービス・リクエストの作成	128
5.2.1. 「コミュニティで問合せ」とは何ですか。	129
5.2.2. SRはどのようにして作成するのですか。	129
5.2.3. SRのドラフトはどのようにして保存、更新および削除するのですか。	130
5.3. サービス・リクエストの操作	131
5.3.1. PowerViewおよび拡張フィルタは、どのようにして適用するのですか。	131
5.3.2. 優先連絡方法とは何ですか。	133
5.3.3. SRの主連絡先はどのようにして変更するのですか。	133
5.3.4. SRはどのようにして更新するのですか。	133
5.3.5. SRで管理の確認はどのようにしてリクエストするのですか。	134
5.3.6. 電子メールによるSR詳細とは何ですか。	134
5.3.7. SRはどのようにしてクローズするのですか。	135
5.3.8. クローズしたSRはどのようにして再オープンするのですか。	135
5.3.9. ファイルはどのようにしてアップロードするのですか。	136
5.3.10. 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。	136
5.3.11. 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。	137
5.3.12. SRはどのようにして印刷するのですか。	137
5.4. 設定のカスタマイズ	137
5.4.1. 列はどのようにして表示または非表示にするのですか。	137
5.4.2. SRまたはバグはどのようにしてソートするのですか。	138
5.5. サービス・リクエスト・ウィザード	138
5.5.1. サービス・リクエスト・ウィザードに関する一般的な質問	138

5.5.1.1. サービス・リクエスト・プロファイルとは何ですか。	138
5.5.1.2. SRプロファイルを使用してSRを作成するにはどのように するのですか。	139
5.5.1.3. 間違った種類のSRを開始してしまった場合はどうすれば よいですか。	139
5.5.1.4. SRに関連付けられたファイルおよび添付ファイルが削除 されるまで、SRがクローズされてからどのくらいかかります か。	139
5.5.1.5. 既存のSRはどのようにしてコピーするのですか。	140
5.5.2. ソフトウェアSRはどのようにして作成するのですか。	140
5.5.3. プラチナSRまたはエンジニアド・システムSRはどのようにして 作成するのですか。	143
5.5.4. ハードウェアSRはどのようにして作成するのですか。	143
5.5.5. Oracle Configuration Managerの構成を使用して、SRをどのよう にして作成するのですか。	146
5.5.6. クラウド・サービスSRはどのようにして作成するのですか。	148
5.5.7. Managed Cloud Services SRはどのようにして作成するのです か。	150
5.5.8. パートナはSRをどのようにして作成するのですか。	151
5.6. ビデオ・トレーニング	153
6. パッチと更新版	155
6.1. パッチ・クイック・リンク	155
6.2. パッチ検索	156
6.2.1. パッチ名、番号またはバグ番号(簡易)による検索	156
6.2.2. 製品またはファミリーによる検索(拡張検索)	157
6.2.2.1. 特定の時期以降または日付範囲内に更新されたパッチに 制限するにはどのように検索するのですか。	159
6.2.2.2. 製品または製品ファミリーには何を入力するのですか。	159
6.2.2.3. プラットフォームと言語を同時に選択できないのはなぜ ですか。	160
6.2.2.4. 製品またはファミリーで検索する場合、パッチ検索製品名 はナレッジ製品名と同じですか。	161

6.2.3. 検索結果のフィルタ処理	161
6.2.4. 特定の製品またはプラットフォームの検索	161
6.2.4.1. My Oracle SupportでBEA Smart Updateパッチを検索する方 法はありますか。	161
6.2.4.2. My Oracle SupportのSunパッチはどのようにして検索する のですか。	161
6.2.4.3. E-Business Suite R12の特定のリリースの一部である製品 のパッチを検索できますか。	163
6.2.4.4. JD Edwardsのパッチを検索できますか。	164
6.2.4.5. Sun Firmware、BIOSと関連する更新、Solarisパッチ、お よびSolarisの推奨パッチ・セットはどこで検索しますか。	164
6.2.4.6. Sunパッチおよび更新はどこで検索しますか。	164
6.2.4.7. SunのパッチのReadmeはどこにありますか。	164
6.2.5. 構成ベースの推奨を使用した検索	164
6.2.5.1. パッチ推奨の表示	165
6.2.5.1.1. 「パッチ推奨」リージョンとは何ですか。	165
6.2.5.1.2. 推奨が1つもないのはなぜですか。いくつかあるこ とがわかっています。	166
6.2.5.1.3. どのようにすれば、ターゲット・タイプまたは分 類に関連付けられているパッチをすべて表示できま すか。	167
6.2.5.1.4. パッチ推奨をフィルタする方法はありますか。	167
6.2.5.1.5. パッチ推奨を検索する方法はありますか。	167
6.2.5.1.6. パッチ推奨には、なぜConfiguration Managerのバー ジョン10.3.2以上が必要なのですか。	168
6.2.5.2. 推奨の抑制	168
6.2.5.2.1. パッチ推奨の抑制の詳細	168
6.2.5.2.2. パッチ推奨はどのようにして抑制するのです か。	169
6.2.5.2.3. パッチ推奨はどのようにして抑制解除するのです か。	170
6.2.5.2.4. 抑制はチーム内の他のメンバーから見えますか?	170

6.2.5.2.5. 抑制によってパッチ推奨のグラフのカウンとはど のような影響を受けますか。	170
6.2.5.3. 推奨の印刷	171
6.2.6. 推奨パッチ・アドバイザーの使用	171
6.2.6.1. 推奨パッチ・アドバイザーの選択したものに対象製品を検 出できない場合はどうしますか。	171
6.2.6.2. 動作保証に必須のパッチを検索する方法はありませ るか。	172
6.2.6.3. 検索を実行したくないが、存在しない推奨パッチがない かどうかを正確に把握したい場合はどうしますか。	172
6.2.6.4. 別名を使用して、推奨パッチ・アドバイザーで製品を検索 できますか。	172
6.2.7. 「検索結果」リンクの共有	173
6.2.8. よくある検索の質問	173
6.2.8.1. 製品を検索する場所によって、使用する名前が異なるの はなぜですか。	173
6.2.8.2. 自分が行った以前の検索のリストを表示する方法はあり ますか。	173
6.2.8.3. パッチ・タイプで検索するのはなぜですか。	173
6.2.8.4. 説明で検索するのは、パッチのタイトルで検索するのと 同じですか。	174
6.2.8.5. 最新のPSUまたはSPUはどのようにして検索するのです か。	174
6.2.8.6. 各パッチ分類とは何ですか。	175
6.2.8.7. 検索フィルタにはどのようなものがありますか。	175
6.3. パッチの詳細	178
6.3.1. 関連するナレッジ・ドキュメントの表示	179
6.3.1.1. パッチの関連ナレッジとは何ですか。	179
6.3.1.2. パッチの詳細のページの「推奨/動作保証」セクション とは何ですか。	179
6.3.2. 傾向とダウンロードの表示	179
6.3.2.1. ダウンロード傾向データがあるパッチとないパッチがあ るのはなぜですか。	179

6.3.3. コミュニティ・フィードバックの表示	179
6.3.3.1. パッチのレビューとは何であり、パッチのレビューを 表示するのはなぜですか。	179
6.3.3.2. 既存の投稿済レビューに返信できますか。自分の元のレビューに対して多くの返信があります。	180
6.3.3.3. パッチ・ページにコミュニティのフィードバックが表示されているのはなぜですか。	180
6.3.3.4. コミュニティに投稿したのに表示されないのはなぜですか。	180
6.4. My Oracle Support競合チェッカ・ツール	181
6.5. パッチ計画とアップグレード計画	181
6.5.1. 計画の使用	181
6.5.2. 計画ウィザードの使用	183
6.5.2.1. ステップ1: 計画情報	183
6.5.2.2. ステップ2: パッチ	184
6.5.2.2.1. パッチを計画に追加する理由は何ですか。	184
6.5.2.2.2. 推奨パッチはどのようにして計画から削除するのですか。	185
6.5.2.2.3. 計画のパッチを抑制するのはなぜですか。	185
6.5.2.2.4. 既存のアップグレード計画で、アップグレード計画のリリースを切り替えるとどうなりますか。	185
6.5.2.2.5. 「既存の修正を管理します」のステータスを持つパッチを抑制できますか。	185
6.5.2.3. ステップ3: 検証	185
6.5.2.3.1. パッチの分析	186
6.5.2.3.2. パッチのマージの特定およびリクエスト	186
6.5.2.4. ステップ4: 確認およびダウンロード	188
6.5.3. パッチ計画とアップグレード計画の表示	188
6.5.4. その他の計画に関する質問	189
6.5.4.1. 「アップグレード・プランナ」リージョンの「リリース」リストに特定のリリースが表示されないのはなぜですか。	189
6.5.4.2. 計画にはどのようなパッチでも追加できますか。	190

6.5.4.3. 計画はどのようにしてお気に入りに追加するのですか。	190
6.5.4.4. 計画に特定ターゲットを表示できないのはなぜですか。	190
6.6. パッチのダウンロード	190
6.6.1. Extended Supportとは何ですか。	191
6.6.2. 直接ダウンロード	191
6.6.2.1. パッチ検索結果ページからのダウンロード	192
6.6.2.2. パッチの詳細ページからのダウンロード	192
6.6.3. WGETを使用したダウンロード	192
6.6.4. 複数パッチのダウンロード	195
6.6.5. 言語パッチのダウンロード	195
6.6.6. よくあるダウンロードの質問	195
6.6.6.1. 「ダウンロード」ボタンが無効化されているのはなぜですか。	195
6.6.6.2. パッチのファイルと言語パックのすべてを最も速くダウンロードするには、どのようにしたらよいですか。	196
6.6.6.3. パッチの詳細ページからどのようにしてパッチをダウンロードするのですか。	196
6.6.6.4. ダウンロード・マネージャの使用が推奨されるのはなぜですか。	197
6.6.6.5. 単一のパッチを参照しているときに、左側のリストから複数のパッチをダウンロードするには、どのようにしたらよいですか。	197
6.6.6.6. パッチをダウンロードする際に、パスワードを要求されるのはなぜですか。	197
6.6.6.7. 「パッチと更新版」では、ハードウェア関連のどのダウンロードを入手できますか。	197
6.7. パッチ関連アクティビティ	198
6.8. ビデオ・トレーニング	198
7. コミュニティ	201
7.1. My Oracle Supportコミュニティとは何ですか。	202

7.2. My Oracle Supportコミュニティを使用してOracleからサポートを受ける のですか。	202
7.3. My Oracle Supportコミュニティには誰が参加できますか。	202
7.4. My Oracle Supportコミュニティにはどのようにしてアクセスするの ですか。	202
7.5. My Oracle Supportコミュニティが稼働するソフトウェアは何で すか。	203
7.6. コミュニティに参加する際のマナーは何ですか?使用規則やガイド ラインはどこで入手できますか?	203
7.7. 使用条件とは何ですか。	204
7.8. My Oracle Supportコミュニティのコンテンツはどのように編成され ていますか。	204
7.9. My Oracle Supportコミュニティのコンテンツはどのようにして評価 するのですか。	205
7.10. サポートされている言語は何ですか。	206
7.11. 名前や電子メール・アドレスなどのMy Oracle Supportコミュニティ・ プロフィール情報を変更できますか。	206
7.12. どのようにしてディスカッションを開始したり質問を投稿するの ですか。	207
7.13. どのようにしてコンテンツをコミュニティで共有するのですか。	207
7.14. 必要な情報または投稿された情報はどのように検索するのですか。	208
7.15. コンテンツ、個人、場所をフォローすることはできますか。	209
7.16. ユーザー、場所、ものに対してどのようにシャウトするの ですか。	211
7.17. My Oracle Supportのナレッジ記事またはバグへのリンクはどの ようにして作成するのですか。	211
7.18. アドバイザWebキャストとは何ですか。	211
7.19. 公式にサポートされているブラウザは何ですか。	212
7.20. 関心のある分野に関連したコミュニティが見つかりません。どの ようにしてコミュニティを追加できますか。	212
7.21. ユーザー評価モデルおよび報酬と表彰プログラムとは何ですか。	212
7.22. どのようにして自分のユーザー名を変更し、自分のプロフィールと プリファレンスを設定するのですか。	213

7.23. 抱えている問題を示すために、イメージをディスカッション・スレッドに添付またはアップロードできますか。	213
7.24. 質問スレッドへの回答に異なる色が付いているのは何を示していますか。	214
7.25. 主要なコンテンツとは何ですか。	214
7.26. 技術的な問題が発生した場合はどのように対処すればよいですか。	214
7.27. ビデオ・トレーニング	214
8. コレクタ	215
8.1. Configuration Managerコレクタを使用する必要があるのはなぜですか。	215
8.2. Configuration Managerコレクタはサポートを受けるための必須条件ですか。	216
8.3. あるプラットフォーム用のConfiguration Managerコレクタをダウンロードしましたが、ファイルは別のプラットフォーム用です。なぜですか。	216
8.4. 新しい収集がまだ表示されないのはなぜですか。	216
8.5. Configuration Managerコレクタはどのようにしてアンインストールするのですか。	216
8.6. Oracle Harvesterを使用する場合、OCMは必要ですか。	217
9. 動作保証	219
9.1. 動作保証	219
9.1.1. 動作保証とは何ですか。	219
9.1.2. 動作保証とサポートの違いは何ですか。	219
9.1.3. 製品デリバリ・リンクとは何ですか。	220
9.1.4. 「ライフタイム・サポート・ポリシー」リンクとは何ですか。	220
9.1.5. 動作保証の詳細情報はどこで入手できますか。	220
9.2. 動作保証の検索	221
9.2.1. 動作保証はどのようにして検索するのですか。	221
9.2.2. ある製品を他の製品と一緒に使用することが保証されているかどうかを確認する方法はありますか。	222
9.2.3. 動作保証はどのようにして比較するのですか。	223

9.2.4. 各動作保証ステータスとは何ですか。	223
9.2.5. 動作保証検索はどのようにして保存するのですか。	224
9.2.6. 動作保証検索はどのようにして印刷またはエクスポートするの ですか。	224
9.2.7. 動作保証検索へのリンクはどのようにして共有するのです か。	224
9.2.8. 以前検索した動作保証を再度検索する方法はありますか。	224
9.3. 動作保証情報について	225
9.3.1. Oracle E-Business Suiteのオペレーティング・システムの動作保 証を持つ意味は何ですか。	225
9.3.2. 「ノート」セクションにはどのような情報が表示されま すか。	225
9.3.3. 必須パッチとは何ですか。	225
9.3.4. 「ダウンロード」セクションとは何ですか。	225
9.3.4.1. ソフトウェアはどのようにダウンロードするのです か。	225
9.3.4.2. WGETオプションとは何ですか。	226
9.3.4.3. ダウンロード・マネージャの使用が推奨されるのはなぜ ですか。	226
9.3.4.4. パッチをダウンロードする際に、パスワードを要求され るのはなぜですか。	226
9.3.5. 様々なタイプのサポートとは何ですか。	227
9.3.6. 例外とは何ですか。	227
9.3.7. 製品が後続のリリースとも動作保証されている場合、動作保証 に含まれているリリースをどのようにして確認するのですか。	228
9.3.8. 32/64ビット互換性とは何ですか。	228
9.4. ビデオ・トレーニング	228
10. Managed Cloud Services	229
10.1. Managed Cloud Services	229
10.1.1. 「Managed Cloud」タブとは何ですか。	229
10.1.2. 「Managed Cloud」タブは誰が参照できるのですか。	229

10.1.3. 「Managed Cloud」 タブはPowerViewとともに使用する必要が ありますか。	230
10.2. Managed Cloudホーム	230
10.2.1. Managed Cloudホーム・ページとは何ですか。	230
10.2.2. 「お知らせ」 リージョンとは何ですか。	230
10.2.3. 「保留中のリクエスト」 リージョンとは何ですか。	230
10.2.4. 「計画済変更」 リージョンとは何ですか。	230
10.2.4.1. RFCはどのようにして検索するのですか。	231
10.2.4.2. RFCはどのようにして作成するのですか。	231
10.2.4.3. 自分のRFCはどのようにして表示するのですか。	231
10.2.4.4. RFCはどのようにして更新するのですか。	231
10.2.4.5. RFCはどのようにしてクローズするのですか。	232
10.2.4.6. RFCはどのようにして取り消すのですか。	232
10.2.5. 「サービス・リクエスト」 リージョンとは何ですか。	232
10.2.5.1. SRはどのようにして検索するのですか。	233
10.2.5.2. SRはどのようにして作成するのですか。	233
10.2.5.3. SRはどのようにして表示するのですか。	233
10.2.5.4. SRはどのようにして更新するのですか。	233
10.2.5.5. SRはどのようにしてクローズするのですか。	233
10.3. サービス	233
10.4. リクエスト	234
10.4.1. Managed Cloud Servicesのリクエスト・ページとは何ですか。	234
10.4.2. 変更ページとは何ですか。	234
10.4.2.1. 「計画済変更」 リージョンとは何ですか。	234
10.4.2.2. 「RFCプロファイル」 リージョンとは何ですか。	234
10.4.3. インシデント・ページとは何ですか。	235
10.4.3.1. 「サービス・リクエスト」 リージョンとは何ですか。	235
10.4.3.2. Managed Cloud Services SRはどのようにして作成するの ですか。	235
10.4.3.3. 「問合せサービス・リクエスト」 リージョンとは何です か。	235

10.4.3.4. 「自動生成されたサービス・リクエスト」 リージョンとは何ですか。	236
10.4.3.5. SRのドラフト・リージョンとは何ですか。	236
10.5. 停止	236
10.5.1. Managed Cloud Servicesの停止ページとは何ですか。	236
10.5.2. 表示される停止はどのようにしてフィルタ処理するのですか。	236
10.6. アクセス制御	236
10.6.1. 認可された承認者ページとは何ですか。	236
10.6.2. 環境ページとは何ですか。	237
10.7. レポート	237
10.7.1. Managed Cloudのレポート・ページとは何ですか。	237
10.7.2. 変更リクエスト・レポートとは何ですか。	237
10.7.3. 可用性レポートとは何ですか。	238
10.7.4. 評価レポートとは何ですか。	238
10.7.5. セキュリティ・スコアカード・レポートとは何ですか。	239
10.7.6. Exadataレポートとは何ですか。	239
10.8. ドキュメント	239
10.8.1. Managed Cloudのドキュメント・ページとは何ですか。	239
10.8.2. フォルダ・ツリーはどのようにして開くのですか。	239
10.8.3. 新規フォルダはどのようにして追加するのですか。	240
10.8.4. ファイルはどのようにしてアップロードするのですか。	240
10.8.5. ファイルはどのようにして表示するのですか。	240
10.8.6. ファイルまたはフォルダ名はどのようにして変更するのですか。	240
10.8.7. ファイルまたはフォルダはどのようにして削除するのですか。	240
10.8.8. このページはどのようにしてリフレッシュするのですか。	241
10.9. カレンダー	241
10.9.1. Managed Cloudのカレンダー・ページとは何ですか。	241
10.9.2. カレンダーのタイムゾーンはどのようにして変更するのですか。	241

10.9.3. 特定の環境のデータを表示できますか。	241
10.9.4. カレンダー・エントリはどのようにして手動で追加するのですか。	242
10.9.5. 手動のエントリはどのようにして削除または編集するのですか。	242
10.10. 組織	243
10.10.1. 組織ページとは何ですか。	243
10.10.2. 「連絡先」リージョンとは何ですか。	243
10.10.3. 「場所」リージョンとは何ですか。	243
10.10.4. 「カスタマ管理チーム」リージョンとは何ですか。	243
10.11. ポリシー	243
10.11.1. ポリシー・ページとは何ですか。	243
10.12. CEMLI	244
11. CRM On Demand	245
11.1. 「CRM On Demand」タブとは何ですか。	245
11.2. 「CRM On Demand」タブは誰が参照できるのですか。	246
11.3. SRはどのようにして検索するのですか。	246
11.4. SRはどのようにして作成するのですか。	246
11.5. 自分のSRはどのようにして表示するのですか。	247
11.6. 他のユーザーが作成したSRはどのようにして表示するのですか。	247
11.7. SRはどのようにして更新するのですか。	248
11.8. SRはどのようにしてクローズするのですか。	248
11.9. クローズしたSRはどのようにして再オープンするのですか。	249
12. システム	251
12.1. システム、ターゲットおよび構成	251
12.1.1. 「システム」リージョン	253
12.1.2. 「ターゲット」リージョン	253
12.1.3. 「構成」リージョン	254
12.1.4. システムとターゲットの使用	255

12.1.4.1. システムおよびターゲット構成はどのように表示しますか。	255
12.1.4.2. 問題を診断するには、どのように構成を使用しますか。	255
12.1.4.3. システムまたはターゲットをどのように検出しますか。	256
12.1.4.4. 使用されていないターゲットはどのように削除しますか。	256
12.1.4.5. システムが「システム」リージョンに表示されないのはなぜですか。	256
12.1.4.6. システムやターゲットを一部のユーザーに制限できますか。	257
12.1.4.7. ライフサイクル・プロパティとは何ですか。	257
12.1.4.8. ライフサイクル・プロパティを設定できるのはどういう人ですか。	258
12.1.4.9. ライフサイクル・プロパティを複数のターゲットとシステムに設定するにはどのようにしますか。	258
12.1.4.10. 特定のシステム上でライフサイクル・プロパティを設定すると、そのシステムに関連付けられているメンバー・ターゲットはどうなりますか。	259
12.1.4.11. ターゲットとシステムの相違点は何ですか。	259
12.1.4.12. 特定の日付における構成項目の値はどのように決定しますか。	259
12.1.4.13. 構成の値が変更されたかどうかはどのように確認しますか。	260
12.2. パッチ推奨	260
12.3. ヘルス推奨	260
12.3.1. ヘルス推奨について	260
12.3.1.1. 「ヘルス推奨」リージョンが空白なのはなぜですか。	261
12.3.1.2. 推奨をオフにする方法はありますか。	261
12.3.1.3. ヘルス推奨を選択しても、何も起こらないのはなぜですか。	261

12.3.1.4. 問題の修正後、ヘルス・チェックがクリアされるのはいつですか。	262
12.3.1.5. 特定のチェックで影響を受けるターゲットを表示するにはどうすればよいですか。	262
12.3.1.6. データベースなど、1つのタイプのターゲットのみに対するチェックを表示するにはどうすればよいですか。	262
12.3.1.7. 複数選択を行う際、「抑制」を選択できないことがあります。	263
12.3.1.8. 「動作保証チェックに失敗しました」というメッセージは何を意味していますか。	263
12.3.1.9. 重大度、タスク/目的およびライフサイクルの分類とは何ですか。	263
12.3.1.10. ヘルス推奨ディスカッションとは何ですか。	264
12.3.1.11. ディスカッションはどのようにしてサブスクライブまたはサブスクライブ解除するのですか。	264
12.3.1.12. Sustaining Supportとは何ですか。	265
12.3.1.13. Extended Supportを受ける必要があるのはなぜですか。	265
12.3.1.14. 本番システムのヘルス推奨に常に焦点を当て、ステージ、テストおよび開発システムを無視する場合はどうなりますか。	265
12.3.1.15. 特定のヘルス推奨または特定のターゲットのヘルス推奨をすばやく見つけるにはどのようにしますか。	266
12.3.1.16. 特定のヘルス推奨および次に行うことについての詳細はどこで見つけることができますか。	266
12.3.2. ヘルス推奨の抑制について	266
12.3.2.1. 抑制の使用方法	267
12.3.2.2. 抑制を有効にするにはどのようにすればよいですか。	267
12.3.2.3. 「抑制されたターゲット」タブ、「抑制されたヘルス・チェック」タブ、「抑制された推奨」タブおよび「ライフサイクルにより抑制」タブの違いは何ですか。	268
12.3.2.4. 抑制はチーム内の他のメンバーから見えますか?	268
12.3.2.5. 抑制の使用に関するヒント	268

12.4. インベントリ・レポート	269
12.4.1. 円グラフの表示	270
12.4.2. レポート・データのフィルタ	270
12.4.3. インベントリ・レポートの表示	270
12.4.4. 傾向の比較の表示	271
12.4.5. レポートの詳細の表示	271
12.4.6. システム情報またはターゲット情報の表示	271
12.4.7. サービス・リクエストの作成	271
12.4.8. アップグレード・プランナの起動	271
12.4.9. ターゲットの非アクティブ化	272
12.4.10. お気に入りの追加または削除	272
12.4.11. レポートの印刷	272
12.5. アセット	272
12.5.1. アセット管理者ロール	272
12.5.2. アセットの管理	273
12.5.3. データベース・アプライアンスのCPUコア構成の作成	277
12.5.4. 自動サービス・リクエスト	277
12.5.5. どのようにアセットをSIに追加するのですか。	279
12.6. コレクタによって識別されるハードウェア	279
13. Advanced Customer Support Services	281
14. プロアクティブ・ハードウェア・サービス	283
15. 設定	285
15.1. パーソナライズ	285
15.1.1. My Oracle 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。	286
15.1.2. 優先連絡方法とは何ですか。	286
15.1.3. 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。	286
15.1.4. デフォルトのタイムゾーンはどのようにして変更するのです か。	287

15.1.5. My Oracle 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。	287
15.1.6. ポップアップ・ウィンドウにはどのようにしてメッセージを表示するのですか。	288
15.1.7. メッセージ警告はどのようにしてリセットするのですか。	288
15.1.8. ページのカスタマイズの選択はどのようにしてリセットするのですか。	288
15.1.9. ダウンロード・プロトコルを指定できますか。	289
15.2. アカウント	289
15.2.1. サポートID	289
15.2.1.1. ハードウェア・シリアル番号がある場合、サポートIDはどのようにして検索しますか。	289
15.2.1.2. 「サポートID」表をカスタマイズする方法はありますか。	290
15.2.1.3. 「クリティカル・システム」および「マイルストーン」列とは何ですか。	290
15.2.1.4. 権限を設定できるのはどのユーザーですか。	291
15.2.1.5. どのようにSIをプロフィールに追加するのですか。	291
15.2.1.6. CUAはどのようにして検索するのですか。	292
15.2.1.7. SIライセンス情報はどのようにして表示するのですか。	292
15.2.1.8. サポートIDが失効する予定またはすでに失効している場合、誰に連絡すればよいのですか。	293
15.2.1.9. どのようにすれば、SIのCUAになれますか。	294
15.2.1.10. 電子メールによるサービス・リクエスト詳細とは何ですか(ユーザーSI)。	294
15.2.2. アカウント・プロフィール	294
15.2.2.1. アカウント・プロフィール情報はどのようにして編集するのですか。	295
15.2.2.2. 個人情報は誰が更新できますか。	295
15.2.2.3. プロフィールはどのようにしてリフレッシュするのですか。	295
15.3. 電子メールによるホット・トピック	295

15.3.1. 電子メールによるホット・トピックとは何ですか?	296
15.3.2. サイト・アラートとは何ですか。	296
15.3.3. 電子メールによるホット・トピックはどのようにして設定および有効化するのですか。	296
15.4. ナレッジ・プリファレンス	297
15.5. サービス・リクエスト・プロファイル	298
15.5.1. サービス・リクエスト・プロファイルの追加	299
15.5.2. サービス・リクエスト・プロファイルの編集	299
15.5.3. サービス・リクエスト・プロファイルの削除	299
15.6. ユーザーの管理または表示	299
15.6.1. ユーザーはどのようにして表示するのですか。	299
15.6.2. ユーザーの権限はどのようにして編集するのですか。	300
15.6.3. どのようにユーザーにSIへのアクセス権を付与するのですか。	301
15.6.4. 問題のあるユーザー・アカウントはどのようにして修正するのですか。	301
15.7. 保留中のユーザー・リクエスト	301
15.7.1. 保留中のユーザー・リクエストとは何ですか。	302
15.7.2. 保留中のユーザー・リクエストはどのように承認するのですか。	302
15.7.3. 保留中のユーザー・リクエストはどのように拒否するのですか。	303
15.8. サポートID	303
15.8.1. サポートIDグループとは何ですか。	303
15.8.2. サポートID - サポートIDグループに対して有効になっているCUA	304
15.8.2.1. 管理しているSIはどのようにして検索するのですか。	304
15.8.2.2. デフォルトのサポートIDとは何ですか。	305
15.8.2.3. サポートIDの管理	305
15.8.2.3.1. SIの名前を追加または編集するにはどのようにするのですか。	305
15.8.2.3.2. SIの説明を追加または編集するにはどのようにするのですか。	306

15.8.2.3.3. SIはどのようにして非表示にするのですか。	306
15.8.2.3.4. SIのデフォルト権限はどのようにして変更するの ですか。	307
15.8.2.3.5. 自動認可はどのようにして設定するのですか。	307
15.8.2.3.6. 電子メールでのサービス・リクエストの更新とは 何ですか。	307
15.8.2.3.7. 「クリティカル・システム」列とは何ですか。	308
15.8.2.3.8. マイルストーンとは何ですか。	308
15.8.2.3.9. 新規SIはどのようにして作成するのですか。	308
15.8.2.3.10. SIはどのようにして複製するのですか。	309
15.8.2.4. ユーザーの管理	310
15.8.2.4.1. SIに関連付けられた特定のユーザーはどのように して検索するのですか?	310
15.8.2.4.2. ユーザーの権限はどのようにして変更するのです か。	311
15.8.2.4.3. あるSIから別のSIにユーザーを追加するにはどの ようにするのですか。	311
15.8.2.4.4. SIからユーザーを削除するにはどのようにするの ですか。	312
15.8.2.5. アセットの管理	312
15.8.2.5.1. アセットはどのようにして編集するのですか。	312
15.8.2.5.2. ハードウェア・アセットは、バッチ・モードでど のように追加するのですか。	313
15.8.3. サポートID - サポートIDグループに対して有効になっていない CUA	313
15.8.3.1. 管理しているSIはどのようにして検索するのですか。	314
15.8.3.2. SIの名前はどのようにして変更するのですか。	314
15.8.3.3. SIに説明をどのようにして追加するのですか。	314
15.8.3.4. SIのデフォルト権限はどのようにして変更するのです か。	314
15.8.3.5. 電子メールでのサービス・リクエストの更新とは何です か。	315
15.8.3.6. 「クリティカル・システム」列とは何ですか。	315

15.8.3.7. マイルストーンとは何ですか。	315
15.8.3.8. ユーザー権限はどのようにして変更するのですか。	316
15.8.3.9. 自動認可はどのようにして設定するのですか。	317
15.8.3.10. SIに関連付けられた特定のユーザーはどのようにして 検索するのですか?	317
15.8.3.11. SIにユーザーを追加するにはどのようにするのです か。	317
15.8.3.12. SIからユーザーを削除するにはどのようにするのです か。	318
15.8.4. My Oracle Supportメッセージ・センターにおけるCUAへのSI失 効通知	318
15.9. 監査	319
15.10. コレクタの関連付け	319
15.11. 非アクティブ化された収集	320
15.12. カスタム・システム・プロパティ	320
15.12.1. カスタム属性の表示	321
15.12.2. カスタム属性の追加	321
15.12.3. カスタム属性の編集	321
15.12.4. カスタム属性の削除	322

表の一覧

1.1. 一般的なコンポーネントに割り当てられたショートカット・キー	50
1.2. リッチ・テキスト・エディタ・コンポーネントに割り当てられたショート カット・キー	52
1.3. 表、ツリーおよびツリー表コンポーネントに割り当てられたショートカッ ト・キー	54
1.4. スクリーン・リーダー・モードでコンポーネントに割り当てられたショ ートカット・キー	57
1.5. データ視覚化コンポーネントに割り当てられたショートカット・キー	60
1.6. スクリーン・リーダー・モードでのデータ視覚化コンポーネントの代替 ADFコンポーネント	67

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・ペーパーおよびその他の技術刊行物、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へのみ付与され、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/またはクラウド・

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ます、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黙示的な保証を含め、他の明示的または黙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と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モニターする権利

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モニター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 登録、サインインおよびアクセシビリティ・オプション

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- [登録およびサインイン](#)
- [Adobe Reader](#)
- [キーボード・ショートカット](#)
- [アクセシビリティ・オプション](#)
- [ビデオ・トレーニング](#)

関連項目:

My Oracle Supportの登録の問題の詳細は、My Oracle Supportの「登録FAQ」を参照してください。

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

質問に回答し、My Oracle Supportの問題を解決する際に役立つ重要なナレッジ・ベース・ドキュメントを提供します。

1.1. 登録およびサインイン

お客様はMy Oracle Supportを使用して、Oracleのナレッジ・ベースの検索、支援が必要な場合のサービス・リクエスト(SR)の管理、パッチのダウンロード、サポート・コミュニティでの対話を行い、システム管理のプロアクティブな機能を利用することができます。My Oracle Supportを使用するには、Oracleシングル・サインオン(SSO)アカウントを作成し、少なくとも1つのサポートID (SI)をMy Oracle Supportに登録する必要があります。

関連項目:

SSOアカウントの作成の詳細は、「[「Oracleシングル・サインオン・アカウントのリクエスト」](#)」の項を参照してください。My Oracle SupportにSIを登録する方法の詳細は、「[「サポートIDの登録」](#)」の項を参照してください。

SIは、会社で購入した製品と、資格があるサポートのレベルを識別します。1つのSIしかない会社もありますが、ほとんどの会社は複数のSIを所有しています。SIは、会社の契約書に記載された技術担当者にオラクル社から送付されるウェルカム・レターに記載されています。

My Oracle Supportのお客様のユーザー・アカウントは、カスタマ・ユーザー管理者(CUA)ロールで、組織内の個人によって管理されます。ほとんどの組織には、複数のCUAがいます。CUAは、会社のSIへのアクセス権を管理して、My Oracle Supportへアクセスを承認または拒否します。

最初に登録を行うユーザーには、CUAロールの受入れを促すプロンプトが表示されます。続行するには組織のCUAロールを受け入れる必要があります。

関連項目:

CUAの詳細は、「[「カスタマ・ユーザー管理者としての登録」](#)」の項を参照してください。

- [Oracleシングル・サインオン・アカウントのリクエスト](#)
- [サインイン](#)
- [サポートIDの登録](#)
- [電子メール・アドレスの検証および変更](#)
- [SIの期限の通知](#)
- [雇用の変更](#)
- [カスタマ・ユーザー管理者としての登録](#)
- [登録に関するその他のヘルプ](#)
- [サポートされているブラウザ](#)
- [ブラウザの構成](#)

1.1.1. Oracleシングル・サインオン・アカウントのリクエスト

My Oracle Supportにアクセスするには、Oracleシングル・サインオン(SSO)アカウントが必要です。

注意:

Oracle Technology Network (OTN)を使用したことがあるか、または「登録」を選択してoracle.comで登録プロセスを完了した場合は、すでにSSOアカウントが作成されています。

SSOアカウントをリクエストする手順は、次のとおりです。

1. ブラウザに次のURLを入力します。

<https://support.oracle.com>

2. 「新規ユーザーはこちらで登録してください」をクリックして、Oracleシングル・サインオン(SSO)アカウントを作成します。
3. 「電子メール」ボックスに会社の電子メール・アドレスを入力し、フォームの残りの項目に入力して、「アカウントの作成」をクリックします。

注意:

電話番号は次のように国際電話形式を使用して入力し、アナリストの場所に関係なく、お客様に連絡できるようにする必要があります。

`+countrycode-areacode-phonenum`

国コード、地域コードおよび電話番号の長さは、国およびリージョンに応じて異なります。たとえば、米国とカナダの場合、番号を+1-123-234-2345のように入力します(1は国コード、123は地域コード、234-2345は電話番号です)。イギリスの場合、番号を+44-1234-567-8910のように入力します(44は国コード、1234は地域コード、567-8910は電話番号です)。

地域コードから最初の数字0を省略します。たとえば、イギリスで地域コードが020の場合は、20と入力します。

注意:

Oracleの承認を円滑にするには、会社名と一致するドメインを使用した有効な電子メール・アドレス(*john.doe@somecompany.com*など)を入力してください。*support@somecompany.com*のような汎用の電子メール・アドレスは使用しないでください。個人の電子メール・アドレスは使用しないでください。

50文字を超える電子メール・アドレスは使用しないでください。SSOではそのような電子メール・アドレスも使用できますが、My Oracle Supportは長い電子メール・アドレスをまだサポートしていません。

Oracle製品ベースのサポートのニュースレターを受信するには、Oracle製品、サービスおよびイベントに関する電子メール通知を受信するオプションを選択してください。登録が完了したら、電子メール・アカウントを確認するために、Oracleから受信した電子メールのリンクをクリックします。

-
4. アカウント作成済ページで、「**続行**」をクリックします。

My Oracle Supportのホームページが表示されます。

注意:

*oracle.com*のページが表示されたら、*support.oracle.com*にアクセスし、サポートIDとアカウントの関連付けのプロセスを続行します。

-
5. 電子メール・アドレスを確認するよう求めるオラクル社からの電子メールの電子メール・アカウントをチェックします。
 6. 「**電子メール・アドレスの確認**」をクリックします。

1.1.2. サインイン

ブラウザにMy Oracle SupportのURL (*https://support.oracle.com*)を入力すると、My Oracle Supportのホームページが表示されます。サインインする手順は、次のとおりです。

1. 言語を選択して「**サインイン**」をクリックします。
2. サインイン・ページで、ユーザー名およびパスワードを入力し、「**サインイン**」をクリックします。

注意:

初めてサインインする前に、オラクル社から送信された電子メールにあるリンクを使用して、電子メール・アドレスを確認する必要があります。

パスワードの紛失

パスワードを忘れた場合は、次のようにします。

1. My Oracle Supportページの「[ユーザーID/パスワードをお忘れですか。](#)」、またはサインインページの「[パスワードを紛失しましたか。](#)」をクリックします。
2. 登録してあるユーザー名(電子メール・アドレス)を入力し、「**送信**」をクリックします。

注意:

折り返し、一時的なパスワードがこの電子メール・アドレスに送信されます。登録した電子メール・アドレスが不明な場合または電子メール・アドレスが有効でなくなった場合は、再登録する必要があります。

1.1.3. サポートIDの登録

サポートID (SI)は、会社で購入した製品と、資格があるサポート・レベルを識別します。1つのSIしかない会社もありますが、ほとんどの会社は複数のSIを所有しています。お客様のSIは、会社の契約書に記載された技術担当者にオラクル社から送付されるウェルカム・レターに記載されています。これは、ライセンスを所有しサポート対象となる製品に関連付けられた、13434354のような数字です。SIの詳細は、「[Oracleシングル・サインオン・アカウントのリクエスト](#)」を参照してください。

My Oracle Supportのお客様のユーザー・アカウントは、カスタマ・ユーザー管理者 (CUA)ロールで、組織内の個人によって管理されます。ほとんどの組織には、複数のCUAがいます。CUAは、会社のSIへのアクセス権を管理して、My Oracle Supportへアクセスを承認または拒否します。CUAの詳細は、「[カスタマ・ユーザー管理者としての登録](#)」を参照してください。

CUAが見つからない(またはCUAである)場合、あるいはSIが見つからない場合、次のようにします。

- 「[CUAはどのようにして検索するのですか。](#)」を参照してください
- 該当する場合、詳細は、サポート更新の見積り書を参照してください。
- サポート提供マネージャに連絡してください(すべてのお客様に適用されるわけではありません)。
- 各地域のOracleサポートの営業担当者に連絡してください。Oracleサポートの連絡先グローバル・ディレクトリを表示するには、ブラウザで次のURLを入力します:

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

少なくとも1つのサポートID(SI)をMy Oracle Supportに登録する必要があります。

または、CUAによって提供されるSIを登録できます。SIがない場合、CUAに確認してください。SIグループの詳細は、「[「サポートIDグループとは何ですか。」](#)」を参照してください。

最初にMy Oracle Supportへの登録を行うユーザーには、CUAロールの受入れを促すプロンプトが表示されます。続行するには組織のCUAロールを受け入れる必要があります。

最初のSIを登録する手順は、次のとおりです。

注意:

以前にSIを1つ登録してあり、新たなSIを追加する場合には、「設定」のヘルプで「[「どのよう
にSIをプロファイルに追加するのですか。」](#)」を参照してください。

1. 電子メール・アドレスを登録、検証し、My Oracle Supportにサインインします。

初めてMy Oracle Supportにログインする場合は、サポートIDの追加ページが表示されます。

2. SIを入力して「**アクセスのリクエスト**」をクリックし、SIを所有する組織の名前の最初の5文字(ウェルカム・レターに記載されている)を入力して、「**検証**」をクリックします。表にSIが表示されます。SIは、組織を識別する一意の整理番号です。

登録する最初のユーザーである場合、カスタマ・ユーザー管理者(CUA)ロールを受け入れることが求められます。続行するには、組織のCUAロールを受け入れる必要があります。CUAは、組織のMy Oracle Supportへのユーザー・アクセスを管理します。

注意:

CUAロールを受け入れることが求められた場合に、承認済のCUAを含むその他のSIが組織にある場合、ユーザーの電子メール・ドメインがそれらのいずれかと一致すると、そのリクエストは自動的に承認されます。SIを登録する最初のユーザーの電子メール・ドメインが、関連付けられている契約の連絡先の電子メール・ドメインと一致する場合、そのユーザーのリクエストは自動的に承認されます。それ以外の場合は、Oracleがリクエストを承認する必要があります。

3. 必要な場合は、CUAに対するノートを「**承認者へのメモ**」に入力します。

このノートは、追加を要請しているSIに関連付けられるすべてのCUAに送信される電子メール・アラートに表示されます。CUAがリクエストを確認するときにもこのノートが表示されます。CUAは、自身のノートを追加することもできます。

4. SIが複数ある場合は、手順1を繰り返します。

注意:

「送信」をクリックしても、テキスト・ボックスのテキストはクリアされません。すべてのリクエストでノートが同一または類似で、多数のSIにアクセスしなければならない場合のために、このテキストは保存されます。次のリクエストのためにノートをクリアするには、テキスト・ボックス内をクリックし、[Ctrl]キーを押しながら[A]を押してテキストを選択します。これで、選択したテキストに上書きできます。

5. すべてのSIを追加したら、「次へ」をクリックします。リクエストが自動承認されなかった場合、CUA (またはOracle)は、SIを使用する前に、リクエストを承認する必要があります。
6. 必要に応じて、連絡先情報を更新します。
7. タイムゾーンを指定し、「次」をクリックします。

My Oracle Supportにおける時間情報はすべて、このタイムゾーン設定に従って表示されるので、必ず正しいタイムゾーンを選択してください。また、タイムゾーンは、サービス・リクエスト(SR)の最初のレスポンス時間、ソフトウェアSRのタイムゾーン、ハードウェアSRのアセット・レベル時間を計算するためにも、My Oracle Supportでユーザーのタイムゾーンの日時を表示するためにも使用されます。

8. 使用条件を確認し、同意ボックスを選択して「送信」をクリックします。

手続き終了ページが表示されます。

登録リクエストは、ステップ1で指定したSIに該当する組織のCUAに送信されます。管理者が登録リクエストを承認または拒否すると、電子メールがユーザーに送信されます。承認後は、サインインし、My Oracle Supportを使用できます。

9. 承認のステータスをチェックするには、My Oracle Supportにサインインしてください。

承認されるまで、My Oracle Supportでアクセスできるのはアカウント・ページのみです。承認されると、サインインしてMy Oracle Supportのすべてのページを使

用できるようになります。使用できるページは、SIとCUAによって付与されるアクセス権のレベルによって異なります。

10. 必要に応じて、「個人情報」セクションを更新します。
11. SR電子メール通知でプロフィール内のSIに対するSRの詳細を受信するには、「**電子メールによるサービス・リクエスト更新**」を選択します。

この選択を行うには、CUAにより電子メールによるサービス・リクエスト更新機能がSIレベルで有効化されている必要があります。詳細は、「サービス・リクエスト」のヘルプの「[「電子メールによるSR詳細とは何ですか。」](#)」を参照してください。

リクエストが、2、3日の間に承認されなかった場合、リクエストを承認するようSIのCUAに通知するメッセージが送信されます。これを行うには、「設定」タブのアカウント・ページに移動し、「サポートID」表の「**管理者**」列の「**表示**」リンクをクリックして、新しいメッセージを入力します。それでも問題が発生した場合は、Oracle Global Customer Supportに連絡してください。Oracleグローバル・カスタマ・サポートの電話番号は、次のWebサイトを参照してください。

<http://www.oracle.com/support>

1.1.4. 電子メール・アドレスの検証および変更

1.1.4.1. 電子メール・アドレスはどのように検証するのですか。

My Oracle Supportのユーザー・プロフィールに電子メール・アカウントを追加するには、次のようにしてアカウントを検証する必要があります。

1. 追加した電子メール・アカウントの受信ボックスに移動します。
2. オラクル社からの検証の電子メールを探します。
3. メールを開いて、検証リンクをクリックします。
リンクがブラウザで開かれます。
4. 要求された場合は、Oracle SSOを入力します。
5. 表示される画面の指示に従います。

1.1.4.2. 検証の電子メールが届かない場合はどうすればよいですか。

検証の電子メールが届かない場合は、次の手順に従います。

1. ブラウザのキャッシュおよびcookieをクリアします。
 - a. すべてのブラウザ・セッションを閉じます。
 - b. ブラウザを新しく開きます。
 - c. キャッシュおよびcookieをクリアします。
 - d. My Oracle Supportにサインインします。
 - e. ポップアップ・メッセージの「**電子メールの送信**」リンクをクリックします。
2. 検証の電子メールがまだ届かない場合は、ブラウザに`profile.oracle.com`と入力し、**アカウントを検証してください**リンクをクリックします。これで検証の電子メールが生成されます。
3. これでも問題が解消しない場合は、オラクル社からの電子メールがスパムに指定されていないことを確認し、電子メールのアドレス帳に`oracle-acct_ww@oracle.com`を追加してから、再試行します。
4. それでも電子メールを受信しない場合、<http://www.oracle.com>に移動し、「**サインイン**」をクリックし、「**アカウント**」をクリックして、手順に従いアカウントを確認します。

1.1.4.3. 電子メール・アドレスはどのように変更するのですか。

My Oracle Support プロファイルに関連付けられている電子メール・アドレスを変更するには、次の手順に従います。

1. 「設定」タブに移動して「**アカウント**」をクリックし、「個人情報」セクションで現在の電子メール・アドレスの隣にある鉛筆アイコンをクリックします。
2. 表示されるメッセージ・ボックスで、「**電子メールの変更**」をクリックします。
3. プロファイル・ページで、現在の電子メール・アドレスの隣にある「**編集**」をクリックします。
4. 新しい電子メール・アドレスを入力し、「**OK**」をクリックします。

注意:

新しい電子メール・アドレスは、使用する前に検証する必要があります。

5. 要求された場合は、新しい電子メール・アドレスが正しいことを確認します。
6. 新しい電子メール・アドレスでサインインします。

注意:

電子メール・アドレスが検証されていない場合は、次のメッセージを受信します。

アカウント設定がまだ処理中です。後で確認してください。

問題が発生した場合は、Oracleサポート(<http://www.oracle.com/us/support>)に連絡してください

My Oracle Supportのプロファイルには、自分専用の電子メール・アドレスで、事業主のドメインが含まれるもの(*john.doe@somecompany.com*など)を使用してください。*support@somecompany.com*のような汎用の電子メール・アドレスや、*john.doe@gmail.com*などの個人のアドレスは使用しないでください。現在、汎用の電子メール・アドレスを使用している場合は、この項の手順に従って、電子メール・アドレスを別のユーザーに固有の会社の電子メール・アドレスに変更する必要があります。汎用の電子メール・アドレスを介してMy Oracle Supportにアクセスする他のユーザーは、そのユーザーに固有の会社の電子メール・アドレスを使用してMy Oracle Supportに登録する必要があります

注意:

プライマリCUAが使用できない場合、バックアップとして機能できるように、各サポートIDに対して少なくとも2つのCUAを割り当てる必要があります。

プロファイルの電子メール・アドレスを変更する場合、サポートID、ブックマーク、お気に入りなどのプロファイル設定はすべて維持されます。新しい電子メール・アドレスが検証されるまで、My Oracle Supportにはサインインできません。処理が完了すると電子メール通知が届き、新しい電子メール・アドレスでサインインできるようになります。

My Oracle Supportで電子メール・アドレスを変更すると、この変更は、Oracle Training、Oracle Technology Network、Oracle Partner NetworkなどすべてのOracleサイトに影響を与えます。

1.1.5. SIの期限の通知

SIの期限に注意しておくことは重要です。契約の期限が切れると、サービス・リクエストの登録など、My Oracle Supportの機能にアクセスできなくなります。

SIの期限を表示するには、次の手順を実行します。

1. 「設定」タブで、「**アカウント**」を選択します。

2. 表の「サポートID」列で、SIのリンクをクリックします。

日付は、「サポートIDライセンス情報」表の、各SIの対応する行の「**契約失効**」列にリストされます。

古いSIを使用して作成された古いクローズ済SRを表示する場合は、その失効したSIを削除しないでください。古いSRがない場合、古いSIをプロファイルから安全に削除できます。履歴を残すには、アカウント内に保持しておく必要があります。

1.1.6. 雇用の変更

オラクル社ではユーザーのデータのセキュリティを重要なものとして扱います。雇用主が変わったために電子メールが変更になった場合は、My Oracle Supportで電子メール・アドレスを変更し、個人の詳細やナレッジ記事へのリンクなどを保存できます。電子メール・アドレスが変更されたら、「設定」タブのアカウント・ページでSIを確認し、前の会社のSIを削除して、現在の会社の新しいSIを追加する必要があります。

1.1.7. カスタマ・ユーザー管理者としての登録

カスタマ・ユーザー管理者(CUA)は、どの従業員にSIへのアクセス権を付与し、そのSIに対して各ユーザーにどのアクセス権を付与するかを管理します。CUAは、ハードウェア・アセットも管理し、ASR対応と認定されたアセットのOracle自動サービス・リクエスト(ASR)を有効にします。またCUAは、各SIに対する個々のユーザーの次のアクセス権も管理できます。

注意:

新しいCUAは、ビデオ「CUAになる方法」を参照することをお勧めします:

<http://bcove.me/s4qjsals>

CUAの詳細は、ナレッジ・ドキュメント1544004.2「カスタマ・ユーザー管理者(CUA)ロールと責任」を参照してください:

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1544004.2>

ユーザーのアクセス	オプション
サービス・リクエスト	「なし」、「読取り専用」、「作成と更新」
パッチ	「ダウンロード」、「表示のみ」

アセット 「表示」、「非表示」およびアセット管理者

注意: ユーザーにアセット管理ロールを割り当てない場合は、CUAがそのアセット管理ロールを実行できます。

電子メールでのSR詳細 「有効」、「無効」

SIのCUAである場合は、「設定」タブの「ユーザーの管理」セクションで、各SIのデフォルト・アクセス権を確認するか、変更して確定します。新規ユーザーを承認する際、My Oracle Supportから権限が推奨されます。提案された値を変更することも、変更せずそのままにすることもできます。ユーザー・アカウントの管理の詳細は、「設定」のヘルプの「[ユーザーの管理または表示](#)」の項を参照してください。

CUAとしての登録

SIへのアクセスを最初にリクエストするユーザーは、CUAの職責を受け入れるよう求められます。この職責を受け入れる場合には、承認が必要です。ユーザーの電子メール・ドメインが、関連付けられているサービス契約の連絡先の電子メール・ドメインと一致する場合、または組織に承認済のCUAを含むその他のSIがあり、ユーザーの電子メール・ドメインがそれらのいずれかと一致する場合は、自動的に承認されます。それ以外の場合は、オラクル社がリクエストを確認します。CUAリクエストは、24時間週7日レビューして承認されます。承認がエスカレーションされないかぎり、承認は通常その日のうちに付与されます。必須情報が入力されていることが承認の条件です。リクエストは拒否される場合もあります。

CUAとして登録するには、会社の電子メール・アドレスを使用する必要があります。GmailやYahooなどの電子メール・アカウントからのリクエストは拒否される場合があります。会社名と一致しない電子メール・アドレスを使用してアクセス権をリクエストする場合、準拠していない電子メール・アドレスの使用を会社が承認していることを文書に記したものがが必要です。

すでに承認されているSIのCUAとして登録する場合は、そのSIの既存のCUAに、管理者ロールの付与を依頼する必要があります。SIのCUAを表示してメッセージを送信するには:

1. 「設定」タブで、「**アカウント**」を選択します。
2. 対象となるSIの行の「管理者」列で、「**表示**」をクリックします。

「サポートIDの管理者」ウィンドウが表示されます。

注意:

SIを使用するリクエストのステータスが「保留中」の場合は、CUAの電子メール・アドレスを表示できませんが、メッセージは送信できます。リクエストを承認するリマインダを送信する必要がある場合は、「サポートIDの管理者」ウィンドウの「管理者に問い合わせてください」セクションにメッセージを入力し、「**通知の送信**」をクリックします。SIのすべてのCUAがメッセージを受信します。

1.1.8. 登録に関するその他のヘルプ

登録に関してその他のヘルプが必要な場合は、この章の最後の「**「ビデオ・トレーニング」**」の項に記載されたビデオを参照してください。

ビデオの参照後もヘルプが必要な場合は、Oracle Global Customer Supportに電話するか、「My Oracle Support」画面の右上にある「**問合せ**」をクリックします。Global Customer Supportの電話番号は、次のURLで確認できます。

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

1.1.9. 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 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)
- Mozilla Firefox 38以上

注意:

次のリリースのMy Oracle Supportでは、Firefox 43以上のみがサポートされます。

- Chrome 46以上

注意:

次のリリースのMy Oracle Supportでは、Chrome 47以上のみがサポートされます。

- Safari 8以上
- Mac OS/iPAD iOS 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。

1.1.10. ブラウザの構成

My Oracle Supportを使用する前に、次のようにブラウザを構成します。

1.1.10.1. ポップアップ

すべてのブラウザで、ポップアップ・ブロッカを無効にするか、oracle.comからのポップアップを許可します。

1.1.10.2. Internet Explorer

- ActiveXを有効にします。
 1. 「ツール」、「インターネット オプション」を選択し、「セキュリティ」タブをクリックします。
 2. 「セキュリティ設定を表示または変更するゾーンを選択してください」の下の「インターネット」を選択し、「レベルのカスタマイズ...」をクリックします。
 3. 「ActiveXコントロールとプラグイン」セクションで、次のオプションが有効になっていない場合は有効にします。
 - **ActiveXコントロールとプラグインの実行**
 - **スクリプトを実行しても安全だとマークされているActiveXコントロールのスクリプトの実行**
- ネイティブXMLHTTPサポートを有効にします。
 1. 「ツール」、「インターネット オプション」を選択し、「詳細設定」タブをクリックします。
 2. 「セキュリティ」セクションで、「**ネイティブXMLHTTPサポートを有効にする**」が選択されていることを確認します。

My Oracle Supportでは、Internet Explorer 8および9の互換表示はサポートされていません。互換モードを無効にするには、次の手順に従います。

1. 「ツール」メニューから「**互換表示設定**」を選択します。
2. 「**互換表示ですべてのWebサイトを表示する**」チェック・ボックスが選択されていないことを確認します。
3. 「互換表示に追加したWebサイト」の下に<https://support.oracle.com>がリストされていないことを確認します。

1.2. Adobe Reader

PDFファイルを参照するには、Adobe Readerを使用します。

Adobe PDF Readerのインストール

My Oracle Supportの一部のコンテンツは、PDFドキュメントまたは添付ファイルとして提供される場合があります。Adobe PDF Readerがインストールされていない場合は、次のWebサイトからダウンロードしてください。

<http://get.adobe.com/reader/>

Adobe PDF Readerの構成

PDFファイルが表示されるようにブラウザを構成します。構成情報はwww.adobe.comで入手できます。

1.2.1. ブラウザ設定の確認

次のブラウザ設定を確認します。

- サポートされているブラウザおよびバージョンを使用していること。詳細は、「[サポートされているブラウザ](#)」の項を参照してください。
- Adobe Readerがインストールされていること。

1.3. キーボード・ショートカット

キーボード・ショートカットによって、ポインティング・デバイスのかわりにページを移動できます。キーボード・ショートカットには、次の5つのタイプがあります。

- [Tab]キーおよび[Shift]+[Tab]キー: 画面上のUI要素間を移動します。
- アクセラレータ・キー(ホット・キー): メニューおよびページ・ナビゲーションを省略し、操作を直接実行します([Ctrl]+[C]によるコピーなど)。
- アクセス・キー: 特定のUI要素に移動します([Alt]+[F]による「ファイル」メニューなど)。
- デフォルト・カーソル: キーボード・ユーザーが冗長なナビゲーションなしにページを操作できるようにコンポーネントを選択します。
- [Enter]キー: カーソルが所定のフィールドにある場合、またはリンクやボタンが選択(ハイライト表示)されている場合に操作を起動します。

フォーカスとは、[Tab]キーまたはアクセス・キーを押したときにページ内を移動する選択枠のタイプを示します。フォーカスがデータ入力可能なフィールドに移動すると、そのフィールドにカーソルが表示されます。フィールドにすでにデータが含まれている場合、そのデータがハイライト表示されます。また、一部のコントロール(値リスト(LOV)や日時ピッカーなど)の使用後、カーソルまたはフォーカスの配置は、コンポーネントによって事前定義されている特定の場所に移動します。

デフォルト・カーソルによって、キーボード・ユーザーが冗長なナビゲーションなしにページを操作できるように、コンポーネントに最初のフォーカスが配置されます。

1.3.1. タブ・キー・ナビゲーション

[Tab]キーを使用して、ページ上の異なるUI要素間を移動できます。

[Tab]キーを使用して次の要素に、[Shift]+[Tab]を使用して前の要素に移動することで、ページ上のアクティブなすべての要素にアクセスできます。ほとんどの場合、要素が選択されていれば、[Enter]を押すことで操作を起動できます。

1.3.2. ショートカット・キー

My Oracle Supportでは、様々なキーボード・ショートカットを使用できます。表 1.1 「一般的なコンポーネントに割り当てられたショートカット・キー」に、メニュー、メニュー・バー、複数選択リスト、複数選択リスト・ボックスなどの一般的なコンポーネントに割り当てられたショートカット・キーを示します。

表1.1 一般的なコンポーネントに割り当てられたショートカット・キー

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[Enter] [Space]	すべてのコンポーネント	コンポーネントをアクティブ化するか、またはフォーカスの配置されたコンポーネント要素をアクティブ化します。
[Tab] [Shift]+[Tab]	すべてのコンポーネント ThematicMap、GraphおよびGaugeなどのFlashコンポーネント	フォーカスを次の、または前の編集可能なコンポーネントに移動します。
[Ctrl]+[A]	すべてのコンポーネント	すべてを選択します。
[Alt]+[↓]	複数選択リスト	リストを開きます。

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
	複数選択リスト・ボックス	矢印キーを使用して移動し、[Enter]または[Space]を押して選択します。
[Ctrl]+[Shift]+[Home]	複数選択リスト	すべての項目を一番上から現在の選択箇所まで選択するか、すべての項目を現在の選択箇所から一番下まで選択します。
[Ctrl]+[Shift]+[End]	複数選択リスト・ボックス	すべての項目を現在の選択箇所から一番下まで選択します。
[←]	メニュー・バー	メニュー・バーの異なるメニューにフォーカスを移動します。
[→]	スプリッタ	フォーカス時にスプリッタを左右に移動します。
	入力数値スライダ	フォーカス時にスプリッタを左右に移動します。
	入力範囲スライダ	フォーカス時にスプリッタを左右に移動します。
	入力数値スピンボックス	入力数値スライダまたは入力範囲スライダのフォーカス時にスライダを左右に移動します。
		入力数値スピンボックスのフォーカス時に値を増分または減分します。
[↑]	メニュー	メニュー内の異なるメニュー項目にフォーカスを移動します。
[↓]	スプリッタ	フォーカス時にスプリッタを上下に移動します。
	入力数値スライダ	フォーカス時にスプリッタを上下に移動します。
	入力範囲スライダ	入力数値スライダまたは入力範囲スライダのフォーカス時にスライダを上下に移動します。
[Enter]	すべてのコンポーネント	コンポーネントをアクティブ化するか、またはフォーカスの配置されたコンポーネント要素をアクティブ化します。
[Space]		

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[Tab]	すべてのコンポーネント	フォーカスを次の、または前の編集可能なコンポーネントに移動します。
[Shift]+[Tab]	ThematicMap、GraphおよびGaugeなどのFlashコンポーネント	

1.3.2.1. スクリーン・リーダー・モードのショートカット・キー

スクリーン・リーダー・モードでは、My Oracle Supportコンポーネントは、アクセシビリティを向上するためにデフォルト・モードとは異なる方法でレンダリングされることがあります。たとえば、ツリー・コンポーネントには、行ごとにツリー・ノードを選択できるラジオ・コントロールの追加列が含まれます。

1.3.2.2. リッチ・テキスト・エディタ・コンポーネントのショートカット・キー

表1.2「リッチ・テキスト・エディタ・コンポーネントに割り当てられたショートカット・キー」に、リッチ・テキスト・エディタ・コンポーネントに割り当てられたショートカット・キーを示します。通常モードでは、ツールバーのすべてのコントロールがリッチ・テキスト・エディタ領域の一番上に表示されます。

表1.2 リッチ・テキスト・エディタ・コンポーネントに割り当てられたショートカット・キー

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[Ctrl]+[B]	リッチ・テキスト・エディタ	太字
[Ctrl]+[I]	リッチ・テキスト・エディタ	イタリック
[Ctrl]+[U]	リッチ・テキスト・エディタ	下線
[Ctrl]+[5]	リッチ・テキスト・エディタ	取消し線
[Ctrl]+[E]	リッチ・テキスト・エディタ	中央配置
[Ctrl]+[J]	リッチ・テキスト・エディタ	両端揃え

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[Ctrl]+[L]	リッチ・テキスト・エディタ	左配置
[Ctrl]+[R]	リッチ・テキスト・エディタ	右配置
[Ctrl]+[H]	リッチ・テキスト・エディタ	ハイパーリンクの作成
[Ctrl]+[M]	リッチ・テキスト・エディタ	インデントの増加
[Ctrl]+[Shift]+[M]	リッチ・テキスト・エディタ	インデントの縮小
[Ctrl]+[Shift]+[H]	リッチ・テキスト・エディタ	ハイパーリンクの削除
[Ctrl]+[Shift]+[L]	リッチ・テキスト・エディタ	箇条書きリスト
[Ctrl]+[Alt]+[L]	リッチ・テキスト・エディタ	番号付きリスト
[Ctrl]+[Shift]+[S]	リッチ・テキスト・エディタ	クリア・テキスト・スタイル
[Ctrl]+[Alt]+[-]	リッチ・テキスト・エディタ	下付き
[Ctrl]+[Alt]+[+]	リッチ・テキスト・エディタ	上付き
[Ctrl]+[Alt]+[R]	リッチ・テキスト・エディタ	リッチ・テキスト編集モードの有効化
[Ctrl]+[Alt]+[C]	リッチ・テキスト・エディタ	ソース・コード編集モードの有効化
[Ctrl]+[Y]	リッチ・テキスト・エディタ	再実行
[Ctrl]+[Z]	リッチ・テキスト・エディタ	元に戻す

スクリーン・リーダー・モードでは、リッチ・テキスト・エディタ・コンポーネントには、エディタのみが表示されます。ツールバー・コントロールは表示されません。スクリーン・リーダー・モードで適用されるリッチ・テキスト・エディタのショートカット・キーはありません。

1.3.2.3. 表、ツリーおよびツリー表コンポーネントのショートカット・キー

表1.3「表、ツリーおよびツリー表コンポーネントに割り当てられたショートカット・キー」に、通常のリッチ・モードで表、ツリーおよびツリー表に割り当てられたショートカット・キーを示します。スクリーン・リーダー・モードでのこれらのコンポーネントのショートカット・キーは、「表1.4「スクリーン・リーダー・モードでコンポーネントに割り当てられたショートカット・キー」」にまとめてあります。

表1.3 表、ツリーおよびツリー表コンポーネントに割り当てられたショートカット・キー

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[Tab]	表	フォーカスを次の、または前のセルあるいは編集可能なコンポーネントに移動します。
[Shift]+[Tab]	ツリー表	表のセル内で次の、または前の編集可能なコンテンツに移動します。表の行の最後のセルにフォーカスが配置されている場合、[Tab]キーを使用して次の行の最初の編集可能なセルにフォーカスを移動できます。同様に、[Shift]+[Tab]を使用して前の行にフォーカスを移動できます。
[Ctrl]+[A]	表 ツリー表	列ヘッダー、行ヘッダーおよびデータ領域を含むすべてのコンポーネントを選択します。
[Ctrl]+[Alt]+[M]	表 ツリー	コンテキスト・メニューを起動します。

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
	ツリー表	コンテキスト・メニューは、[Ctrl]+[Alt]+[B]を押しても起動できません。
[Ctrl]+[Shift]+[^]	ツリー	1レベル上げます。
	ツリー表	
[Enter]	表	列の次の編集可能なセルまたは前の編集可能なセルに移動します。
[Shift]+[Enter]	ツリー	
	ツリー表	列ヘッダーにフォーカスが配置されている場合、表データを昇順にソートします。もう一度[Enter]を押すと、列を降順にソートします。
		フィルタ・セルにフォーカスが配置されている場合、表のフィルタを実行します。
		クリック編集の表では、セルにフォーカスが配置されている場合、編集モードが有効になります。
[←]	表	フォーカスを移動します。
[→]	ツリー表	
[↑]	表	フォーカスを移動します。
[↓]	ツリー表	行が選択されている場合、フォーカスを前の行または次の行に移動します。行が選択されていない場合、表を1行分上または下にスクロールします。
		最初の行が選択されている場合、フォーカスを列ヘッダーに移動します。

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[Ctrl]+[↑]	表	フォーカスを移動します。
[Ctrl]+[↓]		編集モードの場合、現在の行で行った変更を送信し、前の行または次の行に移動します。 クリック編集の表では、現在の行が読取り専用になり、移動先の行は編集可能になります。
[Ctrl]+[←]	表	フォーカスを移動します。
[Ctrl]+[→]		編集モードの場合、現在の行は編集モードのままで、左または右のセルに移動します。
[Shift]+[←]	表	フォーカスを移動して選択に追加します。
[Shift]+[→]	ツリー表	
[Ctrl]+[Shift]+[←]	表	選択列を左または右に移動します。
[Ctrl]+[Shift]+[→]	ツリー表	
[Shift]+[↑]	表	複数行を選択します。
[Shift]+[↓]	ツリー表	
	ツリー	
[Page Up]	表	行が選択されている場合、スクロールして次または前のページの同じ行を選択します。
[Page Down]	ツリー表	
		行が選択されていない場合、1ページ分スクロールします。
[Alt]+[Page Up]	表	表を水平方向に右または左にスクロールします。
[Alt]+[Page Down]	ツリー表	
[Space]	表	ノードを選択します。
[Ctrl]+[Space]	ツリー	

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
	ツリー表	複数のノードを選択または削除するには、[Ctrl]+[Space]を押します。
[Shift]+[Space]	表 ツリー表	複数行を選択します。
[Esc]	表 ツリー表	選択を解除します。 セルにフォーカスが配置されている場合、クリック編集モードを終了し、セルの値が元の値に戻り、フォーカスがセルに戻ります。[Esc]キーをもう一度押すと、フォーカスが行ヘッダーに移動します。
F2	表 ツリー表	行のクリック編集モードをアクティブ化します。[F2]をもう一度押すと、セル・ナビゲーション・モードが無効になります。

1.3.2.4. スクリーン・リーダー・モードでの表、ツリーおよびツリー表コンポーネントのショートカット・キー

表1.4「スクリーン・リーダー・モードでコンポーネントに割り当てられたショートカット・キー」に、スクリーン・リーダー・モードでツリー、表およびツリー表コンポーネントに割り当てられたショートカット・キーを示します。

表1.4 スクリーン・リーダー・モードでコンポーネントに割り当てられたショートカット・キー

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[Space]	表 ツリー ツリー表	コンポーネントを選択します。 ノードを選択するには、[Tab]を押してフォーカスをコンポーネントまたはそのラジオ・コントロールに移動します。コンポーネントにフォーカスが配置され

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
		<p>ているときに[Space]を押します。</p> <p>[Space]は複数選択にも使用できます。</p> <p>選択されたコンポーネントに対して[Space]を押すと、選択が解除されます。</p>
[Enter]	<p>表</p> <p>ツリー</p>	<p>列ヘッダーにフォーカスが配置されている場合、列を昇順にソートします。もう一度[Enter]を押すと、列を降順にソートします。</p> <p>ツリーの公開アイコンにフォーカスが配置されている場合、そのノードを開くか、または閉じます。</p> <p>フィルタ・セルにフォーカスが配置されている場合、表のフィルタを実行します。</p>
[Tab]	表	フォーカスを次の、または前のセルあるいは編集可能なコンポーネントに移動します。
[Shift]+[Tab]		
[↑]	表	フォーカスを移動します。
[↓]		
[←]		
[→]		
[Ctrl]+[Shift]+[←]	表	選択列を左または右に移動します。
[Ctrl]+[Shift]+[→]	ツリー表	

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[Shift]+[←]	表	選択された列のサイズを左または右から25ピクセル分変更します。
[Shift]+[→]	ツリー表	
[Ctrl]+[Shift]+[^]	ツリー	階層セレクト・アイコンにフォーカスが配置されている場合、階層セレクト・ポップアップが表示されます。
[Ctrl]+[Alt]+[M]	表	本体コンテキスト・メニューを起動します。
[Ctrl]+[Alt]+[B]	ツリー	
	ツリー表	
[Space]	表	コンポーネントを選択します。ノードを選択するには、[Tab]を押してフォーカスをコンポーネントまたはそのラジオ・コントロールに移動します。コンポーネントにフォーカスが配置されているときに[Space]を押します。
	ツリー	
	ツリー表	
		[Space]は複数選択にも使用できません。
		選択されたコンポーネントに対して[Space]を押すと、選択が解除されます。
[Enter]	表	列ヘッダーにフォーカスが配置されている場合、列を昇順にソートします。もう一度[Enter]を押すと、列を降順にソートします。
	ツリー	
		ツリーの公開アイコンにフォーカスが配置されている場合、そ

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
		のノードを開くか、または閉じます。
		フィルタ・セルにフォーカスが配置されている場合、表のフィルタを実行します。

スクリーン・リーダー・モードでは、ツリー・コンポーネントには、行ごとにツリー・ノードを選択できるラジオ・コントロールの追加列が含まれます。ツリーの次の列には、ツリー・ノード自体が含まれます。開くことができるノードには、オープンまたはクローズ状態を示す公開リンクがあります。クローズ状態の公開リンクを開くと、より多くのツリー・ノードが表示され、ページ上で移動できるようになります。

注意:

スクリーン・リーダー・モードでは、表およびツリー表コンポーネントにおいて次の機能はサポートされません。

- クリック編集モード
- 最初の行から現在の行まで、または現在の行から最後の行までのすべての行の選択
- すべての行の選択
- すべての列の選択の解除

1.3.2.5. データ視覚化コンポーネントのショートカット・キー

表1.5「データ視覚化コンポーネントに割り当てられたショートカット・キー」に、ガント・チャート、ADF階層ビューア・コンポーネント、ADF地理マップなどのデータ視覚化コンポーネントに割り当てられたショートカット・キーを示します。

表1.5 データ視覚化コンポーネントに割り当てられたショートカット・キー

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[←]	すべてのガント・チャート・タイプのリスト・	フォーカスを移動します。
[→]	リージョン プロジェクト・ガントの チャート・リージョン	スケジュール・ガントのチャート・リージョンにフォーカスが配置されている場合、矢印キーのナビゲーションで現在の行の前または次のタスク・バーを選択します。

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
	スケジュール・ガントの チャート・リージョン	リソース使用率ガントの時間バ ケットにフォーカスが配置され ている場合、矢印キーのナビゲー ションで現在の行の前または次の 時間バケットを選択します。
	リソース使用率ガントの チャート・リージョン	
	ADF地理マップ	ADF地理マップにフォーカスが配 置されている場合、矢印キーのナ ビゲーションで左または右に少し ずつパンします。[Home]または
	ADF階層ビューア・ノー ド	[End]キーを押すと大きくパンしま す。
	ピボット・テーブル	
	ピボット・フィルタ・ バー	ADF階層ビューアのノード・コン ポーネントにフォーカスが配置さ れている場合、[Ctrl]+矢印キーを 押して、コンポーネントを選択せ ずにフォーカスを左右に移動しま す。
		矢印キーを使用して編集可能ピ ボット・テーブルのセルを移動 する場合、次のセルに移動する前 に、フォーカスの配置されている 各セルが編集用にアクティブ化さ れ、ナビゲーションの速度が遅く なります。フォーカスの配置され ているセルの編集モードを解除し てナビゲーションを高速化するに は、[Esc]キーを押します。セルを 編集するには、[F2]または[Enter] キーを押します。
		ピボット・テーブルのデータ・セ ルにフォーカスが配置されてい る場合、[Ctrl]+[←]を押して対応 する行ヘッダー・セルに移動しま

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
		す。ロケールが双方向の場合(アラビア語など)、[Ctrl]+[→]を押して対応する行ヘッダー・セルに移動します。
[↑]	すべてのガント・チャート・タイプのリスト・リージョン	フォーカスを移動します。
[↓]	プロジェクト・ガントのチャート・リージョン	プロジェクト・ガントのチャート・リージョンにフォーカスが配置されている場合、矢印キーのナビゲーションで前または次の行を選択します。
	スケジュール・ガントのチャート・リージョン	スケジュール・ガントのチャート・リージョンのタスク・バーにフォーカスが配置されている場合、矢印キーのナビゲーションで前の行または次の行の最初のタスク・バーを選択します。
	リソース使用率ガントのチャート・リージョン	リソース使用率ガントの時間バケットにフォーカスが配置されている場合、矢印キーのナビゲーションで前の行または次の行の時間バケットを選択します。
	ADF地理マップ	ADF地理マップ・コンポーネントにフォーカスが配置されている場合、矢印キーのナビゲーションで上または下に少しずつパンします。
	ADF階層ビューア・ノード	ADF階層ビューアのノード・コンポーネントにフォーカスが配置されている場合、[Ctrl]+矢印キーを押して、コンポーネントを選択せずにフォーカスを上下に移動します。
	ピボット・テーブル	
	ピボット・フィルタ・バー	

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
		<p>矢印キーを使用して編集可能ピボット・テーブルのセルを移動する場合、次のセルに移動する前に、フォーカスの配置されている各セルが編集用にアクティブ化され、ナビゲーションの速度が遅くなります。フォーカスの配置されているセルの編集モードを解除してナビゲーションを高速化するには、[Esc]キーを押します。セルを編集するには、[F2]または[Enter]キーを押します。</p> <p>ピボット・テーブルのデータ・セルにフォーカスが配置されている場合、[Ctrl]+[↑]を押して対応する列ヘッダー・セルに移動します。</p>
[Page Up]	ADF地理マップ	<p>ADF地理マップ・コンポーネントにフォーカスが配置されている場合、ページ・キーのナビゲーションで上または下に大きくパンします。</p> <p>ADF階層ビューアのダイアグラムにフォーカスが配置されている場合、[Page Up]または[Page Down]キーを押したままにして、上または下に続けてパンします。[Ctrl]+[Page Up]または[Ctrl]+[Page Down]を押して、左または右に続けてパンします。</p>
[Page Down]	ADF階層ビューア - ダイアグラム	
[+]	ADF地理マップ	ズーム・レベルを上げます。
	ADF階層ビューア - ダイアグラム	ADF階層ビューアのダイアグラムにフォーカスが配置されている場合、数字キーの[1]から[5]を押すこ

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
		とで、10%から100%までズームできます。[0]を押すと、使用可能な領域内に収まるようにダイアグラムがズームします。
[-]	ADF地理マップ ADF階層ビューア - ダイアグラム	ズーム・レベルを下げます。 ADF階層ビューアのダイアグラムにフォーカスが配置されている場合、数字キーの[1]から[5]を押すことで、10%から100%までズームできます。[0]を押すと、使用可能な領域内に収まるようにダイアグラムがズームします。
[Ctrl]+[Alt]+[M]	すべてのガント・チャート・タイプ ピボット・テーブル ピボット・フィルタ・バー	コンテキスト・メニューを起動します。
[Home]	ADF階層ビューア - ノード	現在のレベルの最初のノードにフォーカスを移動します。
[End]	ADF階層ビューア - ノード	現在のレベルの最後のノードにフォーカスを移動します。
[Ctrl]+[Home]	ADF階層ビューア - ノード	フォーカスを移動してルート・ノードを選択します。
[<]	ADF階層ビューア - ノード	アクティブなノードの前のパネルに切り替えます。
[>]	ADF階層ビューア - ノード	アクティブなノードの次のパネルに切り替えます。
[Ctrl]+[/]	ADF階層ビューア - ノード	すべてのノードを同期してアクティブなノードのパネルを表示します。

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
[Ctrl]+[Shift]+[^]	ADF階層ビューア - ノード	1レベル上げます。
[Ctrl]+[/]	ADF階層ビューア - ノード	コンテンツ・パネルを切り替えます。
[Ctrl]+[Alt]+[0]	ADF階層ビューア - ダイアグラム	アクティブなノードを中央に配置してダイアグラムを100%までズームします。
[Tab]	ADF階層ビューア - ノード ピボット・テーブル ピボット・フィルタ・バー	要素間でフォーカスを移動します。
[Esc]	ADF階層ビューア - ノード	格納ノードにフォーカスを戻します。 検索パネルにフォーカスが配置されている場合、パネルを閉じます。 ノード上にカーソルを合せたときに表示される詳細ウィンドウを閉じます。
[Space]	ADF階層ビューア - ノード ピボット・テーブル ピボット・フィルタ・バー	アクティブなノードを選択します。[Ctrl]+[Space]を押して、アクティブなノードの選択を切り替えたり、複数のノードを選択します。
[Enter]	ADF階層ビューア - ノード ピボット・テーブル	アクティブなノードを分離して選択します。[Shift]+[Enter]を押してノードの状態を切り替えます。

ショートカット・キー	コンポーネント	機能
	ピボット・フィルタ・バー	
[/]	ADF階層ビューア - ノード	コントロール・パネルを切り替えます。
[Ctrl]+[F]	ADF階層ビューア - ノード	ADF階層ビューア・コンポーネントが検索機能をサポートするように構成されている場合、検索パネルが開きます。
[Ctrl]+[Alt]+[1]から[Ctrl]+[Alt]+[5]	ADF階層ビューア - ノード	ダイアグラムのレイアウトを切り替えます。
[Shift]+[Alt]+矢印キー	ピボット・テーブル ピボット・フィルタ・バー	行、列またはフィルタ・レイヤーを新しい場所にピボットすることで、レイアウトを変更します。 [Shift]+[Alt]+矢印キーを使用して次の操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> • ヘッダー・レイヤーが選択されている場合、ビジュアル・フィードバックを提供してピボット操作の移動可能先を示します。 • 異なる移動先の場所を選択します。 • 選択されたヘッダー・レイヤーを指定された移動先に移動するか入れ替えます。

一部のデータ視覚化コンポーネントは、メニュー・バー、ツールバー、コンテキスト・メニューまたは組込みの「タスク・プロパティ」ダイアログ・ボックスを通じて共通の機能を提供します。これらの機能は、表示と非表示を切り替えたり、置換することができます。機能を非表示にするか、置換する場合、それらの機能に代替キーボード・アクセシビリティを割り当てる必要があります。

スクリーン・リーダー・モードでは、データ視覚化コンポーネントは、[表1.6「スクリーン・リーダー・モードでのデータ視覚化コンポーネントの代替ADFコンポーネ](#)

ント」に示されているとおり、他のアクセス可能なコンポーネントに置き換えられます。

表1.6 スクリーン・リーダー・モードでのデータ視覚化コンポーネントの代替ADFコンポーネント

データ視覚化コンポーネント	代替コンポーネント
各ガント・タイプの チャート・リージョン	<p>ハイパーリンク</p> <p>[Tab]キーを使用してチャート・リージョン内でフォーカスを移動します。[Enter]または[Esc]キーを使用して、対応する「プロパティ」ダイアログ・ボックスを起動または終了します。</p>
ADF地理マップ	<p>表</p> <p>標準のキーボード・ショートカットを使用してデータを移動します。</p> <p>ADF地理マップ・インスタンスがデータにバインドされた複数のテーマを参照する場合、ドロップダウン・リストも、対応する表インスタンス間で切り替えられるようにレンダリングされます。</p>
階層ビューア	<p>ツリー表</p> <p>標準のキーボード・ショートカットを使用してデータを移動します。</p>

スクリーン・リーダー・モードでは、ピボット・テーブルとピボット・フィルタ・バーによって、ヘッダー・レイヤーとフィルタそれぞれに対して追加のアイコンがレンダリングされます。スクリーン・リーダー・ソフトウェアのユーザーは、[Tab]キーを使用してこれらのアイコン間でフォーカスを移動し、[Enter]を押すことで指定したピボット操作を実行できます。

1.3.3. 製品の選択

製品リストから製品を選択したら、キーボード・ナビゲーションとスクリーン・リーダーを使用できます。

1.3.3.1. キーボード・ナビゲーション

[Tab]キーで製品リストに移動すると、製品リストがハイライト表示されます。製品リストがハイライト表示されたら、テキストを入力してリストをフィルタできます。最初のグループ・リストをハイライト表示するには、下矢印を押します。上矢印および下矢印キーを使用して、アイテム間を移動できます。[Tab]キーを押すと、「最近」、「ライセンス所有製品」、「すべての製品」などのグループ間を切り替えることができます。選択するアイテムをハイライト表示してから、[Enter]キーを押して選択します。

矢印キーを有効にするには、まず、[Tab]キーを使用してグループを選択する必要があります。グループは、点線で囲まれている場合に選択されます。リストの最後に到達したら、[Tab] (または[Shift]+[Tab])キーを使用して次の(前の)グループに移動します。

リストのフッターにあるリンクを使用して、リストと階層ビューを切り替えることができます。これらのリンクにアクセスするには、[Tab]キーを使用します。階層ビューでは、ナビゲーションは[Tab]キーを使用して制御します。リーフ・ノードを選択した後、[Enter]をクリックしてリーフ・ノードを選択します。親ノードの行にある「**選択**」リンクを使用して、グループ(親)ノード(コンポーネントで許可されている場合)を選択できます。

1.3.3.2. スクリーン・リーダー・モード

スクリーン・リーダー・モードの場合、入力フィールドで下矢印キーを押すと、先行入力(自動提案)リストが表示されます。リスト・ビューでは、上矢印および下矢印キーを使用して、リスト内を移動できます。[Tab]キーを使用して、グループ・リストを変更できます(「最近」、「すべて」など)。ハイライト表示された行で[Enter]キーを押して、その行を選択します。

階層ビューでは、[Tab]キーを使用してツリー階層内を移動します。リーフ・ノードを選択した後、[Enter]をクリックしてリーフ・ノードを選択します。親ノードの行にある「**選択**」リンクを使用して、グループ(親)ノード(コンポーネントで許可されている場合)を選択できます。

1.4. アクセシビリティ・オプション

高コントラストのサポート

2種類の高コントラスト・スタイル・シート(白地に黒または黒地に白)から1つを選択します。

テキスト・サイズ

デフォルトのフォント・サイズを選択します。小型のモニターでは、テキスト・サイズが大きいほど、必要なスクロール回数が多くなります。

メッセージの書式

アプリケーションからのメッセージ(画面上でリージョンを削除し、その操作を元に戻せることを示すメッセージなど)は、ウィンドウの右上のスライド式リージョンにデフォルトで表示されます。これは、画面拡大ソフトウェアを使用しているユーザーにはわかりにくい可能性があり、スクリーン・リーダーを使用している場合は伝わらない可能性があります。このオプションを選択すると、ダイアログ・ボックスが、これらのステータス・メッセージとオプションとともにプロンプト表示されます。

これらのオプションを設定した後は、「**変更の適用**」をクリックします。再初期化には多少の時間を要します。

キーボード・ユーザーと目の不自由なユーザーに関するヒント

- リージョン数が多いページで左右のスクロールを少なくするには、並び順の変更、折りたたみ、およびダッシュボードのレイアウト変更で対応できます。「**ページのカスタマイズ**」リンクは、そのページが構成可能であることを示します。
- リージョンを閉じるには、リージョンの先頭にある矢印をクリックします。
- リージョンを最大化するには、リージョンのタイトル・バーの右側にある最大化アイコンをクリックします。
- ページ上のリージョンを再配置するには、リージョンのタイトルをクリックしてリージョンをドラッグし、新しい場所にドロップします。
- ドラッグ・アンド・ドロップできない場合は、リージョンの右上にある「クローズ」アイコンをクリックして、リージョンを削除します。「**ページのカスタマイズ**」をクリックし、[Tab]キーを押して選択するリージョンに移動し、[Space]キーを押してそのリージョンを全幅領域に追加します。これにより、リージョンが追加順に上から下に追加されます。場合によっては、リージョンをレイアウトから削除できないために、リージョンがそのままの状態が残ることがあります。すべ

でのリージョンを閉じるとすばやくナビゲーションできるようになり、リージョンのコンテンツに移動する必要があるときにそのリージョンを展開できます。

- 通常、表にはリンクや他の機能を格納できます。[Space]キーは、第1列のリンクをクリックするなど、主なリンク・アクションを実行します。

1.5. ビデオ・トレーニング

登録に関するビデオ・トレーニングについては、次のリソースを参照してください:

- ナレッジ・ドキュメント1543703.1「サポートIDを入手したらすべきこと」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1543703.1>

- ナレッジ・ドキュメント1544004.1「カスタマ・ユーザー管理者(CUA)ロールと責任」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1544004.1>

- 「CUAになる方法」

<http://bcove.me/s4qjsals>

第2章 スタート・ガイド

My Oracle Supportは、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My Oracle 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。

- [My Oracle Supportの概念](#)
- [My Oracle Supportの概要](#)
- [My Oracle Supportの使用](#)
- [MICROS製品を使用するカスタマ](#)
- [Mobile My Oracle Support](#)
- [ビデオ・トレーニング](#)

2.1. My Oracle Supportの概念

この項では、My Oracle Supportの概念とグローバルな機能について説明します。次のトピックがあります。

- [サポートID](#)
- [メインの場所の電話番号情報](#)
- [メッセージ・センター](#)
- [PowerView](#)
- [ダッシュボード](#)
- [オンライン・ヘルプ](#)
- [お気に入り](#)

- ナレッジ
- チャット

2.1.1. サポートID

サポートID (SI)は、会社で購入した製品を識別します。1つのSIしかない会社もありますが、ほとんどの会社は複数のSIを所有しています。SIは、会社の契約書に記載された技術担当者にオラクル社から送付されるウェルカム・レターに記載されています。My Oracle Supportおよび電話サポートを含むOracleサポート・サービスにアクセスする必要があります。サポートIDグループに対して有効にされているカスタマ・ユーザー管理者(CUA)が、必要に応じてMy Oracle Supportで追加のSIを作成できます。

アクティブなSIとは、現在のサポート契約に関連付けられたSIです。SIに関連付けられたサポート契約が期限切れになると、SIも期限切れになります。プロファイルに1つのSIしかなく、そのSIが期限切れになった場合、アカウント・ページからはユーザー・プロファイルにのみアクセスできます。My Oracle Supportは、ユーザー・プロファイル内の最後のSIがサポート期間の終了に近づいている場合にアラート・メッセージを送信し、アクションを推奨します。

注意:

有効期限メッセージを抑止する場合は、「設定」タブのパーソナライズ・ページに移動し、「カスタマイズのリセット」セクションの「メッセージと警告」をクリックします。表示されたボックスで、「サポートID失効警告」を選択し、「リセット」をクリックします。

SIがMy Oracle Supportへの登録に使用され、サービス・レベルで許可されている場合は、My Oracle Supportを介して、または電話でサービス・リクエストのログを記録するために使用することもできます。My Oracle Supportに初めてサインインするときは、アクセスするSIを入力するよう求められます。リクエスト(オプションでユーザーからのメッセージを含む)がCUAに送信されます。

アカウント・ページで、ユーザー・プロファイルへのSIの追加または削除をリクエストできます。これを行うと、メッセージが、社内で割当て済のCUAに送信され、このCUAがリクエストを確認し、承認または拒否します。

アカウント・ページを表示するには:

1. My Oracle Supportにログインします。

2. My Oracle Support画面の右上隅でユーザー名を選択したときに表示されるメニューから「アカウント」を選択します。

アクティブなSIを検索するには:

- ハードウェアのSIの場合は、アカウント・ページで、「アクセスのリクエスト」をクリックし、「サポートIDの検索」を選択し、シリアル番号と組織を入力して「**検索**」をクリックします。
- CUAに連絡します。アカウント・ページでプロフィールにSIが含まれる場合、「管理者」列の「表示」をクリックすると、CUAの詳細が表示されます。
- SIのリストを含むサポート更新の見積り書を参照してください。
- サポート提供マネージャに連絡してください。(すべてのお客様に適用されるわけではありません。)
- 次のURLから利用できる各地域のOracleサポートの営業担当者に連絡してください。

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

SIへのアクセスをリクエストするには、次の手順に従います。

1. アカウント・ページで、「**アクセスのリクエスト**」をクリックします。
2. 「アクセスのリクエスト」タブで、SIを入力し、必要に応じて承認者へのメモを入力します。
3. 「**アクセスのリクエスト**」をクリックします。

関連項目:

アカウント・ページの詳細は、「[アカウント](#)」のヘルプを参照してください。

2.1.1.1. 多数のSIの使用

管理者は、混乱を避けるために、任意の数のSIを単一のSIまたは名前付きの様々なSIセットに統合し、どのSIを使用する必要があるかを明確にできます。また、CUAは、包括的なSIに対して、組織にとってより意味のある権限セットも作成できます。SIの数を減らし、結果として業務効率が向上するための有用な方法は、社内の多くのSIを少数の特定のSIに組み合わせて、主なプロジェクトまたは部門を表し、これらにユーザーを割り当てる方法です。ビューをより明確にするためにMy Oracle Supportプロフィールから古いSIを削除することがユーザーにとって有用な場合もあ

りますが、ユーザーは、関連するSRを表示するためにMy Oracle Support プロファイルに関連するSIを持つ必要があることに注意する必要があります。この方法では、すべてのユーザーは1つのSIを使用および操作できます(会社のセキュリティ・ポリシーおよび管理ポリシーに準拠している場合)。この統合は、サポートIDグループ機能を使用して事前に行います。

関連項目:

SIグループの詳細は、「[「サポートIDグループとは何ですか。」](#)」を参照してください。

2.1.2. メインの場所の電話番号情報

注意:

メインの場所の電話番号情報は、指定されたメインの電話番号を持つサイトに関連付けられたカスタマの「アカウント」に表示されます。

メインの場所の電話番号(MLPN)は、場所のすべての購入済み製品に対してOracle サポートへのアクセスに使用される、パーソナライズされ、簡略化された参照番号で、通常、製品をインストールまたは使用する場所のメインの電話番号です。各場所は別々のMLPNを持ち、同じ場所のすべての注文には同じMLPNを使用することをお勧めします。任意の場所の新しい従業員は、Oracle Support Servicesに問い合わせる必要がある場合、MLPNを使用して場所を識別できます。

MLPNが記録された既存のMICROSカスタマ用です。MLPNは、製品ラインの注文プロセスの一部としても収集されます。注文時にMLPNを指定しない場合、ユーザーは、Oracle Support Servicesに問い合わせるかどうかを求められます。該当する場合、MLPN情報は、新規注文を承認するためにカスタマに送信されるウェルカム・レターに記載されています。

MLPNが更新されると、自動電子メール通知がCUAに送信されます。たとえば、組織の誰かがOracle Support Servicesに問い合わせた場合、その人が新しいMLPNを指定した可能性があります。この通知を受信すると、CUAは詳細を確認し、さらに質問や更新がある場合はOracle Support Servicesに電話で問い合わせます。

2.1.3. メッセージ・センター

注意:

メッセージ・センターはCUAにのみ表示されます。

My Oracle Support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、実行する必要があるアクションについて警告します。保留中のメッセージ数は、アイコンの横にあるリンクに表示されます。

メッセージ・センターはMy Oracle Supportとアクティブに連携している場合には15分ごとにリフレッシュされます。「メッセージ・センター」アイコンまたは「総数」リンクをクリックすると、いつでもメッセージ・センターをリフレッシュできます。「メッセージ・センター」メニューから項目を選択し、問題を表示または解決します。

注意:

メニュー項目の隣に赤い矢印が表示される場合は、メッセージ数が最新ではない場合があります。

メッセージは5種類あります。

• ASRが'ハートビートなし'のアセットの問題の表示

1つ以上のアセットにアクセスできません。システム環境のネットワークまたはソフトウェアの問題が原因の可能性があります。レスポンスのないアセットのリストを表示するには、メッセージのリンクをクリックして「アセット」セクションに移動します。この問題を解決するには、<http://oracle.com/asr>からアクセス可能な、アセットの適切なユーザー・ドキュメントのトラブルシューティングの項を参照してください。

注意:

このメッセージは自動サービス・リクエスト(ASR)が有効なSunハードウェアのお客様にのみ適用されます。Oracle ASRサービスを使用すると、認定されたSunのハードウェアで自動的にSRを生成できるようになります。

• ASRアセットの承認

1つまたは複数のASRアセットに承認が必要です。メッセージのリンクをクリックして、「アセット」セクションに移動し、保留中のASRアクティブ化のリクエストを確認および承認します。

注意:

このメッセージは、Oracle ASRが有効になっているお客様にのみ適用され、ASRが有効な場合は、認定されたOracleのハードウェアでSRが自動的に生成されます。詳細は、<http://oracle.com/asr>を参照してください。

注意:

ASRは、Oracle Premier Support、および認定された製品のハードウェア保証の機能です。ASRアクティブ化リクエストを送信したアセットが、ステータスが「保留中」の状態ではMy Oracle Supportの「アセット」に表示されません。

ASRの詳細は、「12章「システム」」のヘルプを参照してください。このメッセージは、チームのMy Oracle Supportへのアクセスと権限を承認するCUAにのみ表示されます。

• 保留中のユーザー・リクエストの承認

承認が必要なユーザー・リクエストが1つ以上あります。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。

• コレクタの関連付け

システムとSRを関連付け、構成の詳細または履歴を表示し、ヘルス・チェックおよびパッチ推奨に含まれるようにするには、システムがサポートID (SI)と関連付けられている必要があります。アップロード時にこれが行われなかったのは、おそらく、システムのSIが指定されておらず、プロファイルに複数のSIが存在するためです。SIをシステムに関連付けると、システムはMy Oracle Supportで使用可能になります。

• まもなく期限切れになるサポートID

My Oracle Support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、およびSIに関連付けられたユーザーの数が含まれています。詳細は、「[My Oracle Supportメッセージ・センターにおけるCUAへのSI失効通知](#)」の項を参照してください。

2.1.4. PowerView

何千ものOracle製品のうちいくつかの製品のみに関心がある場合、PowerViewを使用して、それらの他のすべての製品からのノイズを排除します。特定の製品セットのPowerViewsを作成して保存し、オンにして、フィルタに基づいて知識および他のリージョンを自動的にフィルタリングします。

様々な状況で必要となる情報を表示するために、複数のPowerViewsを作成できます。たとえば、特定のSIに関連する情報のみを表示するようにフィルタを設定できます。

関連項目:

PowerViewの詳細および例は、ナレッジ・ドキュメントID 1544003.1「My Oracle Supportの使用方法的理解 - PowerViewを使用した製品別またはサポートID別の検索」から入手できる短いビデオを参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1544003.1>

注意:

My Oracle Supportの項目を検索する際に、PowerViewsを設定していないと、PowerViewsに関する情報と**Power Viewの作成...**ボタンを示すメッセージが表示されます。

「PowerView」メニューは、「My Oracle Support」タイトル・バーにあります。「PowerView」メニューを開くには、「PowerView」ボタンの右側にある矢印をクリックします。このメニューを使用して、PowerViewのオン/オフの切替え、現在のPowerViewの編集、新しいPowerViewの作成、最近または名前付きのPowerViewフィルタの表示、PowerViewフィルタの管理を実行できます。

注意:

- すべてのリージョンがすべてのPowerViewに応答するわけではありません。リージョンに適用されている現在のPowerViewの属性を確認するには、そのリージョンのフィルタ・バーを確認します。

PowerViewを起動すると、各リージョンのフィルタ・バーが表示され、現在のPowerViewのどの属性がそのリージョンに適用されるかが表示されます。たとえば、「SR」リージョンではSIごとのフィルタ処理がサポートされるため、フィルタによってこれが表示されますが、「システム・アラート」リージョンではPowerViewフィルタが保持されないため、このリージョンにはフィルタ・バーは表示されません。

- Configuration Managerを使用している場合は、PowerViewの拡張オプションを使用できます。収集の利用方法の詳細は、「コレクタ」タブを参照してください。
- PowerViewフィルタは類似のローカル・フィルタをオーバーライドします。これらのローカル・フィルタは、PowerViewの起動時には無効化されます。一部のローカル・フィルタ(検索フィールドなど)は、PowerViewの起動時にも使用できます。
- **ヒント: PowerViewの終了**ラベルを使用すると、最後に使用されたPowerViewのオンとオフを簡単に切り替えられます。

2.1.4.1. PowerViewの作成

PowerViewを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「PowerView」メニューから「**新規**」を選択します。
2. フィルタ・タイプを選択します。

3. その他2つのメニューから選択します。

これらのメニューの内容は、どのフィルタ・タイプを選択したかによって異なります。

4. オプションで、さらにフィルタ行を追加するには、プラス記号(+)をクリックします。フィルタ行を削除するには、マイナス記号(-)をクリックします。
5. PowerViewの名前を指定する場合は、「**PowerViewの名前指定**」をクリックしてからボックスに名前を入力します。

注意:

PowerViewは自動的にPowerViewの履歴に格納されるため、編成するフィルタ数が多い場合にのみPowerViewに名前を付ける必要があります。

6. 「**作成**」をクリックしてフィルタを保存し、リージョンをリフレッシュします。

たとえば、使用するOracle製品のみを表示するPowerViewを作成するには、次の手順に従います。

1. 「**PowerView**」メニューから「**新規**」を選択します。
2. 「**フィルタ・タイプの選択**」メニューから製品を選択します。
3. 「**次のいずれか**」を選択し、表示されたメニューから製品を1つ以上選択して「**選択**」をクリックします。

検索ボックスに製品名または名前の一部を入力して、メニューをフィルタできます。

4. 「**作成**」をクリックしてフィルタを保存し、リージョンをリフレッシュします。

2.1.4.2. PowerViewの選択

既存のPowerViewを選択するには、「**最近使用したPowerView**」または「**名前付きPowerView**」サブメニューから1つ選択します。

2.1.4.3. PowerViewの編集

PowerViewがオンになっている場合、現在のPowerViewの名前がタイトル・バーに表示されます。現在のPowerViewを編集するには、「**PowerView**」メニューから「**編集**」を選択します。

現在のPowerViewを編集するには、名前または説明をショートカットとしてクリックします。

注意:

PowerViewが有効な場合、リージョンに適用するフィルタはすべて上書きされます。リージョンのフィルタを復元して使用するには、PowerViewをオフにします。リージョンに関連するPowerViewのみが適用されます。どのフィルタが適用されているかは、リージョンのツールバーで確認できます。すべてのフィルタがすべてのリージョンに適用されるわけではありません。

2.1.4.4. PowerViewの削除

PowerViewを削除する手順は、次のとおりです。

1. 「PowerView」メニューから「**PowerViewの管理**」を選択します。
2. リストからPowerViewを選択し、「**選択対象の削除**」をクリックします。PowerViewを複数選択するには、[Shift]と[Ctrl] (Macintoshの場合はコマンド・キー)を使用します。

「**すべて**」、「**指定**」または「**最近**」でリストをフィルタできます。PowerViewのリストをさらに定義するには、検索ボックスにテキストを入力し、「**検索**」アイコンをクリックします。

2.1.4.5. 「PowerView」ボタンの使用

「PowerView」ボタンには、次の3通りの使用方法があります。

- PowerViewがオンになっている場合、「**PowerViewはオン**」をクリックしてPowerViewをオフにします。
- PowerViewがオフになっている場合、「**PowerViewはオフ**」をクリックし、PowerViewをオンにして最後にアクティブだったPowerViewを使用します。
- 「PowerView」ボタンの矢印をクリックし、「PowerView」メニューを表示してPowerViewのすべての機能にアクセスします。

PowerViewがオンになっている場合、「PowerView」ボタンの右側にあるテキストに、アクティブのPowerViewの説明が示されます。そのPowerViewを編集するには、説明をクリックします。

2.1.5. ダッシュボード

My Oracle Supportでは、「My Oracle Support」ウィンドウ上部のタブに表示されるダッシュボードを使用して情報を提供します。メインのダッシュボードである「ダッシュボード」タブで、SRの包括的なビューを提供します。

注意:

MICROS製品を持つユーザーは、永続的なリージョンを持つ簡略化されたダッシュボードを参照します。

次のトピックでは、ダッシュボードのコンポーネントの情報について説明します。

2.1.5.1. リージョン

リージョンには、SRまたは検索結果などの情報が表示されます。多くのリージョンでは、具体的な情報にドリルダウンしたり、表示する情報をカスタマイズしたりできます。

2.1.5.1.1. リージョンの追加

現在表示されないリージョンを追加したり、同じデータ・セットを複数のビューで表示できるように、表示されているリージョンのコピーを追加したりできます。リージョンをダッシュボードに追加する手順は、次のとおりです:

1. ダッシュボード・ページの右上隅にある「**ページのカスタマイズ**」をクリックします。ページが編集モードで表示されます。

注意:

すべてのダッシュボード・ページをカスタマイズできるわけではありません。

2. リージョンを追加する列で「**コンテンツの追加**」をクリックします。

リージョンのリストが表示されます。列が複数ある場合は、それぞれに**コンテンツの追加**ボタンがあります。

3. 追加するリージョンの隣にある「**追加**」をクリックします。ページに新しいリージョンが表示されます。
4. ページの右上隅にある「**閉じる**」をクリックして、表示モードに戻ります。

2.1.5.1.2. リージョンの再配置

ニーズに合わせてページを最適化するには、簡単にアクセスできるように、最も頻繁に使用するリージョンをページの上部に配置します。たとえば、主にナレッジ・ドキュメントを参照および検索する場合は、「ナレッジ・ベース」リージョンを右の列の最上位に移動し、簡単にアクセスできるようにします。リージョンを再配置するには、次のいずれかの手順を実行します:

注意:

編集モードまたは表示モードでリージョンを再配置できます。

- 移動するリージョンのタイトル・バーをクリックしてドラッグしてから、新しい場所にドロップします。
- リージョン上部の**表示アクション・メニュー**(ギア・アイコン)をクリックして、**上に移動**または**下に移動**をクリックします。

2.1.5.1.3. リージョンの削除およびリストア

ページからリージョンを削除するには、ページの右上付近にある「**ページのカスタマイズ**」をクリックし、リージョンの「閉じる」ボックス(X)をクリックします。

ページから削除したリージョンを復元する場合は、「[「その他のリージョンの表示](#)」」の項の指示に従ってください。

2.1.5.1.4. デフォルトにリセット

デフォルト設定にページをリストアするには、編集モードでページ上部にある**ページのリセット**をクリックします。

2.1.5.1.5. テーブル・リージョンの操作

テーブルが含まれるリージョンで次のアクションを実行できます。変更はすべて自動的に保存されます。

- 「**表示**」をクリックし、「**列**」を選択し、次にリスト内の列を選択または選択解除して、列を追加または削除します。
- 列を並べ替えるには、列をドラッグ・アンド・ドロップするか、「**表示**」メニュー項目から**列の管理...**を選択します。
- 列をソートするには、該当する列のヘッダーをクリックします。
- リージョンのサイズを大きくするには、**データタッチ**をクリックします。リージョンが、ブラウザ・ウィンドウ全体に表示されます。

2.1.5.2. タイム・スタンプ

タイム・スタンプを表示するリージョンで、リージョンの「**表示**」メニューを選択してから、「**相対時間の表示**」を選択または選択解除します。「**相対時間の表**

示」を選択した場合、時間は、次の例のように、日付またはx + 時間単位の形式で表示されます。

- 水曜日
- 3+ 日前
- 3+ 月前
- 3+ 年前

それ以外の場合、時間は、次の例のように絶対(実際の)時間の形式で表示されま

す。

2014年5月10日午前6時32分

タイム・スタンプの変更は、各リージョンで行う必要があります。デフォルト設定は、「**相対時間の表示**」です。

2.1.6. オンライン・ヘルプ

My Oracle Supportは、コンテキスト依存でタスクベースの包括的なオンライン・ヘルプ・システムを提供します。「ヘルプ」メニューをクリックして、関連タスク、概念的な情報およびトレーニング・ビデオのリストを表示します。

「ヘルプ」メニューはセパレータで2つの領域に分けられます。

- 最初のメニュー項目のセットは現在のページに固有のヘルプ・トピックへのリンクを提供します。
- セパレータの下にあるメニュー項目は、各My Oracle Supportページで使用できるグローバルなヘルプ・トピックへのリンクを提供します。

My Oracle Supportヘルプでキー・ワードを検索する手順は、次のとおりです。

1. 任意のヘルプ・ページを表示します。
2. ヘルプ・ウィンドウの左側の検索ボックスにテキストを入力し、「**検索**」をクリックします。

オンライン・ヘルプのほかに、「**ダッシュボード**」タブには、My Oracle Supportの使用方法についての情報を提供する「スタート・ガイド」リージョンがあります。これには、ドキュメント、関連情報、トレーニングおよびニュース・イベントへのリンクが含まれています。

2.1.7. お気に入り

お気に入りでは、特定のリージョン・エントリを選択して、「**お気に入り**」メニューから直接アクセスできます。お気に入りを使用すると、希望する情報にすばやくアクセスできます。

関連項目:

お気に入りのナレッジ管理ドキュメントへの重要な変更が最新を保っていることを確認するために、My Oracle Supportでブックマークを設定する方法の詳細は、ナレッジ・ドキュメントID 1590978.1「My Oracle Supportのお気に入りを使用したコンテンツの管理方法」から入手できる短いビデオを参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1590978.1>

お気に入りの作成および削除

お気に入りを作成するには、スター・アイコンが表示されている場合は常に、スター・アイコンをクリックしてその項目をお気に入りにできます。スター・アイコンを再度クリックすると、お気に入りを削除できます。

お気に入りの管理

(タブ名にスター・アイコンが埋め込まれた)「**お気に入り**」メニューから「**お気に入りの管理**」を選択して、すべてのお気に入りの表示、お気に入りの削除や管理、またお気に入りへの移動ができます。選択解除、または複数項目を選択して削除するには、コマンド・キーと[Ctrl]キーを使用します。

「お気に入り」フォルダ

「お気に入り」フォルダは、「お気に入りの管理」ウィンドウの左側にリストされます。

カスタマイズしたフォルダを作成するには、次のいずれかを行います。

1. 「お気に入りの管理」で、フォルダ・リストの上部の**新規フォルダ**をクリックします。
2. 新規フォルダの作成画面で、フォルダ名を入力し、**フォルダの作成**をクリックします。
3. **マイ・フォルダ**の横にある矢印をクリックして、新しいフォルダを表示します。

お気に入りをカスタム・フォルダに移動するには、お気に入りを選択して「**移動**」をクリックしてから、フォルダを選択します。お気に入りが、選択したフォルダに移動します。

2.1.8. ナレッジ

「ナレッジ」タブを使用すると、Oracleナレッジ・ベースの記事の検索や確認を行うことができます。ただし、大多数のページからもナレッジ・ベースを検索できません:

1. ほとんどのMy Oracle Supportページの右上隅にあるグローバル検索ボックスで、検索するテキストを入力します。
2. 検索ボックスの右にある検索アイコンをクリックします。

ヒント:

PowerViewを使用して検索結果数を減らし、目的の製品のナレッジ・ページのみを表示できます。

2.1.9. チャット

My Oracle Supportでは、OracleサポートのエンジニアがオープンSRについてユーザーにチャットで連絡することのできるチャット機能を提供しています。

チャット・ステータスは、My Oracle Supportページ・ヘッダーの右上に表示されます。ユーザーは、自分のステータスを「連絡可」または「連絡不可」に変更できます。ステータスが連絡可の場合、そのユーザーはOracleサポートのエンジニアから見えています。

2.1.9.1. チャット通知はどのようにして有効にするのですか。

Google ChromeおよびMozilla Firefoxユーザーはチャットのデスクトップ通知を有効にできます。有効にすると、新規チャットへの招待を受信するか新規チャット・レスポンスをアクティブなチャット・ウィンドウに投稿したときに、画面の右下隅に通知が表示されます。デスクトップ通知を有効にする手順は、次のとおりです。

1. プロンプトが表示されたら、My Oracle Supportのポップアップ・メッセージで「**通知の有効化**」をクリックします。このメッセージはMy Oracle Supportにログインすると表示されます。
2. ブラウザにプロンプトが表示されたら、通知を許可して表示します。

通知プリファレンスのリセット方法は、ナレッジ・ドキュメント1643038.1の「FAQ」タブでOracleサポートが開始したチャットの使用方法の説明を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1643038.1>

注意:

チャット・ウィンドウが15分間アイドル状態になるか、My Oracle Supportセッションが20分間アイドル状態になると、通知の表示が停止します。

2.1.9.2. チャットできる相手は誰ですか。

チャット機能の目的は、OracleサポートのエンジニアがオープンSRへの対応中にユーザーに連絡できるようにすることです。

このリリースでは、ユーザーがOracleサポートとのチャットを開始することはできません。ユーザーのステータスが「連絡可」で、Oracleサポートからユーザーに連絡がきてSRの解決を手助けしようとする場合、ユーザーにチャットへの招待状が送信され、ユーザーはこれを受入れまたは拒否できます。レスポンスのない招待状は、10分後にタイムアウトします。

2.1.9.3. 自分のステータスを「連絡不可」に設定するとどうなりますか。

ステータスを「使用不可」に設定すると、Oracleサポートはチャット機能を介して連絡できません。

「連絡可」または「連絡不可」のステータスは、セッションが変わっても維持されます。オープンSRを迅速に解決できるよう、ステータスは連絡可に設定しておくことをお勧めします。オラクル社からの連絡はオープンSRに関することに限られます。

2.1.9.4. チャット・ウィンドウが閉じている場合、進行中のチャットにはどのようにして参加するのですか。

「チャットの終了」ボタンを使用するか、ウィンドウやタブの右上端にあるXをクリックしてチャット・ウィンドウを閉じた場合は、Oracleサポート・エンジニアから、再度チャット・セッションに招待される必要があります。

ブラウザやシステムのクラッシュが原因で、予期せずチャット・ウィンドウが閉じてしまった場合は、10分以内にMy Oracle Supportにログインしなおすと、クラッ

シユしたときにアクティブであったチャット・セッションをリカバリするよう求められます。セッションをリカバリしない場合、または10分以内にMy Oracle Supportにログインしない場合には、Oracleサポート・エンジニアから再度チャット・セッションに招待される必要があります。

2.1.9.5. チャットはどのように使用するのですか。

チャット・ウィンドウはタブ形式のインタフェースです。別々のSRごとにチャットに参加する場合、各SR専用のタブが表示されます。

レスポンスを入力ボックスにメッセージを入力します。

- [Shift]を押しながら[Enter]を押すと、メッセージを改行できます。
- チャットの他の参加者からのレスポンスはグレー表示されるため、自分のメッセージと他の参加者のメッセージを簡単に区別できます。
- ナレッジ・ドキュメントとパッチIDがハイパーリンクとして表示されます。
- チャット・ウィンドウ内では右クリック・メニューを使用できませんが、[Ctrl]を押しながら[v]を押すと、複数行のテキストをチャット・ウィンドウに貼り付けられます。
- ファイルのアップロードやWeb会議など、一般的なコラボレーション機能の一部は、チャット・ウィンドウに統合されていません。そのようなアクションは、SR経由で実行してください。
- チャット・セッションを閉じるには、「**チャットの終了**」ボタンをクリックします。追加情報が必要な場合、これを実行すると、エンジニアはチャットを再開できます。チャット・ウィンドウにフィードバック・リンクも表示されます。フィードバック・サーベイは、2つの質問と1つのコメント・ボックスで構成されます。右上隅にあるXを使用してチャット・セッションを終了すると、ダイアログ・ボックスが完全に閉じ、チャットの再開やフィードバックの提供ができなくなります。

2.1.9.6. チャット・セッションはどのようにして保存されますか。

SRに関するチャットの会話は、その詳細をOracleサポート・エンジニアが部分的に保存する場合があります。また、SRがオープンしている間、エンジニアとのチャットの記録がSRに添付されます。その記録は、SRのクローズ後、7日間で削除されます。詳細は、「*Oracle Global Customer Support Security Practices*」を確認してください。

<http://www.oracle.com/us/support/library/customer-support-security-practices-069170.pdf>

2.1.9.7. チャット・セッションに関するフィードバックはできますか。

チャット・セッションが終了すると、最後のレスポンスの後に、フィードバック・リンクがチャット・ウィンドウに掲示されます。リンクをクリックすると、ご意見を収集するためのウィンドウが新しく開きます。

2.2. My Oracle Supportの概要

My Oracle Supportには多数の機能が含まれており、これらの機能はアプリケーションの上部に表示されるタブでグループ化されています。次のトピックでは、My Oracle Supportにある機能の概要を説明します。

- [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](#)
- [My Oracle Supportコミュニティ](#)
- [動作保証](#)
- [Managed Cloud Services](#)
- [CRM On Demand](#)
- [システム](#)
- [コレクタ](#)
- [Advanced Customer Services](#)
- [プロアクティブ・ハードウェア・サービス](#)
- [設定](#)

2.2.1. ダッシュボード

「ダッシュボード」タブは、簡単でパーソナライズされた、サービス・リクエストの動的ビューおよびOracleサポートとの相互作用を提供します。「ダッシュボード」タブを構成すると、レベルの高いダッシュボード、およびサービス・リクエスト、ナレッジ、ニュースなどが含まれる様々なカスタマイズ可能なリージョンによって特定の詳細情報が提供されます。

関連項目:

「ダッシュボード」タブの詳細は、「[3章「ダッシュボード」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.2. ナレッジ

「ナレッジ」タブを使用すると、ナレッジ・ホーム・ページからOracleサポート情報にアクセスできます。Oracleのナレッジ・ベース(My Oracle Supportコミュニティ、ドキュメント、不具合、パッチおよびOracle (Sun)システム・ハンドブックなど)への高度な検索機能を提供し、最近のナレッジ・アクティビティを追跡します。これを使用すると、ユーザーが定義した製品に対するアラートおよび最近更新されたナレッジ記事を表示するページをパーソナライズでき、ブラウズ機能が提供されます。

関連項目:

「ナレッジ」タブの詳細は、「[4章「ナレッジ」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.3. サービス・リクエスト

「サービス・リクエスト」タブを使用すると、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。SRの表示は、My Oracle Supportプロファイルに登録されているSIに基づいています。

関連項目:

「サービス・リクエスト」タブの詳細は、「[5章「サービス・リクエスト」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.4. パッチと更新版

「パッチと更新版」タブで、Oracle製品のパッチを参照してダウンロードできます。パッチ名またはパッチ番号でパッチを検索するか、「拡張検索」を使用して製品で検索することができます。

関連項目:

「パッチと更新版」タブの詳細は、「[6章「パッチと更新版」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.5. My Oracle Supportコミュニティ

「コミュニティ」タブを使用すると、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、参加していることを知らせることができます。

関連項目:

「コミュニティ」タブの詳細は、「[7章「コミュニティ」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.6. 動作保証

動作保証は、Oracleがテストを行い、連携して動作することを確認したOracle、サード・パーティ製品およびオペレーティング・システムの組合せです。「動作保証」タブから製品の動作保証情報にアクセスできます。製品は、特定のハードウェア・プラットフォームにおける特定のリリースのオペレーティング・システムについて動作保証がサポートされています。たとえば、Sun Solaris 10 (SPARC)上におけるOracle Database 10g リリース2 (10.2.0.1.0)の動作保証などです。

関連項目:

「動作保証」タブの詳細は、「[9章「動作保証」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.7. Managed Cloud Services

Managed Cloud Servicesのカスタマは、「Managed Cloud」(以前の「On Demand」)タブを使用して、Managed Cloud Servicesサービス・リクエスト(SR)および変更のリクエスト(RFC)を追跡できます。「Managed Cloud」タブは、少なくとも1つのManaged Cloud Services SIが割り当てられているカスタマに表示されます。

関連項目:

「Managed Cloud」タブの詳細は、「[10章「Managed Cloud Services」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.8. CRM On Demand

「CRM On Demand」タブでは、Oracle Customer Relationship Management (CRM) On DemandのカスタマがCRM On Demand SRの記録と追跡を行うことができます。

関連項目:

「On Demand」タブの詳細は、「[11章「CRM On Demand」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.9. システム

システムとは、データベース、Oracle E-Business Suiteインストールまたはアプリケーション・サーバーなどの管理可能なエンティティです。「システム」タブには、Configuration Managerが実行されているすべてのシステムが表示されます。また、「システム」タブにはインベントリ・レポート、およびターゲット、構成、ヘルプ推奨およびハードウェア・アセットに関する情報も表示されます。

関連項目:

「システム」タブの詳細は、「[12章「システム」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.10. コレクタ

「コレクタ」タブでは、Configuration Managerへのアクセス、およびConfiguration Managerに関する情報を提供します。Configuration Managerは、Configuration Managerがインストールされているホスト・システムの情報を収集して、Oracleに送信します。

関連項目:

「コレクタ」タブの詳細は、「[8章「コレクタ」](#)」のヘルプを参照してください。

2.2.11. Advanced Customer Services

「Advanced Customer Services」タブには、Oracle Advanced Customer Services製品の説明と値の一覧が表示されます。Advanced Customer Servicesの既存のお客様は、サービス・デリバリ・ダッシュボードを使用してお客様のサービス・デリバリ計画にオンラインでアクセスできるため、サービス・デリバリ・チームと効率的に通信できます。このダッシュボードには、契約済サービス、現在のステータスおよび主要な連絡先の詳細が表示されます。さらに、サービスの配信に関連するコンテンツをアップロードして表示できます。

関連項目:

Advanced Customer Servicesの詳細は、「[拡張サービス](#)」タブをクリックしてから、「Advanced Customer Services」ウィンドウの「[ヘルプ](#)」をクリックします。

2.2.12. プロアクティブ・ハードウェア・サービス

「プロアクティブ・ハードウェア・サービス」タブは、プロファイルにハードウェアのサポートIDが少なくとも1つあるお客様に表示されます。

プロアクティブ・ハードウェア・サービスは、Oracle Sunシステム分析(OSSA)レポートを提供します。これらのレポートは、既知の問題、および有用性と基幹環境に関してシステムに関連付けられているリスクを識別します。これらのレポートは、修復時間と最初のコールの完了率を改善し、一部のコールをまとめて回避するよう設計されています。これは、既知のセキュリティ、データ破損、可用性、相互運用性、互換性、構成の問題や、診断データの取得に関するベスト・プラクティスの推奨を識別することで実現されます。

関連項目:

プロアクティブ・ハードウェア・サービスの詳細は、「プロアクティブ・ハードウェア・サービス」タブをクリックしてから、「プロアクティブ・ハードウェア・サービス」ウィンドウの「ヘルプ」をクリックします。

2.2.13. 設定

「設定」タブでは、My Oracle Supportの設定をカスタマイズしてアカウントを管理できます。CUAは「設定」タブを使用して、ユーザーおよびSIを管理し、カスタム・システム・プロパティを作成できます。

関連項目:

「設定」タブの詳細は、「[15章「設定」](#)」のヘルプを参照してください。

2.3. My Oracle Supportの使用

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

2.3.1. Oracleサポートへのフィードバック

My Oracle Supportを最近利用して感じたことを、フィードバックでお寄せください。フィードバックを送信する手順は、次のとおりです。

1. My Oracle Supportページの右上にある「**フィードバックを送る**」をクリックします。

最近取り組んだ内容についての質問が記載されたフィードバック・ページが表示されます。

2. ページに入力し、「送信」をクリックします。

注意:

フィードバックは任意によるもので、My Oracle Supportの改善の機会を得るために収集しています。

ナレッジ・ベース・コンテンツに対するフィードバックを提供するには、ドキュメント・ビューア・ウィンドウの右上端にある「このドキュメントを評価付けします」をクリックします。

2.3.2. 非技術的サービス・リクエストの記録

My Oracle Support (非技術的サービス・リクエスト)についての問合せを送信する手順は、次のとおりです。

1. My Oracle Supportページの上部の「問合せ」をクリックします。

「問合せ」ウィンドウが開きます。
2. 「問題のサマリー」ボックスに問合せ内容を入力します。
3. 「問題タイプ」メニューから、問題に一致するトピックを選択します。
4. 「サポートID」リストから、サポートIDを選択してから、「次へ」をクリックします。
5. 必要に応じて、添付するファイルをアップロードします。
6. 必要に応じて「追加情報」セクションに値を入力して、「次」をクリックします。
7. 必要に応じて連絡先情報を更新し、カスタマ参照番号を入力して、「送信」をクリックします。

2.3.3. アカウントとサインアウト

My Oracle 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。

- 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・ページの詳細は、「設定」のヘルプの「[「アカウント」](#)」の項を参照してください。

- サインアウト

「サインアウト」をクリックすると、My Oracle Supportからサインアウトします。

2.3.4. その他のリージョンの表示

その他のリージョンを表示するには、次の手順を実行します。

1. 各ページの右上隅にある「**ページのカスタマイズ**」をクリックします。ページが編集モードで表示されます。
2. 「**コンテンツの追加**」をクリックします。リージョンのリストが表示されます。
3. 追加するリージョンの隣にある「**追加**」をクリックします。ページに新しいリージョンが表示されます。

2.3.5. リージョンの削除およびリストア

ページからリージョンを削除するには、ページの右上付近にある「**ページのカスタマイズ**」をクリックし、リージョンの「閉じる」ボックスをクリックします。

ページから削除したリージョンを復元する場合は、「[「その他のリージョンの表示」](#)」の項の指示に従ってください。

2.3.6. 表データの表示

一部の表には、My Oracle Supportで即時にロードできるデータよりも多量のデータが記載されています。表内をスクロールすると、リクエスト時にロードされた追加データを確認できます。表の下部までスクロールすると、スクロール・バーが中程まで戻ります。これは、My Oracle Supportで取得されたのは、一部のデータのみであることを意味します。この状態による検索への影響はありません。検索を実行すると、My Oracle Supportでは常に、完全なデータ・セットから結果が引き出されます。

2.3.7. 表データのエクスポート

一部の表では、「**アクション**」メニューに「**エクスポート**」コマンドがあり、これを使用してデータをMicrosoft Excel (.xls)ファイルとしてエクスポートできます。

注意:

必要なデータを表示するには、「**エクスポート**」を選択する前に、列を追加または削除するか、検索フィルタを設定してください。

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

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

注意:

各ブラウザで「My Oracle 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「My Oracle Support」セッションまたはタブを開くと、最初の「My Oracle Support」セッションまたはタブがタイムアウトします。

My Oracle Supportセッションは、非アクティブな状態が45分間経過した後、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。この操作は、必要に応じて何回でも実行できます。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。

2.3.9. アクセシビリティのヒント

注意:

My Oracle Supportのアクセシビリティの詳細は、「[「キーボード・ショートカット」](#)」および「[「アクセシビリティ・オプション」](#)」を参照してください。

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:

ブラウザの設定ですでに大きいサイズのテキストを使用している場合は、My Oracle 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ーを使用する場合、「**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。

2.3.10. ナレッジ・ベースの検索

ツールバー領域の右上部にある「**ナレッジ・ベースの検索**」を使用して、オラクル社のナレッジ・ベースを検索できます。検索の使用の詳細は、「ナレッジ」タブのヘルプの「**ドキュメントの検索**」の項を参照してください。

2.3.11. 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、My Oracle 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圧縮アーカイブ(.tar.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、Adobe ReaderビューアなどのPDFビューアが必要です。

2.3.12. 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 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)
- Mozilla Firefox 38以上

注意:

次のリリースのMy Oracle Supportでは、Firefox 43以上のみがサポートされます。

- Chrome 46以上

注意:

次のリリースのMy Oracle Supportでは、Chrome 47以上のみがサポートされます。

- Safari 8以上
- Mac OS/iPAD iOS 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。

2.3.13. OracleサポートとのWeb Conferencing

Oracle 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ー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。

Oracle Web ConferencingにはInternet Explorer 9以上が必要です。

追加のヘルプおよび情報は、Oracle Web Conferencingサイトにアクセスしてください。

<https://stbeehive.oracle.com/bconf/>

2.3.14. 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. My Oracle 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. My Oracle 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。

2.3.15. Oracle Global Customer Supportへの問合せ

Oracle Global Customer Supportに問合せを行うには、「**問合せ**」をクリックするか、「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

2.3.16. トラブルシューティング

2.3.16.1. My Oracle 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。

- My Oracle 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。

2.3.16.2. SIを追加しました。表示されないのはなぜですか。

「設定」→「アカウント」を選択してから、「アクセスのリクエスト...」をクリックしてSIを入力し、「アクセスのリクエスト」をクリックします。リクエスト・ス

テータスが「保留中」に変わります。オラクル社がこれらのリクエストを承認することはありません。組織内でSIに関連付けられたCUAがリクエストを承認する必要があります。CUAがリクエストを承認するまで「保留中」メッセージが表示されません。

承認されたと思われる場合、「設定」→「アカウント」ページで「リフレッシュ」をクリックし、プロファイル情報をリフレッシュします。

2.3.16.3. SIは失効していますか。

SIの終了日を確認する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブで「アカウント」をクリックします。
2. 「サポートID」列のSIリンクをクリックして、SIに関連付けられているハードウェア・アセットおよびソフトウェア・ライセンス、ならびにその期限を表示します。SIは、最後のハードウェア・アセットまたはソフトウェア・ライセンスが期限切れになったときに期限切れになります。

SIが失効している場合、追加の契約情報について次に連絡します：

- CUA
- 会社の経理部門
- 会社のOracleサポートの営業担当者

2.3.16.4. リージョンに表示されるはずのデータが表示されません。

次のことを確認してください。

- データはまだロード中ですか。また、ビジー・カーソルがリージョン・ヘッダー上に表示されていますか。レポート機能の一部や、巨大なデータのセットでは、ロードに時間がかかります。この期間中も他のリージョンを使用できます。
- PowerViewがオンになっていてビューを制限していますか。PowerViewをオフにするか、その設定を変更してください。
- プロファイル内のSIは正しいですか。「設定」タブに移動し、「アカウント」を選択して確認してください。
- リージョンを制限するような指定が検索フィールドにありますか。検索フィールドをクリアして検索を再実行してください。

2.3.16.5. マイ・ページが正しくレンダリングされません。

ページ・レンダリングで問題が発生した場合は、画面上の列の選択および幅、フィルタ、およびリージョンの選択をリセットし、ページのカスタマイズをリセットしてページを元の状態に戻します。「設定」のヘルプの「[「メッセージ警告はどのようにしてリセットするのですか。」](#)」を参照してください。

2.3.16.6. トラブルシューティングのその他のリソース

My Oracle Supportでは、「ダッシュボード」タブの「スタート・ガイド」リージョンから、製品ドキュメント、トレーニングおよび情報検索ツールにアクセスできます。いずれのドキュメントでも問題が解決しない場合は、My Oracle Supportの右上の領域にある「[問合せ](#)」リンクを使用してフィードバックを送信することを検討してください。

2.4. MICROS製品を使用するカスタマ

MICROS製品を使用する場合、ログイン後に、SRおよび個人の詳細を表示できるMy Oracle Supportクラウド・ポータル(簡略化されたポータル)が表示されます。右上に「My Oracle Supportに切替え」リンクが表示され、そのリンクをクリックすると完全なMy Oracle Supportダッシュボードが表示されます。My Oracle Supportダッシュボードには、クラウド・ポータル・ダッシュボードに戻るための同様のリンクがあります。

多数の場所をモニターするか、または多数のSIを持つ必要があるMICROSカスタマは、ほとんどのサービス・リクエストへのアクセスおよび管理タスクのために(クラウド・ポータルではなく)My Oracle Supportを使用する必要があります。

注意:

MICROSサポートIDのCUAである場合、完全なMy Oracle Support環境でCUAタスクを実行する必要があります。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。

2.5. Mobile My Oracle Support

Mobile My Oracle Supportでは、スマートフォンで次のMy Oracle Supportポータル機能を提供します。

- SRの表示および更新

- ナレッジ・ドキュメントおよびバグへのアクセス
- 問合せを保存および再利用できる詳細検索フィルタを使用した、SR、ドキュメントおよび変更リクエストの検索
- 認定、アドバイザーWebキャスト、ソーシャル・メディア、インストールメンテーションおよびその他のプロアクティブ・サービスに関するコンテンツの検索
- Oracle Managed Cloud Servicesユーザーは、変更のリクエストを管理、スケジュールおよび承認できます。
- CUAは、保留中のユーザー・リクエストを管理、承認または拒否できます。

Mobile My Oracle Supportにアクセスするには、ブラウザで次のURLを入力します:

<http://support.oracle.mobi>

Mobile My Oracle Supportの詳細は、ナレッジ・ドキュメント1683083.2「My Oracle Supportハウツー・シリーズ: Mobile My Oracle Supportの使用方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1683083.2>

2.6. ビデオ・トレーニング

My Oracle Supportに関するビデオ・トレーニングについては、次のナレッジ・ドキュメントを参照してください:

- ナレッジ・ドキュメント1543719.1「My Oracle Supportの概要」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1543719.1>

- ナレッジ・ドキュメント1543703.1「サポートIDを入手したらすべきこと」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1543703.1>

第3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。

- 「ダッシュボード」タブではどのリージョンを使用できますか。
- 独自のダッシュボードを作成できますか。
- ダッシュボード上で複数のバージョンの同一リージョンをどのようにして保守するのですか。
- ビデオ・トレーニング

3.1. 「ダッシュボード」タブではどのリージョンを使用できますか。

「ダッシュボード」タブには、SRの包括的なビューが表示されます。デフォルトでは、次のリージョンが表示されます。

注意:

サービス・リクエストを追跡または管理しない場合、ダッシュボードから「サービス・リクエスト」リージョンを削除してページのロード速度を改善することを検討してください。また、使用しない他のリージョンについてもこれを実行してください。後でいつでも「ダッシュボード」タブに戻すことができます。

- サイト・アラート(表示するサイト・アラートがある場合のみ表示されます)
- ニュース
- スタート・ガイド
- ナレッジ・ベース
- ナレッジ記事
- サービス・リクエスト

次のリージョンをダッシュボードに追加できます。

注意:

ページのロード・パフォーマンスを最適化するため、使用頻度の高いリージョンのみを追加してください。

- アセット(ハードウェアのお客様およびCUAのみ)
- バグ・トラッカ
- 問合せサービス・リクエスト
- サービス・リクエストのドラフト
- エンド・カスタマ・サービス・リクエスト(Oracleパートナーのみ)
- ヘルス推奨
- インベントリ・レポート
- パッチ推奨
- パッチ検索
- システム
- ターゲット

ダッシュボードに表示されないリージョンの場合は、ウィンドウの右上の「**ページのカスタマイズ**」をクリックします。ページへのリージョンの追加の詳細は、「[「その他のリージョンの表示](#)」」の項を参照してください。

3.1.1. 「アセット」リージョンとは何ですか。

「アセット」リージョンは、アカウントに有効なハードウェアSIを持つすべてのユーザーに表示されます。(ハードウェア)アセット詳細は、CUAまたはアセット管理者権限を持つユーザーのみが更新および変更できます。詳細は、「[「アセット](#)」」を参照してください。

3.1.2. 「バグ・トラッカ」リージョンとはどのようなものですか。

「バグ・トラッカ」リージョン(以前の「バグ・サマリー」リージョン)には、お気に入りとしてマークしたバグのリストが移入されます。バグのステータスをモニターするには、このリージョンを使用します。「バグ・トラッカ」リージョンの詳細は、「[「バグ・トラッカ」リージョンとはどのようなものですか。](#)」」を参照してください。

3.1.3. 「問合せサービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。

SRには技術的なSRと問合せSRがあります。問合せSRは製品サポート以外の問題に関連しています。問合せSRを使用して、アカウント、権限、Webサイトの問題、ライセンスと権限、サインインの問題、物理メディアの注文、または技術的なSRのファイルに問題がある場合などに関して支援をリクエストします。

「サービス・リクエスト」リージョンには、技術的SRが表示されます。「問合せサービス・リクエスト」リージョンには、問合せSRが表示されます。サービス・リクエストの詳細は、「[5章「サービス・リクエスト」](#)」を参照してください。

3.1.4. 「サービス・リクエストのドラフト」リージョンとは何ですか。

SRのドラフトは、開始されたが送信されていないSRです。SRのドラフトは、「サービス・リクエストのドラフト」リージョンにリストされます。サービス・リクエストの詳細は、「[5章「サービス・リクエスト」](#)」を参照してください。

3.1.5. 「エンド・カスタマ・サービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。

ユーザーがOracleパートナーの場合、「エンド・カスタマ・サービス・リクエスト」リージョンに、ユーザーが管理するお客様に属するSRがリストされます。サービス・リクエストの詳細は、「[5章「サービス・リクエスト」](#)」を参照してください。

3.1.6. 「スタート・ガイド」リージョンとは何ですか。

「スタート・ガイド」リージョンには、My Oracle Supportの使用に役立つ情報へのリンクが表示されます。このリージョンには、My Oracle SupportのFAQおよびMy Oracle Supportのトレーニング資料へのリンクも表示されます。

3.1.7. 「インベントリ・レポート」リージョンとは何ですか。

インベントリ・レポートには、Configuration Managerコレクタによってアップロードされたデータが表示されます。詳細は、「[「インベントリ・レポート」](#)」を参照してください。

3.1.8. 「ヘルス推奨」リージョンとは何ですか。

ダッシュボード・ページの「ヘルス推奨」リージョンに、コレクタが実行し、推奨が発見された、現在非表示になっていない、すべてのシステムについてのヘルス・チェック情報が表示されます。ヘルス・チェックは、アップグレードされた構成に基づいて、潜在的な問題のアラートを提供します。「ヘルス推奨」リージョンの詳細は、「[「ヘルス推奨について」](#)」を参照してください。

3.1.9. 「ナレッジ記事」リージョンとは何ですか。

My Oracle Supportには、「ナレッジ記事」リージョン内のダッシュボード・ページのコンテキストに関連するニュース、ノートおよび記事が表示されます。特定のシステムにドリルダウンすると、そのシステムに関連する記事のみが表示されます。ナレッジ記事は、「アラート」と「最近更新済」に分類されます。記事のリンクをクリックすると、ナレッジ・ブラウザ内の記事を表示できます。ナレッジ記事の詳細は、「[4章「ナレッジ」](#)」を参照してください。

3.1.10. 「ナレッジ・ベース」リージョンとは何ですか。

「ナレッジ・ベース」リージョンを使用して、製品ラインまたは製品を参照し、関連するナレッジ記事を検索できます。「ナレッジ・ベース」リージョンの詳細は、「[「ナレッジ・ベース」](#)」の項を参照してください。

3.1.11. 「ニュース」リージョンとは何ですか。

「ニュース」リージョンには、システムに影響する可能性があるアナウンスやその他のニュースが表示されます。

3.1.12. 「パッチ推奨」リージョンとは何ですか。

「パッチ推奨」リージョンには、推奨パッチがリストされます。「パッチ推奨」リージョンの詳細は、「[「構成ベースの推奨を使用した検索」](#)」を参照してください。

3.1.13. 「パッチ検索」リージョンとはどのようなものですか。

「パッチ検索」リージョンを使用して、Oracle、PeopleSoft、Sun、SiebelおよびHyperion製品のパッチを検索します。「パッチ検索」リージョンの詳細は、「[「パッチ検索」](#)」を参照してください。

3.1.14. 「サービス・リクエスト」 リージョンとは何ですか。

「サービス・リクエスト」 リージョンには、プロファイルにあるサポートID (SI) に対するすべてのオープンしている技術的なSRがリストされます。「サービス・リクエスト」 リージョンを使用して、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、「[5章「サービス・リクエスト」](#)」を参照してください。

3.1.15. 「サイト・アラート」 リージョンとは何ですか。

「サイト・アラート」 リージョンには、My Oracle Supportに影響する今後の停止のリストが表示されます。停止リンクをクリックすると、その停止に関する詳細が表示されます。

注意:

「サイト・アラート」 リージョンは、サイト・アラートが使用可能な場合のみ表示されます。

3.1.16. 「システム」 リージョンとは何ですか。

システムとは、データベース、Oracle E-Business Suiteインストールまたはアプリケーション・サーバーなどの管理可能なエンティティです。「システム」 リージョンには、Configuration Managerが実行されているすべてのシステムが表示されます。「システム」 リージョンの詳細は、「[「システム、ターゲットおよび構成」](#)」を参照してください。

3.1.17. 「ターゲット」 リージョンとは何ですか。

「ターゲット」 リージョンには、SIに関連付けられたシステムの一部であるターゲットが表示されます。「ターゲット」 リージョンを使用すると、特定のシステムにドリルダウンせずに、「ダッシュボード」 ページから直接ターゲットにアクセスできます。「ターゲット」 リージョンの詳細は、「[「システム、ターゲットおよび構成」](#)」を参照してください。

3.2. 独自のダッシュボードを作成できますか。

2つ目の「ダッシュボード」 タブを追加することはできませんが、「**編集**」 オプションを使用してリージョンの追加や削除を行うことで、類似した結果を得ることができます。また、PowerViewを使用して、リージョンに表示するコンテンツを指定できます。

PowerViewの使用の詳細は、「[「PowerView」](#)」の項を参照してください。

リージョンのカスタマイズの詳細は、「[「リージョン」](#)」の項を参照してください。

3.3. ダッシュボード上で複数のバージョンの同一リージョンをどのようにして保守するのですか。

リージョンの各コピーには、そのリージョン独自のローカル・フィルタと検索条件が保持されるため、同じリージョンの複数バージョンを保守でき、これらの複数のバージョンでは、異なるタイプの情報を表示できます。たとえば、あるリージョンを重大度1のSR専用とし、別のリージョンをすべてのSR専用にして名前を変更できます。

注意:

ダッシュボードから、「ニュース」リージョンは削除しないことをお勧めします。オラクル社では、このリージョンを使用して重要なイベントやニュースを配信します。

3.4. ビデオ・トレーニング

ダッシュボードの使用に関するビデオ・トレーニングについては、ナレッジ・ドキュメント1544002.1「[My Oracle Supportの使用法の理解 - ダッシュボード](#)」を参照してください:

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1544002.1>

第4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・プリファレンス](#)
- [「ナレッジ」タブ](#)
- [ドキュメントの検索](#)
- [ドキュメントの表示](#)
- [ビデオ・トレーニング](#)

4.1. ナレッジ・プリファレンス

「設定」タブの「ナレッジ・プリファレンス」でナレッジ・プリファレンスを変更できます。ナレッジ・プリファレンスの設定の詳細は、「[15章「設定」](#)」のヘルプを参照してください。

4.2. 「ナレッジ」タブ

4.2.1. 「ナレッジ」タブの概要

「ナレッジ」タブを使用するとOracleの豊富なナレッジ・ベースにアクセスでき、このナレッジ・ベースには、My Oracle Supportの各ウィンドウの右上にある検索ボックスからもアクセスできます。

4.2.1.1. ナレッジ・リンク

「ナレッジ・リンク」リージョンを使用して、特定カテゴリの情報を参照できます。カテゴリを選択し、表示するリンクをサブメニューから選択します。

注意:

「ナレッジ・リンク」セクションは、リリースの経過で変わる可能性があります。

- 「リンク」セクションの上部から**プロアクティブ・ポートフォリオ**を取得します。
- **ライフサイクル・アドバイザ**を使用して、各種製品のアップグレード、パッチ適用およびメンテナンス関連情報を検索します。
- **クリティカル・パッチ・アップデートとセキュリティ**を使用して、アップデートとセキュリティについての情報を検索します。
- 「**日本語ナレッジ・ベース**」を使用して、Oracle Knowledge Managementの日本語ナレッジ・ベースに入力します。
- 「**オンライン・ドキュメント**」を使用して、製品領域のオンライン・ドキュメントにアクセスします。
- **Oracleシステム・ハンドブック**を使用して、Sunシステム製品の最新のサポート情報を取得します。
- 「**ツールとトレーニング**」を使用して、情報センターWebキャスト、診断ツール、Guided Resolutionツール、Welcome Centerおよびトレーニング情報全般の詳細を検索できます。
- **Big Data Appliance**を使用して、Oracle Big Data Applianceの情報を取得します。

4.2.1.2. ナレッジ・ベース

My Oracle Supportでは現在、2つの異なる検索エンジンが採用されています。ナレッジ・ベース、ナレッジ・ベース・アーカイブ、パッチ、ドキュメントおよびコミュニティの結果は、精度および言語能力が高く自然言語の認識が可能な、Oracle Knowledge検索エンジンを介して返されます。まずナレッジ・ベースで検索を開始し、それから必要に応じて範囲を広げることをお勧めします。

「ナレッジ・ベース」リージョンには、「検索と参照」、「最近の表示」、「最近の検索」、および「お気に入り記事」タブがあります。

ナレッジ・ベース検索および参照タブを使用すると、製品または製品ラインを選択して関心のある分野に結果を制限した後に、ナレッジ・ベースを検索または参照できます。

「**最近の検索**」タブには、最近実行した検索が100件リストされます。検索のリンクをクリックすると、その検索が再度実行されます。

ドキュメント・タイトルの横のスター・アイコンを選択した場合、「**お気に入り記事**」タブに、お気に入りとしてマークを付けたドキュメントが表示されます。ド

コメントをお気に入りから削除するには、スター・アイコンを再度クリックします。スターの中心の色がオレンジから白に変わります。

4.2.1.3. ナレッジ・ドキュメント

「ナレッジ記事」リージョンには、「アラート」と「最近更新済」の2つのタブがあります。「アラート」タブには、最新の100個のアラート・ドキュメントがリストされます。「最近更新済」タブには、最近更新されたドキュメントが100件リストされます。ドキュメントのリンクをクリックすると、そのドキュメントが表示されません。

ナレッジ・ページは、別の「ナレッジ記事」リージョンを追加するか、異なる製品のフィルタ(たとえば、一方のリージョンにはOracle Databaseを、もう一方のリージョンにはFusion Middleware)を指定することでカスタマイズできます。リージョンの追加の詳細は、「[「その他のリージョンの表示」](#)」の項を参照してください。

注意:

このリージョンは、PowerViewフィルタの影響を受けます。

4.2.1.4. ナレッジ

「ナレッジ」リージョンには、最新の製品リリースとパッチ、診断ツールおよび今後の情報センターWebキャストの一部に関するアナウンスが含まれます。

4.2.2. 「ナレッジ」タブでのPowerViewの使用と検索

ページの右上からアクセスできるPowerViewを使用すると、製品、製品ライン、SIまたは構成に基づいてフィルタできます。これにより、PowerViewとともに動作する「ナレッジ」リージョンのコンテンツがフィルタされます。リージョンにPowerViewフィルタ・バーが表示され、適用されるPowerViewフィルタがリストされます。その他のPowerViewフィルタを使用して特定の条件を除外できますが、製品フィルタにはこの機能がありません。

注意:

一部のナレッジ・ソース(ドキュメントやフォーラムなど)は製品に固有ではありませんが、製品ライン(E-business Suiteなど)には固有です。特定の製品に割り当てられていないソースも含むソースのセットに対して製品PowerViewフィルタを使用して検索する場合、PowerViewは、一致する製品ラインに自動的にロール・アップされます。

4.2.3. 診断ツール

診断ツールを問題の解決に役立てることができます。診断ツールを開始する手順は、次のとおりです。

1. 「ナレッジ・リンク」リージョンの「**ツールとトレーニング**」をクリックし、「**診断ツール**」を選択します。
2. 診断ツール・カタログページで、使用するツールのリンクをクリックします。

各ツールには、使用方法の情報が含まれています。

4.2.4. Oracle Sunのコンテンツ

Sun社のナレッジ・ベースとマルチメディア・ファイルは、Oracleナレッジ・ベースに統合されました。Oracleシステム・ハンドブックへのアクセス方法は、次のとおりです。

- 「ナレッジ・リンク」リージョンの**Oracleシステム・ハンドブック**をクリックする
- 検索ソースのOracleシステム・ハンドブックを選択する

Oracleシステム・ハンドブックのページから部品番号を検索できます。

My Oracle SupportにSunパートナーとしてログインしている場合は、Oracleシステム・ハンドブックをドキュメント・ソースとして選択すると、Sunパートナー版のOracleシステム・ハンドブックが検索されます。Sunのお客様としてサインインしている場合は、Sunのお客様版のOracleシステム・ハンドブックが検索されます。

Sunマルチメディア・ファイルと10MBを超えるSunファイルをMy Oracle Supportに表示できるようになりました。

4.3. ドキュメントの検索

My Oracle Supportの任意のウィンドウの右上にあるグローバル検索バーに検索フレーズを入力することも、「ナレッジ・ベース」リージョンで製品名および自然言語フレーズでドキュメントを検索することもできます。

グローバル検索バーから検索するには、検索フレーズを入力してから、検索アイコン(拡大鏡)をクリックします。サービス・リクエスト(SR)または番号別のドキュメントを検索するには、SRまたはドキュメント番号を入力します。パッチを検索するに

は、Patch XXXXXXXXを入力します。XXXXXXXはパッチ番号です。バグを検索するには、Bug XXXXXXXXを入力します。XXXXXXXはバグ番号です。

フィルタが使用されないと、ユーザーがフレーズで検索してナレッジ・コンテンツがナレッジ・ベース・ソースで返されない場合に、検索がアーカイブ、コミュニティ、ドキュメントおよびバグ・ソースで再実行されます。

バグまたはパッチIDで検索すると、バグおよびパッチ・ソースが自動的に有効になります。19474371などのバグまたはパッチIDで検索すると、バグおよびパッチ・ソースが自動的にアクティブ化され、検索結果に含まれます。ただし、IDの先頭にバグまたはパッチという語が付いている場合、バグまたはパッチが直接開きます。

「ナレッジ・ベース」リージョンから検索するには、次のうち1つ以上を実行し、「**検索**」をクリックします。

- 必要に応じて、製品または製品ラインを選択します。

注意:

このリージョンは、PowerViewフィルタの影響を受けます。

- 「**製品または製品ラインを選択します**」ボックスをクリックし、表示されたリストから製品を選択します。
- リストを絞り込むには、製品名または製品名の一部を入力します。リストに製品が表示されたら、それを選択します。
- オプションで、「**検索条件の入力**」ボックスにテキストを入力します。
- オプションで、日付範囲を指定します(ドキュメントおよびSunシステム・ハンドブックを除くすべてのソース)。

検索条件を入力せずに「**検索**」をクリックすると、選択した製品または製品ラインに一致するナレッジ・ベースの一部を参照できます。

KM検索結果ページが表示され、選択した基準を満たすドキュメントのリストが表示されます。「**推奨リンク**」ヘッダーの下に、情報センター(使用可能な場合)が表示されます。

検索結果が返されると、リンクされたスニペットが表示されます。そのリンクをクリックすると、ドキュメントに一致するいずれかの検索条件の1つ目の結果に移動します。多数のドキュメントの中から情報を検索する場合に非常に便利です。

検索条件ボックスの上にドキュメント・ソースがリストされます。

- ナレッジ・ベース
- アーカイブ
- コミュニティ
- ドキュメント
- バグ
- パッチ
- システム・ハンドブック

デフォルトで、「ナレッジ・ベース」が選択されています。ドキュメント・ソースをクリックすると、そのソースを選択または選択解除できます。

選択したドキュメント・ソースに応じて、各カテゴリで検索基準を満たすドキュメントのうち、最初の10個がリストされます。ドキュメント・カテゴリの横にある矢印を使用して、カテゴリ・リストを表示または非表示にします。カテゴリに10を超えるドキュメントが検出された場合、リストの下部に**さらにロード...**リンクが表示されます。「**さらにロード...**」をクリックすると、次の10ドキュメントが表示されます。**さらにロード...**のクリックを続けると、各カテゴリで80ドキュメントまで表示できます。

検索基準ボックスの下のカテゴリ・リンクをクリックすると、そのカテゴリにジャンプします。

各ドキュメントのタイトルには、ドキュメントが更新された日付、ドキュメントのID番号および関連性の評価がリストされます。各ドキュメントには関連付けられたアイコンがあります。アイコンにカーソルを合わせると、ドキュメントのタイプが表示されます。

4.3.1. 検索の調整

カテゴリ・リンクの下のボックスおよびメニューを使用して、検索基準を変更できます。次の操作を実行できます。

- 検索文字列を編集します
- 製品を選択します
- 製品バージョンを選択します

- プラットフォームを選択します
- 項目を最後に更新した時間(指定なし、過去2週間、先月、昨年)を指定します。

現在の「ナレッジ・ベース」、一部のアーカイブ、および一部の「コミュニティ」のドキュメントには、ドキュメント・サマリーの下にリストされた**絞込み**パスがあります。このパスでは、ドキュメントに関連する製品または製品ラインの4つのカテゴリが、絞込みの狭いものから増大する順に表示されます。製品または製品ラインのカテゴリをクリックして、選択したカテゴリ内の検索を繰り返します。検索結果をリストアするドキュメントの下の**絞込み**行の「すべて」をクリックします。

検索結果が限定されすぎている場合は、次のようにします。

PowerViewが選択された状態にして、結果を現在の検索に関係のない単一の製品に制限することができます。My Oracle Supportでは、セッションの間じゅう、PowerViewの選択が保持されます。

注意:

「ナレッジ・ホーム」ページおよび検索でのPowerViewの使用の詳細は、「[「ナレッジ」タブでのPowerViewの使用と検索](#)」の項を参照してください。

4.3.2. 効果的な検索

検索結果を改善するには、次のヒントを確認します。

- **検索条件:** エラー・メッセージに関連付けられている引数など、問合せ内で特定の検索条件を使用します。問合せを入力すると検索の提案が表示されるようにする場合は、ナレッジ・プリファレンスを設定してください。「ナレッジ・ベース」、「ナレッジ・ベース・アーカイブ」および「コミュニティ」の場合、文法が豊富な方がよい検索になります。自然言語検索が最もよく機能します。
- **製品の絞込み:** 「ナレッジ・ベース」リージョンから製品ベースの検索を実行するにはいくつかの方法があります。次のいずれかを実行すると、「ナレッジ」ページの結果が、選択した製品または製品ラインに制限されます。
 - My Oracle Supportのすべての領域に渡って1つの製品に絞り込むには、PowerViewを作成します。
 - 「ナレッジ」タブで、検索する前に製品ラインまたは製品を選択します。
 - 検索の実行後、製品セレクタを使用して製品名を入力するか、検索結果リストから製品ライン、製品領域または製品グループを選択します。

最初の検索の実行後に、KM結果ページの上部にある製品セレクタを使用して、検索をさらに絞り込むことができます。「ナレッジ」カテゴリの各検索結果、およびアーカイブと「コミュニティ」カテゴリの一部のドキュメントには、クリックして製品別の検索結果を絞り込むことができるインライン製品リストがあります。

- **保存された検索:** 個々の検索は保存できません。ただし、「ナレッジ・ベース」リージョンの「最近のアクティビティ」タブにリストされた最近の検索セット、およびすべてのMy Oracle Supportページの上部にあるグローバル検索ボックスのメニューから選択できます。
- **検索のヒント:** 検索のヒントは、検索条件によってトリガーされます。推奨のドキュメントや、結果セットの表示を続行するオプションが表示されます。

4.4. 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。ドキュメントの現在のリストは、表示しているナレッジ・ドキュメントに到達した方法により異なりますが、検索または参照の結果リストです。「KM検索結果」画面に戻るには、「**結果に戻る**」をクリックします。

右クリックしてコンテキスト・メニューから**新しいドキュメントで開く**または**新しいタブで開く**を選択し、ドキュメントを1つのタブで開くこともできます。

注意:

ドキュメントを表示できない場合、エラー・メッセージを受け取ります。ドキュメントを表示できない、考えられる理由は次のとおりです:

- ドキュメントIDが正しく入力されませんでした。
- このドキュメントIDは存在しません(適切に参照されませんでした)。
- ドキュメントは一般公開として分類されていません(非公開)。
- コンテンツが更新中で一時的に使用不可になっていますが、すぐに使用可能になります。

ドキュメントをお気に入りにするには、タイトルの左側で、ドキュメントの一番上にあるスター・アイコンをクリックします。これにより、「お気に入り」メニュー、または「ナレッジ・ベース」リージョンの「お気に入り記事」タブから、ドキュメントにアクセスできます。

他のユーザーとドキュメントを共有するには、右上にある「このドキュメントへの電子メール・リンク」をクリックします。メール・クライアントで新規メッセージが開きます。

コンテンツを直接開くには、次のいずれかの形式で、グローバル検索ボックス(各ページの右上端)を使用して検索します。

- ナレッジ・ドキュメントID
- SR番号
- Bug XXXXXXXXという形式のバグID
- Patch XXXXXXXXという形式のパッチID

アイテムが開き、結果の検索を続行するオプションが表示されます。

回答済の場合には、コミュニティにチェックマーク付きのアイコンが表示されます。未回答の場合、コミュニティのアイコンにチェックマークは表示されません。ディスカッションに「いいね」が投稿されている場合には、サムズ・アップ・アイコンと、その隣に「いいね」の数が表示されます。

My Oracle Supportでバグを開いてリンクをクリックすると、そのバグ(Bugマトリックス)に関連するその他のバグ、そのバグを参照しているナレッジ・コンテンツ、およびそのバグを修正するためのパッチのリストが表示されます。

注意:

My Oracle Supportの検索機能で、すべての製品ドキュメントを検索できるわけではありません。探しているドキュメントが見つからない場合は、次のURLからアクセスできるOracleドキュメント・ライブラリを検索してください。

<http://docs.oracle.com>

4.4.1. ドキュメントに対するフィードバックの提供

ドキュメントを表示すると、ほとんどのドキュメントの右上隅にある「この記事は役に立ちましたか。」の質問に「はい」または「いいえ」を選択して、ドキュメントのフィードバックを提供できます。この質問に回答した後、ドキュメントの改善を支援するためにコメントをOracleのナレッジ・チームに送信する機会が与えられます。

一部のドキュメントでは、この質問とともにサイド・バーが含まれません。これらのドキュメントのフィードバックを提供するには:

1. 記事の右上にある+/-ボタンをクリックします。
2. 「記事の評価」リストから選択し、必要に応じてコメントを入力した後、「**評価の送信**」をクリックします。

ドキュメントに対するフィードバックを行うことにより、オラクル社のドキュメントの品質と効果の向上につながります。ドキュメントに対するフィードバックは、オラクル社のナレッジ管理チームによって評価されます。フィードバックによりエラーが確認された場合や、機能拡張が必要な場合は、ドキュメントにコメントが添付され、メンテナンス作業用に内部的にフラグが付きます。レスポンスは、ドキュメント全体の効果を判断するために使用されます。追加のメンテナンス・アクティビティのためにドキュメントに優先順位を付ける際にも使用されます。

4.4.2. 多言語ナレッジ・ベース・サポート

My Oracle 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は、ドキュメント表示の右上のセクションに「言語」メニューが表示されます。翻訳されたドキュメントを表示するには、「**言語**」メニューから適切な言語をクリックします。

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。実行する検索には、指定した言語のドキュメントが含まれます。

KM検索結果ページで、「英語に切替え」リンク(選択した言語で表示)をクリックすると、英語でドキュメントを検索します。

4.5. ビデオ・トレーニング

My Oracle Supportでの検索方法に関するビデオ・トレーニングについては、次のナレッジ・ドキュメントを参照してください:

- ナレッジ・ドキュメント1543724.1「検索と参照 パート1」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1543724.1>

- ナレッジ・ドキュメント1664698.1 「検索と参照 パート2」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1664698.1>

第5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・リクエストおよびバグの表示](#)
- [サービス・リクエストの作成](#)
- [サービス・リクエストの操作](#)
- [サービス・リクエスト・ウィザード](#)
- [ビデオ・トレーニング](#)

注意:

電子メールは、安全な通信形態ではありません。情報のプライバシーと機密性を確保するためには、サービス・リクエストの更新に電子メールを使用できません。

注意:

多数の場所にアクセスしたり、またはSIを持つMICROSカスタマは、My Oracle Supportを使用し(クラウド・ポータルを使用するのではなく)、SRを作成および追跡することもできます。これにより、場所とSIの区別が容易になります。

5.1. サービス・リクエストおよびバグの表示

- [「サービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。](#)
- [問合せSRとは何ですか。](#)
- [SRのドラフトとは何ですか。](#)
- [エンド・カスタマSRとは何ですか。](#)
- [サービス・リクエストを新規タブで表示するにはどのようにするのですか。](#)
- [相対時間から実際の時間にタイム・スタンプを変更するにはどのようにするのですか。](#)
- [サービス・リクエストはどのようにしてフィルタまたは検索するのですか。](#)

- 「サービス・リクエスト」リージョンで他のSRを表示するにはどのようにしたらよいですか。
- 「バグ・トラッカ」リージョンとはどのようなものですか。
- バグ・ステータス番号は何を意味していますか。
- 各重大度の分類は何を意味しますか。

5.1.1. 「サービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。

サービス・リクエスト(SR)には技術的なSRと問合せSR(非技術的なSR)があります。技術的なSRを発行すると、ハードウェアおよびソフトウェア製品に関連する製品サポートを受けられます。

「サービス・リクエスト」リージョンには、サポートID (SI)に対応する最新の技術的なサービス・リクエストが表示され、最後に更新されたSRが最初にリストされます。SR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がオープンします。

5.1.2. 問合せSRとは何ですか。

問合せSRは製品サポート以外の問題に関連しています。問合せSRを使用して、アカウント、権限、Webサイトの問題、ライセンスと権限、サインインの問題、物理メディアの注文、技術的なSRをファイルする問題がある場合などに関して支援を受けます。サービス・リクエストにリストされる主連絡先と代替連絡先の両方が、問合せSRを編集できます。

「サービス・リクエスト」リージョンには、技術的SRが表示されます。「問合せサービス・リクエスト」リージョンには、問合せSRが表示されます。

注意:

問合せSRに連絡先としてリストされているユーザーのみが、問合せSRリージョンにリストされる問合せSRを参照できます。問合せSRの主連絡先は変更できます。My Oracle Supportウィンドウの右上にあるメッセージ・センターに新しい主連絡先の名前が表示されます。

5.1.3. SRのドラフトとは何ですか。

SRを作成する際、送信前に任意の時点でドラフトとして保存するよう選択できます。SRのドラフト・リージョンには、表示可能なSIに関連付けられているSRのドラフトがリストされます。サービス・リクエスト・ウィザードで「送信」をクリックすると、SRは「サービス・リクエスト」リージョンに移動します。

自動サービス・リクエスト(ASR)では、一部の障害イベント用、およびOracle Service Deliveryパートナーによって管理されるアセット用にSRのドラフトが作成されます。ASRによって作成されたSRのドラフトに示された問題の解決で支援が必要な場合は、必要な情報を追加し、SRを送信します。ASRの詳細は、「[自動サービス・リクエスト](#)」のヘルプを参照してください。

5.1.4. エンド・カスタマSRとは何ですか。

SIを管理しているのがOracleサポート・プロバイダ・パートナーの場合、「エンド・カスタマ・サービス・リクエスト」リージョンに、Oracleパートナーが管理するSIに対してそのパートナーがオープンしたSRがリストされます。

ユーザーがOracleサポート・プロバイダ・パートナーである場合は、「サービス・リクエスト」リージョンにエンド・カスタマのSRが表示されます。

5.1.5. サービス・リクエストを新規タブで表示するにはどのようにするのですか。

サービス・リクエストを新規タブで表示するには、SR番号を右クリックし、次に「[新規タブで開く](#)」をクリックします。

5.1.6. 相対時間から実際の時間にタイム・スタンプを変更するにはどのようにするのですか。

デフォルトでは、SRに関連付けられたタイム・スタンプは、現在の時間に対する相対で表示されます。タイム・スタンプを実際の時間に変更する(「SRの詳細」ページのタイム・スタンプを含む)には、「スタート・ガイド」ヘルプの「[タイム・スタンプ](#)」の項を参照してください。

5.1.7. サービス・リクエストはどのようにしてフィルタまたは検索するのですか。

SRを検索する手順は、次のとおりです。

1. SRリージョンのいずれかで、検索ボックスの隣のメニューから検索基準を選択し、検索ボックスにテキストを入力して、拡大鏡アイコンをクリックします。
2. 必要に応じて、次のうち1つ以上を実行します。
 - ・さらなるフィルタ・プリファレンスを指定するには、「[拡張](#)」リンクを選択します。

注意:

「次に一致する」パラメータを使用して日付を検索する場合、一致するデータを検出するには、正確な日時(関連する日付の表示が選択解除されている場合に表示される)を指定する必要があります。その他のパラメータでは、このようにする必要はありません。

注意:

プロジェクトのマイルストーン日付の検索は、SIに示されていた元の日付に対して行われます。その日付が更新されていると(更新履歴は保存されません)、検索しても一致するものが見つからないため、他のパラメータ(「次の範囲内」、「次より前」、「次より後」の日付など)を使用する必要があります。

- お気に入りとしてマークされている最新のSRを100個表示するには、「**お気に入り**」アイコン(「**コミュニティで問合せ**」ボタンの下のスター・アイコン)をクリックします。
- 自分で作成したSRのみを表示するには、「**コミュニティで問合せ**」ボタンの下の人物のアイコンをクリックします。
- クローズ済のSRを検索に含めるには、「**コミュニティで問合せ**」ボタンの右下の4番目の項目をクリックします。

注意:

指定した検索パラメータは、削除するまで、ログイン・セッションをまたいで残されます。また、検索値をクリアした後、前の検索パラメータを削除する前に、拡大鏡アイコンをクリックする必要があります。

5.1.8. 「サービス・リクエスト」リージョンで他のSRを表示するにはどのようにしたらよいですか。

「サービス・リクエスト」リージョンに表示するSRの数を増やすには、リージョンの一番上にある「**連結解除**」をクリックします。

デフォルトでは、My Oracle Supportにはオープン・サービス・リクエストのみが表示されます。クローズしたSRを表示するには、任意のSRリージョンで「クローズ済SRを含む」アイコン(「**表示**」メニューの3つ目のアイコン)を選択します。これによってシステム・パフォーマンスが低下することがあります。

My Oracle Supportを介して情報を参照できる場合は、2年分のSRデータを参照できます。My Oracle Supportを介して情報を参照できない場合、Oracle Supportは、リクエ

ストが送信されてから2年間のSRを提供できるよう努めます。次のような場合は、例外です。

- データがMy Oracle Supportに移行されておらず、レガシー・システムを保持してアクセス可能な状態を保つことができない場合。
- データに信頼性がない場合(2009年1月より前のIBIS SRデータなど)。

5.1.9. 「バグ・トラッカ」リージョンとはどのようなものですか。

「バグ・トラッカ」リージョンには、お気に入りとしてマークしたか、お気に入りのSRに関連付けられた公開済のバグおよび機能拡張のリストが移入されます。バグは、お気に入りの指定を削除するまで、「バグ・トラッカ」に表示されます。追跡するバグを表示するには、このリージョンを使用します。

注意:

バグはOracleサポートのエンジニアによって作成されます。公開されたバグおよび機能拡張のみが表示されます。

追跡されるバグには次のものがあります。

- 「SRの詳細」ページ内でお気に入りとしてマークしたバグ
- 検索中にお気に入りとしてマークするバグ。Oracle Bug Databaseでバグを検索するには、グローバル検索ボックスでバグ・データベースを選択し、検索基準を入力して拡大鏡をクリックします。拡張検索フィルタを使用するには、「拡張」をクリックします。
- お気に入りとしてマークしたSRに関連付けられているバグ。

「SRの詳細」ページで、または検索時にバグをお気に入りとしてマークした場合、そのバグは自動的に「バグ・トラッカ」リージョンに表示されます。オープンしているか、クローズ済かに関係なく表示され、お気に入りとしてマークを解除するまで「バグ・トラッカ」リージョンに表示されたままになります。

「バグ・トラッカ」リージョン内でバグを検索するには、「検索」ボックスに検索条件を入力し、拡大鏡をクリックします。表示されるバグをフィルタするには、「拡張」をクリックします。たとえば、SR、SI、ステータス、更新日またはSR重大度でフィルタできます。拡張フィルタをクリアするには、「バグ・トラッカ」リージョンの左側にある「x」をクリックします。

お気に入りのSRから「バグ・トラッカ」リージョンにバグを追加するには、「**バグの追加**」をクリックし、「**x個のお気に入りSRに関連付けられたバグ**」の横にあるボックスを選択して「お気に入りとして追加」をクリックします。

「バグ・トラッカ」リージョンの左上にある「**表示**」メニューをクリックしてデータ列を追加または調整したり、列の順序を変更したり、バグ・リストをエクスポートします。バグの詳細を表示するには、バグ番号のリンクをクリックします。バグがSRに関連付けられている場合は、関連SRのリンクをクリックし、詳細を表示します。

5.1.10. バグ・ステータス番号は何を意味していますか。

次の表に、バグ・ステータス番号、その説明、および使用方法をまとめます。

ステータス	説明	使用方法
10	記述フェーズ	必要な情報(カスタマからのトレース・ファイルなど)の一部がないバグをファイルし、バグがまもなくステータス11になることを開発に通知するために使用されます。
11	コードのバグ(レスポンス/解決)	バグを開発に通知する準備が完了していること、またはステータス30のバグについて必要な情報が追加提供されたことを示すために使用されます。
12	外部(ユーザー・グループ)レビューへ	拡張をOracleユーザー・グループによるレビューに送るために使用されます。
13	ドキュメント・バグ(レスポンス/解決)	文書拡張をリクエストするために使用されます。
14	ソリューション・パートナーにアサインされたバグ	サード・パーティ企業により修正されるバグを追跡するために使用されます。
15	内部(Oracle)レビューへ	拡張をオラクル社の製品マネージャに送るために使用されます。
16	サポート・バグ・スクリーニング	開発が修正を開始する前に、Oracle Supportエンジニアが適切な形式のバグを事前ソートするために使用します。
19	ユーザー・グループ投票承認済	拡張をユーザー・グループ向けのレポートに含めるために使用されます。
20	要求者へ。詳細情報が必要	登録者からの詳細情報をリクエストするために使用されます。
21	コストが必要。開発へ	製品マネージャに製品拡張費用の見積をリクエストするために使用されます。

22	将来のリリースを承認済	拡張をスケジューリングの目的で製品マネージャに送るために使用されます。
23	将来のリリースをスケジュール済	リリースに組み込む拡張を開発に送るために使用されます。
24	遅延、エンジニアリング待ち	バグに対処する開発リソースが確保可能になるのを待機していることを、ファイラに通知するために使用されます。
30	さらに情報が必要。ファイラへ。	バグ登録者に詳細情報をリクエストするために使用されます。
31	再現できませんでした。ファイラへ。	バグを再現できないことをファイラに通知するために使用されます。
32	バグではありません。ファイラへ	バグが有効でないことをファイラに通知するために使用されます。
33	一時停止、必要な情報がありません。	情報を受け取るまで作業が一時停止されたことを登録者に通知するために使用されます。
35	レビューのためにファイラへ	バグ登録者にバグ修正の検証をリクエストするために使用されます。
36	重複バグ。ファイラへ。	バグが重複していることを登録者に通知するために使用されます。
37	確認/マージが必要なためファイラへ	バグ登録者にバグ修正の検証をリクエストし、修正をベース・コードに統合マージするようにリクエストするために使用されます。
39	承認済、コードラインのオープン待ち	バックポートが承認済でコード行のオープンを待機していることを示すために使用されます。コード行がオープンになると、ステータスが40に変わります。
40	ベース・バグの修正待ち	バグが他のバグの修正を待機中であることを示すために使用されます。
43	製品/プラットフォーム、ファイラへ	バグが修正されないことと、ファイラがバグをステータス83(クローズ済、製品/プラットフォーム)に更新することにより承認する必要があることを示すために使用されます。
44	修正不可、ファイラへ	バグが修正されないことと、登録者がバグをステータス84(クローズ済、修正は実現不可能)に更新することにより承認する必要があることを示すために使用されます(使用されるのは、製品またはプラットフォームがライフサイクルの最後に近づいている場合、または修正に大規模なリライトが必要となる場合のみです)。

45	ベンダーOSの問題、ファイラヘ	オペレーティング・システムの問題がバグの原因である場合に、検証後にバグ登録者がステータス95に更新する必要があることを示すために使用されます。
51	サポート承認済バックポート - 開発へ	バックポート(GPU=B)を承認するために使用されます。このステータスはWorldwide Support専用予約済です。
52	製品ラインによる承認保留	バックポートを承認し、ポーティング担当がバグの作業を開始できることを示すために使用されます。このステータスはポーティング・マネージャ用に予約済です。
53	バックポート/パッチセット・リクエスト拒否	このバグのバックポート・リクエストが却下されたことを登録者に通知するために使用されます。
60	CM: プロモート待ち	構成管理: 修正の開発が完了し、テスト環境へのプロモートを待機中であることを示すために使用されます。
66	CM: デプロイメント待ち	構成管理: 修正のテストが完了し、パッチまたはリリースを待機中であることを示すために使用されます。
70	クローズ済、データ修正、原因 - ユーザー・エラー	アプリケーション: ユーザーが不正な操作(PL/SQLを使用したデータの直接更新など)を実行した場合に使用されます。これには、カスタム・コードによる不正なデータの移入が含まれます。これにより、データの整合性が損われ、データ修正スクリプトを使用したデータ修正が必要になります。
71	クローズ済、データ修正、原因 - データ・インポート	アプリケーション: 自動化されたバッチ・ロードを介して、または製品インストール時のデータ変換結果として、不正なデータがシステムにインポートされた場合に使用されます。これにより、データの整合性が損われ、データ修正スクリプトを使用したデータ修正が必要になります。
72	クローズ済、データ修正、原因 - コード・エラー	アプリケーション: Oracleのサポート対象ソフトウェアのエラーが原因でデータベースに不正なデータが移入された場合に使用されます。これにより、データの整合性が損われ、データ修正スクリプトを使用したデータ修正が必要になります。
73	クローズ済、データ修正、原因 - 不明	アプリケーション: カスタマのデータベースに不正なデータが存在することが検出され、データ修正スクリプトを使用したデータ修正が必要な場合に使用されます。根本原因は判明していません。

74	クローズ済、QAにより検証済	アプリケーション: 品質保証チームによる検証が完了したバグをクローズするために使用されます。
80	開発からQ/Aへ	修正は使用可能だが、コードが品質保証チェックに合格していないことを示すために使用されます。
81	Q/Aから開発へ/パッチまたは回避策が使用可能	パッチまたは回避策が使用可能だが、コードが品質保証チェックに合格していないことを示すために使用されます。
82	Q/Aから拡張へ。評価	製品拡張が実装されたが、コードが品質保証チェックに合格していないことを示すために使用されます。
83	クローズ済、製品/プラットフォーム	製品またはプラットフォームの廃止により修正されなかったバグをクローズするために使用されます。
84	クローズ済、修正不可	修正が実現不可能なため修正されなかったバグをクローズするために使用されます。
87	修正検証済/マージが必要	修正の検証は完了したが、コードが品質保証チェックに合格していないことを示し、ベース・コードへの修正の統合マージをリクエストするために使用されます。
89	Q/Aからテクニカルな記述へ	文書のバグ修正が完了し、テクニカル・レビューが可能になったことを示すために使用されます。
90	クローズ済、ファイラにより検証済	修正と検証が完了したバグをクローズするために使用されます。
91	クローズ済、再現できませんでした	開発が再現できなかったバグをクローズするために使用されます。
92	クローズ済、バグではありません	バグではなかったバグをクローズするために使用されます。
93	クローズ済、ファイラにより検証されていません	バグ登録者による検証ができなかったバグをクローズするために使用されます。
94	クローズ済、重複拡張	重複拡張のバグをクローズするために使用されます。
95	クローズ済、ベンダーOSの問題	ベンダーのOSに問題があるバグをクローズするために使用されます。
96	クローズ済、重複バグ	重複バグのバグをクローズするために使用されます。
97	提案拒否済	提案が却下されたことを示すために使用されます。
98	提案実施済	提案が導入されたことを示すために使用されます。
99	クローズ済、ドキュメント・バグ修正済	文書バグをクローズするために使用されます。

5.1.11. 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>

重大度の定義の詳細は、次のURLにあるナレッジ・ドキュメント550822.1「サービス・リクエスト/SLA/サービス・レベル合意の重大度の定義」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=550822.1>

5.2. サービス・リクエストの作成

- 「コミュニティで問合せ」とは何ですか。

- SRはどのようにして作成するのですか。
- SRのドラフトはどのようにして保存、更新および削除するのですか。

5.2.1. 「コミュニティで問合せ」とは何ですか。

発生している問題についての質問の投稿を作成できるMy Oracle Supportコミュニティに移動するには、「サービス・リクエスト」リージョンの「**コミュニティで問合せ**」をクリックします、これにより、SRを作成する必要がなくなります。

5.2.2. SRはどのようにして作成するのですか。

技術的SRを作成するには、「サービス・リクエスト」リージョンの一番上にある「**SRの作成**」をクリックします。フィードバックを送信する、あるいは非技術的な問題への支援を求めるには、問合せSRを送信します。問合せSRを作成するには、「問合せサービス・リクエスト」リージョンの上部にある「**「問合せ」SRの作成**」をクリックするか、任意のMy Oracle Supportページの上部にある「問合せ」をクリックします。技術的サービス・リクエストを作成する場合、プロファイルに登録されているSIに応じて、ハードウェアSR、ソフトウェアSR、クラウド、Managed Cloud SRを作成できます。

注意:

MICROSカスタマは、非技術的な問題についてはMICROSサポートに電話する必要があります。MICROS製品の技術的SRを記録するには、「クラウド」タブ(簡略化されたポータル)を使用します。

注意:

技術的SRは、「ダッシュボード」タブの「サービス・リクエスト」リージョンからも作成できます。

注意:

SRの作成時に、あるいは(SRの詳細ページで)技術的SRまたは問合せSRを作成した後、SRの主連絡先を変更できます。

サービス・リクエストの作成ウィザードでは、製品情報の指定プロセスを段階的に実行し、SRがOracleサポートにファイルされる際に、構成情報をSRに添付します。Oracleサポートのシステム構成の詳細を正しいものにするには、問題ページの「**問題の場所**」セクションで「**構成**」タブを選択する必要があります。SRを作成している製品に構成が関連付けられていない場合、「ハードウェア」タブ、「ソフ

トウェア」タブまたはその他の適切なタブをクリックして、SR作成ウィザードおよびフローを開始します。

問題の場所セクションの「**SRプロファイル**」リンクをクリックして、新規SRプロファイルを作成します。リンクにより、新規SRプロファイルの作成が可能な「設定」タブのサービス・リクエスト・プロファイル・ページが開きます。SR自体からはデータはコピーされません。

SRリージョンのSR番号を右クリックし、「**SRプロファイルとして保存**」を選択して、SRプロファイルを作成することもできます。

SRプロファイルの詳細は、「[「サービス・リクエスト・プロファイル」](#)」の項を参照してください。

サービス・リクエスト・ウィザードの使用の詳細は、「[「サービス・リクエスト・ウィザード」](#)」の項を参照してください。

注意:

プロファイルの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。

5.2.3. SRのドラフトはどのようにして保存、更新および削除するのですか。

SRのドラフトは、「サービス・リクエストのドラフト」リージョンにリストされます。SRを作成する際、Oracleサポートに送信する前に、SRをドラフトとして保存するよう選択できます。SRのドラフトは、Oracle Supportに表示されません。SRのドラフトを使用して、送信する前に情報を収集し、精査します。SRのドラフトは、SRの送信前にファイルをアップロードする際に自動的に作成されます。SRのドラフトは、自動サービス・リクエスト(ASR)およびOracle Enterprise Managerによっても作成されます。SRのドラフトを表示または更新するには、「サービス・リクエストのドラフト」リージョンでドラフトの「SR番号」または「問題のサマリー」リンクをクリックします。

SRのドラフトを削除するには、SRのドラフトの行で、「**削除**」列の赤い[x]をクリックします。SRのドラフトは、プロファイルにSRのドラフトに関連付けられているSIがある全員に表示されます。ただし、ドラフトSRを削除できるのは、それを作成したユーザーか管理者のみです。

注意:

- SRのドラフトは、非アクティブな状態が30日間経過した後、削除されます。SRのドラフトを保持するには、30日以内に更新してください。
 - SRのドラフトをアクティブにするには、完了および送信する必要があります。
 - SR作成者またはそのSRに関連付けられているSIの管理者のみが、ドラフトSRを削除できません。
-

5.3. サービス・リクエストの操作

- PowerViewおよび拡張フィルタは、どのようにして適用するのですか。
- 優先連絡方法とは何ですか。
- SRの主連絡先はどのようにして変更するのですか。
- SRはどのようにして更新するのですか。
- SRで管理の確認はどのようにしてリクエストするのですか。
- 電子メールによるSR詳細とは何ですか。
- SRはどのようにしてクローズするのですか。
- クローズしたSRはどのようにして再オープンするのですか。
- ファイルはどのようにしてアップロードするのですか。
- 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。
- 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はどのようにして印刷するのですか。

5.3.1. PowerViewおよび拡張フィルタは、どのようにして適用するのですか。

PowerViewを使用して、「サービス・リクエスト」、「エンド・カスタマ・サービス・リクエスト」、「問合せ先サービス・リクエスト」および「バグ・トラッカ」リージョンに表示されるSRをフィルタ処理できます。PowerViewフィルタを作成して保存することも、既存のフィルタを編集および削除することも可能です。リージョンに戻されるデータは、次に示す使用可能なフィルタ・タイプでフィルタ処理できます。

- サポートID
- エンド・カスタマ

- 製品
- 製品ライン
- プラットフォーム
- お気に入り
- ホスト名
- システムの説明
- システム名
- ライフサイクル
- ターゲット・タイプ

PowerViewがオンの場合は、「サービス・リクエスト」タブのすべてのリージョンがフィルタ処理されます。各リージョンの左上には、そのリージョンに使用されているフィルタが示されます。

「サービス・リクエスト」、「問合せサービス・リクエスト」、「エンド・カスタマ・サービス・リクエスト」または「バグ・トラッカ」リージョンで「**拡張**」をクリックして、そのリージョンでのみデータをフィルタ処理します。プロファイルの1つ以上のSIを使用したフィルタ処理、日付範囲(SRのオープン日付、クローズ日、更新日およびマイルストーン日付)による検索、またはSR重大度でのフィルタ処理が可能です。また、連絡先の名と姓、連絡先の国、SRステータス、SRソースおよびプロジェクト・マイルストーンでフィルタ処理が可能です。

注意:

PowerViewフィルタを有効にした場合は、そのリージョンで使用可能な追加のローカル・フィルタも使用できます。ただし、PowerViewと拡張検索機能は相互に排他的であるため、同時に使用することはできません。

注意:

「次に一致する」パラメータを使用して日付を検索する場合、一致するデータを検出するには、正確な日時(関連する日付の表示が選択解除されている場合に表示される)を指定する必要があります。その他のパラメータでは、このようにする必要はありません。

注意:

プロジェクトのマイルストーン日付の検索は、SIに示されていた元の日付に対して行われます。その日付が更新されていると(更新履歴は保存されません)、検索しても一致するものが見つからないため、他のパラメータ(「次の範囲内」、「次より前」、「次より後」の日付など)を使用する必要があります。

5.3.2. 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
- 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、SRウィザードの重大度/連絡先ページで、連絡方法として「**電子メール**」を選択する必要があります。

5.3.3. SRの主連絡先はどのようにして変更するのですか。

SRの主連絡先を変更するには、SRを開き、主連絡先の横にある「**編集**」リンクをクリックします。

5.3.4. SRはどのようにして更新するのですか。

「サービス・リクエスト」、「問合せサービス・リクエスト」または「エンド・カスタマ・サービス・リクエスト」リージョンのSRを更新するには、そのSRのリンクをクリックし、「**更新の追加**」をクリックして「更新の詳細」ボックスに情報を入力してから、「**更新の投稿**」をクリックします。

バグ、別のSR、またはSR更新の本体内のナレッジ・ドキュメントへのリンクを含めることができます。項目にリンクを作成するには、次の形式のいずれかを使用する必要があります。

ナレッジ・ドキュメント、XXXXXXXX.XはドキュメントIDです。

- note XXXXXXXX.X
- doc id XXXXXXXX.X
- document id XXXXXXXX.X

バグ、XXXXXXXXはバグ番号です。

- bug XXXXXXXX

SR、X-XXXXXXXXXXXXはSR番号です。

- SR X-XXXXXXXXXX
- SR Number X-XXXXXXXXXX
- Service Request X-XXXXXXXXXX

ナレッジ・ドキュメント、SRまたはバグと、先行する接頭辞のいずれかを含み、接頭辞の後に空白を含む場合、テキストがリンクに変換され、この更新を表示できる全員がリンクをクリックして記事を表示できます。

5.3.5. SRで管理の確認はどのようにしてリクエストするのですか。

ビジネス上重大な問題がOracleのより高いレベルの確認を必要とする場合に、Oracleサポートに電話して、管理の確認をリクエストするよう選択できます。SRでの管理の確認のリクエストが適切なのは、次の場合です:

- 実装計画またはアップグレード計画で、クリティカルなロードブロックまたは致命的な問題が発生した場合。
- Oracle Global Customer Supportのマネージャとビジネス上の重要な問題について、緊急にやり取りする必要がある場合、
- SRに対する解決策または応答に満足できない場合。

SRで管理の確認をリクエストするタイミングおよび方法の詳細は、ナレッジ・ドキュメント199389.1「Oracle Support Servicesでのサービス・リクエスト(SR)への管理の確認のリクエスト方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=199389.1>

5.3.6. 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。デフォルトでは、この通知にはMy Oracle SupportのSRサインイン・ページへのリンクが含まれ、そのリンク先でSRの詳細を見ることができます。

電子メールで、SR更新の詳細を受信する(SRログへのリンクに加えて)オプションもあります。セキュリティ上の理由で、このオプションはデフォルトではオフになっています。実際の更新を電子メールで送信するのは、My Oracle 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。

電子メール・オプションでのSR詳細の有効化の詳細は、ヘルプの次の各項を参照してください。

- ユーザー - 「電子メールによるサービス・リクエスト詳細とは何ですか(ユーザーSI)。」
- CUA - 「電子メールでのサービス・リクエストの更新とは何ですか。」

5.3.7. SRはどのようにしてクローズするのですか。

「サービス・リクエスト」、「問合せサービス・リクエスト」または「エンド・カスタマ・サービス・リクエスト」リージョンのSRをクローズするには、そのSRのリンクをクリックし、「SRのクローズ」をクリックしてリストからクローズする理由を選択し、「更新の詳細」ボックスに情報を入力してから、「更新後」をクリックします。

SRはクローズされ、Oracle Supportによるレビューが保留中になります。

5.3.8. クローズしたSRはどのようにして再オープンするのですか。

クローズしたSRを再オープンする手順は、次のとおりです。

1. 「サービス・リクエスト」、「問合せ先サービス・リクエスト」または「エンド・カスタマ・サービス・リクエスト」リージョンで、「クローズ済SRを含む」アイコン(「コミュニティで問合せ」ボタンの右下の4番目の項目)をクリックして、クローズ済SRを検索します。
2. クローズ済のSR番号リンクをクリックします。
3. 「SRの再オープン」をクリックします。
4. リストから「再オープンの理由」を選択し、(必要に応じて)追加の詳細を指定します。
5. 「SRの再オープン」をクリックしてリクエストを送信します。

注意:

「SRの再オープン」をクリックすると、リクエストを確認して、SRを再オープンできるのか、または新規SRを作成する必要があるのかを判断する割当て済のエンジニアにリクエストを送信します。「SRの再オープン」を選択しても、SRが必ず再オープンされるとはかぎりません。かわりに新しいSRを開いて、クローズした問題詳細のSRを参照することを考慮してください。

関連項目:

詳細は、ナレッジ・ドキュメントの1088021.1「クローズ済のサービス・リクエスト(SR)を再オープンする方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1088021.1>

5.3.9. 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、サービス・リクエスト・ウィザードの詳細ページで「**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. ファイルの添付ウィンドウで、「**参照**」をクリックして添付するファイルを選択し、「**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、CORE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1547088.2「Oracleサポートへのファイル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=1547088.2>

アップロードされるすべてのファイルはウイルスが含まれていないかスキャンされますが、パスワードで保護されたファイルはスキャンできないため、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。

既存の添付ファイルと同じ名前のファイルをSRに添付する場合、新しいファイルの名前が*filename_autorenamex.yyy*に変更されます。xはアップロードされた重複ファイルの数で、yyyはドキュメント拡張子です。

ファイルのアップロードに2分以上かかる場合、ファイルが処理されていることを通知するメッセージがSRに追加されます。これらのメッセージを表示するには、「**システム・メッセージの非表示**」ボックスが選択されていないことを確認する必要があります。

5.3.10. 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. 「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。

5.3.11. 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。

5.3.12. SRはどのようにして印刷するのですか。

SRを印刷する手順は、次のとおりです。

1. SRのリンクをクリックします。

SRの詳細ページが表示されます。
2. ページの右上端にある「印刷」アイコンをクリックします。

印刷可能な形式の「SRの詳細」ページが表示されます。
3. ブラウザの印刷オプションを使用してページを印刷します。

5.4. 設定のカスタマイズ

5.4.1. 列はどのようにして表示または非表示にするのですか。

列の表示と非表示を切り替えるには、編集するリージョンの「表示」メニューを選択し、「列」を選択して、表示または非表示にする列を選択します。横にチェック・マークの付いている列が表示されます。

5.4.2. SRまたはバグはどのようにしてソートするのですか。

SRまたはバグをソートするには、ソートの基準とする列の列ヘッダーをクリックします。

5.5. サービス・リクエスト・ウィザード

「SRの作成」をクリックすると、サービス・リクエスト・ウィザードが起動します。サービス・リクエスト・ウィザードの質問に答えて、SRを作成します。

- [サービス・リクエスト・ウィザードに関する一般的な質問](#)
- [ソフトウェアSRはどのようにして作成するのですか。](#)
- [プラチナSRまたはエンジニアド・システムSRはどのようにして作成するのですか。](#)
- [ハードウェアSRはどのようにして作成するのですか。](#)
- [Oracle Configuration Managerの構成を使用して、SRをどのようにして作成するのですか。](#)
- [クラウド・サービスSRはどのようにして作成するのですか。](#)
- [Managed Cloud Services SRはどのようにして作成するのですか。](#)
- [パートナーはSRをどのようにして作成するのですか。](#)

5.5.1. サービス・リクエスト・ウィザードに関する一般的な質問

5.5.1.1. サービス・リクエスト・プロファイルとは何ですか。

SRプロファイルは、SRの入力時に製品情報を自動的に入力するために使用されます。

既存のSRからSRプロファイルを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「サービス・リクエスト」または「問合せサービス・リクエスト」リージョンで、SRを選択します。
ボタン・メニューが表示されます。
2. 「SRプロファイルとして保存」をクリックします。
3. SRプロファイル情報を入力または編集し、「保存」をクリックします。

新しいSRプロファイルを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブから「サービス・リクエスト・プロファイル」を選択します。

2. 「SRプロファイルの追加」をクリックします。「サービス・リクエスト・プロファイルの追加」画面が表示されます。
3. フォームに情報を入力して、「保存」をクリックします。

5.5.1.2. SRプロファイルを使用してSRを作成するにはどのようにするのですか。

SRプロファイルは、SRの入力時に製品情報を自動的に入力するために使用されます。

既存のSRからSRプロファイルを作成する手順は、次のとおりです。

1. 新規SRを作成します。
2. 「問題」ページの「問題の場所」セクションで「SRプロファイル」をクリックします。
3. リストからSRプロファイルを選択します。
「問題」ページが再度表示され、選択したSRプロファイルの情報が移入されています。

注意:

既存のSRをコピーして新しいSRを作成することも可能です。これを実行するには、サービス・リクエストまたは「問合せサービス・リクエスト」リージョンでSR番号を右クリックして、「選択したSRの類似SR作成」をクリックします。

5.5.1.3. 間違った種類のSRを開始してしまった場合はどうすればよいですか。

ハードウェアSRを開始するつもりでソフトウェアSRを開始してしまった場合、またはその逆の場合、正しいタブを選択し、サービス・リクエスト・タイプの変更を確認して新しいSRを開始するか、「取消」をクリックして元のSRに戻ります。

5.5.1.4. SRに関連付けられたファイルおよび添付ファイルが削除されるまで、SRがクローズされてからどのくらいかかりますか。

SRデータおよび関連ファイルは、SRがクローズされてから7日間保持されます。関連ファイルには、トレース・ファイル、本番データ・ファイル、エクスポート、スクリーンショット、およびその他のシステム・ファイル(特定のSRに結び付けられたリモート診断エージェント(RDA)のデータなど、SRに関連してお客様から収集されるシステム情報など)が含まれます。

5.5.1.5. 既存のSRはどのようにしてコピーするのですか。

「サービス・リクエスト」または「問合せサービス・リクエスト」リージョンから既存のSRをコピーする手順は、次のとおりです。

1. SRを選択します。
ボタン・メニューが表示されます。
2. 「**選択したSRの類似SR作成**」をクリックします。

SRリストで選択したSRからコピーされた情報を含むサービス・リクエスト・ウィザードが表示されます。

3. 必要に応じて情報を変更するか、完成させ、SRを完成させます。

5.5.2. ソフトウェアSRはどのようにして作成するのですか。

ソフトウェアSRを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「サービス・リクエスト」または「ダッシュボード」タブにある「サービス・リクエスト」リージョンで「**SRの作成**」をクリックし、サービス・リクエストの作成: 問題ページの「**問題の場所**」セクションの「ソフトウェア」タブをクリックします。

注意:

My Oracle SupportのプロファイルからSRのデフォルト言語を変更するには、「問題は何か。」リージョンの上部にある「**編集**」リンクをクリックします。

2. 「**問題の場所**」セクションに、必要な問題のサマリー、問題の説明およびエラー・コードの詳細を入力します。問題が特定のデータベース・エラーに関連している場合は、後からGuided Resolutionツールを起動するオプションもあります。
3. 「**問題の場所**」セクションで、「**製品**」ボックスにカーソルを挿入します。表示されたリストから製品を選択するか、製品名の一部または全部を入力して、返された結果から選択します。
4. 他の必須フィールドで、値を選択します。
5. オペレーティング・システム、データベースまたはデータベース・プラットフォームの値を選択するには、該当するボックスにカーソルを挿入します。その後、表示されたリストから値を選択するか、テキストの一部または全部を入力して、返された結果から選択します。

注意:

プロファイルに一体型システムのSIがあり、「ソフトウェア」タブが選択されている場合は、次の質問が表示されます。

ソフトウェアの問題は一体型システムに関するものですか。「はい」をクリックした場合、ライセンスを所有している一体型システムのリストから選択する必要があります。

一体型システムは、最小限の設定および運用コストでパフォーマンスを最大化するためにソフトウェアとハードウェアが一体化されているシステムです。一体型システムの例を次に示します。

- Big Database Appliance (BDA)
- Oracle Database Appliance (ODA)
- Oracle Exadata
- Oracle Exalogic
- Oracle Exalytics
- SPARC SuperCluster

詳細は、次のURLにあるナレッジ・ドキュメント1392174.1「エンジニアド・システム・リソース・センター」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1392174.1>

-
6. エンジニアが問題を理解しやすいように、「問題タイプ」を選択します。

SIが、選択された製品に基づいて事前に入力されます。オプションで、プロファイルにある承認されたSIのリストから、別のSIを選択します。

注意:

SRを送信すると、定義済のプロジェクト・マイルストンの詳細がそのSRに関連付けられ、「サマリー」セクションに表示されます。この情報は、Oracleサポート・エンジニアにも表示されます。

-
7. 「次」をクリックして続行します。

ソリューション・ページに優先ナレッジ・ドキュメントが表示され、問題ページに指定した詳細に関連する他のナレッジ・ドキュメントも「問題を今解決」に表示されます。

注意:

選択した問題タイプによっては、関連ソリューションが表示される前に、別の質問が提示される場合があります。

注意:

データ入力に一致するドキュメントがない場合、ソリューション・ページではメッセージが表示されます。

8. 問題の解決につながる可能性がある推奨事項の記事を確認します。表示されたナレッジ・ドキュメントで問題が解決された場合には、「**これにより問題が解決しました**」をクリックして、サービス・リクエストを取り消します。
9. 「**次**」をクリックして、「**詳細**」に進みます。
10. 必要に応じて、問題のタイプを変更します。

問題のタイプを変更すると、関連するナレッジ・ドキュメント、推奨ファイル、およびリクエストされる追加情報も変更される場合があります。

11. 「**添付**」をクリックして、記録している問題に対してリクエストされた推奨ファイルまたはサービス・リクエストの解決に役立つ可能性のある追加ファイルをアップロードします。

注意:

2GBを超えるファイル、あるいはExplorer、CORE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1547088.2「Oracleサポートへのファイル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=1547088.2>

12. エンジニアが問題の関連情報をすべて把握できるようにするには、「追加情報」セクションで質問を確認して回答します。これらの質問は、事前に入力したデータに固有のものであります。
13. 「**次へ**」をクリックして、作成プロセスを実行します。
14. 重大度レベルの説明を確認して、問題に対して正しい値を選択します。「重大度1」オプションを選択した場合、追加の連絡先情報が必要です。
15. SRの主連絡先として指定します。作成しているSRに固有の電話番号と連絡方法を指定できます。
16. 必要に応じて、SIの認可ユーザーのリストから別の主連絡先を指定できます。
17. オプションで、SRの内部の追跡番号を指定できます。SRの作成後、SRの詳細ページで内部追跡番号を編集または追加できます。
18. 重大度/連絡先ページに情報を入力したら、「**送信**」をクリックします。

5.5.3. プラチナSRまたはエンジニアド・システムSRはどのようにして作成するのですか。

エンジニアド・システムSRまたはプラチナSRを作成するには、「[「ハードウェアSRはどのようにして作成するのですか。」](#)」の項の指示に従い、「**問題の場所**」リージョンでエンジニアド・ハードウェア・システムを選択します。エンジニアド・システムSRの作成の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1392174.1「エンジニアド・システム、リソース・センター」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1392174.1>

プラチナSRを作成するには、「[「Oracle Configuration Managerの構成を使用して、SRをどのようにして作成するのですか。」](#)」の項の指示に従います。プラチナ・システムまたはホストをSRに関連付ける必要があります。プラチナSRの作成の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1554139.1「プラチナ・サービス・リクエストのロギング」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1554139.1>

5.5.4. ハードウェアSRはどのようにして作成するのですか。

ハードウェアSRを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「サービス・リクエスト」タブまたは「ダッシュボード」タブで使用可能な「サービス・リクエスト」リージョンにある「**SRの作成**」をクリックします。
2. サービス・リクエスト・プロファイルを使用することを選択した場合は、メニューからプロファイルを選択します。これで、システムまたはホスト(構成)を使用して、ハードウェアSRプロファイルを作成できるようになります。

注意:

My Oracle SupportのプロファイルからSRのデフォルト言語を変更するには、「問題は何ですか。」リージョンの上部にある「**編集**」リンクをクリックします。シリアル番号がわかっている場合、ボックスに番号を入力するか、貼り付けてから、「**シリアル番号の検証**」をクリックします。シリアル番号がわからない場合、「**検索**」をクリックしてプロファイルのシリアル番号を見つけます。

3. 「ハードウェア」タブの「問題の場所」リージョンから、問題に固有の関連するシリアル番号およびオペレーティング・システムの詳細を選択します。

入力したシリアル番号にオペレーティング・システム、エンジニアド・システムまたはその他のソフトウェア・ライセンスが関連付けられている場合、「製品」フィールドにはデフォルトでハードウェア製品が設定されます。

4. 製品をシリアル番号にライセンス供与されている他の製品に変更するには(必要に応じて)、ハードウェア製品の隣のxをクリックします。
5. 適切な製品を選択します(必要に応じて)。
6. オペレーティング・システムとバージョンを選択するには、ボックスにカーソルを挿入します。その後、表示されたリストから値を選択するか、テキストの一部または全部を入力して、返された結果から選択します。
7. エンジニアが問題を理解しやすいように、問題タイプを指定します。
8. SIが、選択されたシリアル番号から事前に入力されます。シリアル番号が複数のSIに関連する場合には、該当するSIを選択する必要があります。
9. 「次」をクリックして、ソリューション・ページに進みます。
10. ソリューション・ページに優先ナレッジ・ドキュメントが表示され、問題ページに指定した詳細に関連する他のナレッジ・ドキュメントも表示されます。問題の解決につながる可能性がある記事について返されたコメントを確認します。表示されたナレッジ・ドキュメントで問題が解決された場合には、「**これにより問題が解決しました**」をクリックして、サービス・リクエストを取り消します。

注意:

選択した問題タイプによっては、ソリューション・ページが表示される前に別の質問が提示される場合があります。

注意:

入力されたデータに一致するドキュメントがない場合、「推、奨ドキュメント」リージョンでは、次のメッセージが表示されます:

ドキュメントがサービス・リクエストの詳細と一致しません。

11. 「次」をクリックして、詳細ページに進みます。
12. 必要に応じて、問題のタイプを変更します。問題のタイプを変更すると、関連するナレッジ・ドキュメント、推奨ファイル、およびリクエストされる追加情報も変更される場合があります。
13. 記録している問題に対してリクエストされた推奨ファイルまたはサービス・リクエストの解決に役立つ可能性のある追加ファイルをアップロードします。

注意:

2GBを超えるファイル、あるいはExplorer、CORE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1547088.2「Oracleサポートへのファイル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=1547088.2>

14. エンジニアが問題の関連情報をすべて把握できるようにするには、「追加情報」セクションで質問を確認して回答します。これらの質問は、事前に入力したデータに固有のものであります。
15. 「**次へ**」をクリックして、作成プロセスを実行します。
16. 重大度のタイプを確認して、適切な値を選択します。「重大度1」オプションを選択した場合、追加の連絡先情報が必要です。
17. SRの主連絡先として指定します。作成しているSRに固有の電話番号と連絡方法を指定できます。
18. 必要に応じて、SIの認可ユーザーのリストから別の主連絡先を指定できます。
19. オプションで、SRの内部の追跡番号を指定できます。
20. ハードウェア・アドレスが正しいことを確認するか、「**サービス・アドレスの追加/編集**」をクリックして別のアドレスを選択するか、既存のアドレスを編集または新規アドレスを追加します。

住所を編集した場合、変更したアドレスも、住所変更プロセスの住所検証ステップの対象になります。このアセットに関連付けられた他のアドレスが存在しない場合または入力したアドレスが既存のアドレスと正確に一致する場合は、アドレスが受け入れられます。ただし、入力したアドレスが既存のアドレスと部分的に一致した場合は、検出されたアドレスが表示されます。見つかったアドレスを保持するには、「**このアドレスの保持**」をクリックします。または、入力したアドレスをさらに編集したり、「**このアドレスの使用**」をクリックして「**検出済**」にリストされているアドレスを使用できます。

注意:

国または地域に郵便番号が必要な場合は、**郵便番号**ボックスを空のままにするとエラーが表示されます。国または地域に郵便番号が不要な場合は、**郵便番号**ボックスにテキストを入力しても無視されます。

21. 「ステップ4: 重大度、連絡先」の入力を完了したら、「**送信**」をクリックします。

5.5.5. Oracle Configuration Managerの構成を使用して、SRをどのようにして作成するのですか。

Oracle Configuration Manager (OCM)の構成を使用してSRを作成するには:

1. 「サービス・リクエスト」タブまたは「ダッシュボード」タブで使用可能な「サービス・リクエスト」リージョンにある「SRの作成」をクリックします。
2. 「問題の場所」リージョンで、「構成」タブをクリックします。
3. 次の操作を1つ実行します。
 - 構成(システムとホスト、またはホスト)を使用して作成したサービス・リクエスト・プロファイルを使用するには、「構成」タブの「問題の場所」リージョンから、「SRプロファイル」を選択します。
 - 関連するシステムとホスト、またはホストを選択するには、「構成」タブの「問題の場所」リージョンから、「構成の選択...」をクリックします。

注意:

「構成の選択」検索では、ライフサイクル、システム・タイプ、システム名、プラチナおよびお気に入りでのフィルタ処理して、検索を絞り込むことができます。

4. 適切な製品を選択します(必要に応じて)。
5. オペレーティング・システムとバージョンを選択するには、ボックスにカーソルを挿入します。その後、表示されたリストから値を選択するか、テキストの一部または全部を入力して、返された結果から選択します。
6. エンジニアが問題を理解しやすいように、問題タイプを指定します。
7. SIが、選択された製品に基づいて事前に入力されます。オプションで、プロファイルにある承認されたSIのリストから、別のSIを選択します。
8. 「次」をクリックして、ソリューション・ページに進みます。
9. ソリューション・ページに優先ナレッジ・ドキュメントが表示され、問題ページに指定した詳細に関連する他のナレッジ・ドキュメントも表示されます。問題の解決につながる可能性がある記事について返されたコメントを確認します。表示されたナレッジ・ドキュメントで問題が解決された場合には、「これにより問題が解決しました」をクリックして、サービス・リクエストを取り消します。

注意:

選択した問題タイプによっては、ソリューション・ページが表示される前に別の質問が提示される場合があります。

注意:

入力されたデータに一致するドキュメントがない場合、「推、奨ドキュメント」リージョンでは、次のメッセージが表示されます:

ドキュメントがサービス・リクエストの詳細と一致しません。

10. 「次」をクリックして、詳細ページに進みます。
11. 必要に応じて、問題のタイプを変更します。問題のタイプを変更すると、関連するナレッジ・ドキュメント、推奨ファイル、およびリクエストされる追加情報も変更される場合があります。
12. 記録している問題に対してリクエストされた推奨ファイルまたはサービス・リクエストの解決に役立つ可能性のある追加ファイルをアップロードします。

注意:

2GBを超えるファイル、あるいはExplorer、CORE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1547088.2「Oracleサポートへのファイル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=1547088.2>

13. エンジニアが問題の関連情報をすべて把握できるようにするには、「追加情報」セクションで質問を確認して回答します。これらの質問は、事前に入力したデータに固有のものです。
14. 「次へ」をクリックして、作成プロセスを実行します。
15. 重大度のタイプを確認して、適切な値を選択します。「重大度1」オプションを選択した場合、追加の連絡先情報が必要です。
16. SRの主連絡先として指定します。必要に応じて、SIの認可ユーザーのリストから別の主連絡先を指定できます。作成しているSRに固有の電話番号と連絡方法を指定できます。
17. 作成しているSRに固有の電話番号と連絡方法を指定できます。
18. オプションで、SRの内部の追跡番号を指定できます。
19. ハードウェア・アドレスが正しいことを確認するか、代替アドレスを選択または追加します。
20. 「ステップ4: 重大度、連絡先」の入力を完了したら、「送信」をクリックします。

5.5.6. クラウド・サービスSRはどのようにして作成するのですか。

クラウド・サービスSRを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「サービス・リクエスト」または「ダッシュボード」タブにある「サービス・リクエスト」リージョンで「SRの作成」をクリックし、サービス・リクエストの作成: 問題ページの「問題の場所」セクションの「クラウド」タブをクリックします。

注意:

My Oracle SupportのプロファイルからSRのデフォルト言語を変更するには、「問題は何ですか。」リージョンの上部にある「編集」リンクをクリックします。

2. 「問題の場所」セクションに、必要な問題のサマリー、問題の説明およびエラー・コードの詳細を入力します。問題が特定のデータベース・エラーに関連している場合は、後からGuided Resolutionツールを起動するオプションもあります。
3. 「問題の場所」セクションで、「サービス・タイプ」ボックスにカーソルを挿入します。提供されているリストからサービス・タイプを選択するか、サービス・タイプのすべてまたは一部を入力して返された一致から選択できます。
4. 他の必須フィールドで、値を選択します。
5. エンジニアが問題を理解しやすいように、「問題タイプ」を選択します。

SIが、選択された製品に基づいて事前に入力されます。オプションで、プロファイルにある承認されたSIのリストから、別のSIを選択します。

注意:

問題のタイプによってはGuided Resolutionの使用が可能で、タスクベースのアドバイザーが、タスクの一連の手順を順番に誘導し、一般的な問題のトラブルシューティングを支援します。Guided Resolutionを使用できる場合は、メッセージが表示されます。

6. 環境を選択します(Fusion製品のみ)。
7. 「次」をクリックして続行します。

ソリューション・ページに優先ナレッジ・ドキュメントが表示され、問題ページに指定した詳細に関連する他のナレッジ・ドキュメントも「問題を今解決」に表示されます。

注意:

選択した問題タイプによっては、ソリューション・ページが表示される前に別の質問が提示される場合があります。

注意:

データ入力に一致するドキュメントがない場合、ソリューション・ページではメッセージが表示されます。

8. 問題の解決につながる可能性がある推奨事項の記事を確認します。表示されたナレッジ・ドキュメントで問題が解決された場合には、「**これにより問題が解決しました**」をクリックして、サービス・リクエストを取り消します。
9. 「**次**」をクリックして、詳細ページに進みます。
10. 必要に応じて、問題のタイプを変更します。

問題のタイプを変更すると、関連するナレッジ・ドキュメント、推奨ファイル、およびリクエストされる追加情報も変更される場合があります。

11. 「**添付**」をクリックして、記録している問題に対してリクエストされた推奨ファイルまたはサービス・リクエストの解決に役立つ可能性のある追加ファイルをアップロードします。

注意:

2GBを超えるファイル、あるいはExplorer、CORE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1547088.2「Oracleサポートへのファイル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=1547088.2>

12. エンジニアが問題の関連情報をすべて把握できるようにするには、「追加情報」セクションで質問を確認して回答します。これらの質問は、事前に入力したデータに固有のものです。
13. 「**次へ**」をクリックして、作成プロセスを実行します。
14. 重大度レベルの説明を確認して、問題に対して正しい値を選択します。「重大度1」オプションを選択した場合、追加の連絡先情報が必要です。
15. SRの主連絡先として指定します。作成しているSRに固有の電話番号と連絡方法を指定できます。
16. 必要に応じて、SIの認可ユーザーのリストから別の主連絡先を指定できます。

17. オプションで、SRの内部の追跡番号を指定できます。SRの作成後、SRの詳細ページで内部追跡番号を編集または追加できます。
18. 重大度/連絡先ページに情報を入力したら、「送信」をクリックします。

5.5.7. Managed Cloud Services SRはどのようにして作成するのですか。

Managed Cloud Services SRを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「サービス・リクエスト」リージョンで「SRの作成」をクリックします。

注意:

SRを作成するには、サービス・リクエストの作成権限が必要です。ない場合は、「SRの作成」ボタンが表示されません。

注意:

My Oracle SupportのプロファイルからSRのデフォルト言語を変更するには、「問題は何ですか。」リージョンの上部にある「編集」リンクをクリックします。

2. 問題のサマリーと説明、オプションでエラー・コードを入力します。
3. 「Managed Cloud Services」タブの「問題の場所」リージョンで、SRに関連付けられているManaged Cloud Servicesサービスまたは環境を選択します。

選択したサービスからSIが移入されます。サービスが複数のSIに関連している場合は、プロファイルの承認されたSIのリストから選択します。

注意:

このセクションにSRプロファイルに保存されている情報を移入するには、または既存のSRの情報を使用するには、「SRプロファイル」または「既存のSR」をクリックしてから、プロファイルまたはSRを選択します。SRプロファイルの詳細は、「設定」のヘルプの「[サービス・リクエスト・プロファイル](#)」の項を参照してください。

4. 停止、サービスの問題またはリクエストが発生しているかどうか、あるいはOracle製品に関する問題があるかどうかを指定し、メニューから適切な値を選択して「次」をクリックします。
5. 「詳細」では、より詳細な情報の入力を求められる場合があり、弊社での確認用に関連するファイルをアップロードできます。

6. 問題の解決につながる可能性がある記事について返されたコメントを確認し(ある場合)、リストされているナレッジ・ドキュメントで問題が解決した場合には「**これにより問題が解決しました**」をクリックします。
7. 記録している問題に対してリクエストされた推奨ファイルまたはサービス・リクエストの解決に役立つ可能性のある追加ファイルをアップロードします。

注意:

2GBを超えるファイル、あるいはExplorer、CORE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1547088.2「Oracleサポートへのファイル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=1547088.2>

8. エンジニアが問題の関連情報をすべて把握できるようにするには、「追加情報」セクションで質問を確認して回答します。これらの質問は、事前に入力したデータに固有のものです。
- 9.
10. 「重大度/連絡先」では、問題の重大度を指定し、必要な場合には連絡先情報を更新します。SRの主連絡先として指定します。「重大度1」オプションを選択した場合、追加の連絡先情報が必要です。
11. オプションで、作成しているSRに固有の電話番号と連絡方法を指定します。
12. オプションで、SRの内部の追跡番号を指定します。SRの詳細ページの内部追跡番号を編集または追加することもできます。
13. 「下書きとして保存」または「送信」をクリックします。

5.5.8. パートナはSRをどのようにして作成するのですか。

サポート・プロバイダ・パートナであれば、お客様の代理で、または自分の会社のためにMy Oracle SupportでSRを作成できます。お客様の代理でSRが作成されると、SRは、お客様連絡先からの最小限の連絡で、パートナ・ユーザー連絡先によって処理されます。いずれかのお客様のパートナとしてSRを作成するには、次の要素が含まれる有効なMy Oracle Supportアカウントを保持している必要があります。

- アセット情報にマップされた有効なサービス・プロバイダ・パートナのSI
- パートナとお客様の両方について特定の製品およびアセットの有効なサービス権限が含まれたプロファイルのハードウェアまたはソフトウェアの承認済SI
- ユーザー・プロファイルで選択されたSR表示、SR作成およびSR更新の権限(お客様連絡先ではSRを作成できません。)

パートナーである場合のSRを作成する手順は、次のとおりです:

1. 「サービス・リクエスト」タブまたは「ダッシュボード」タブで使用可能な「サービス・リクエスト」リージョンにある「**SRの作成**」をクリックします。

次の質問が表示されます:

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。

「はい」を選択した場合、パートナー企業およびそのお客様のSIのリストからSIを選択するように要求されます。このリストには、承認されたパートナーのすべてのSI、および選択したパートナーのSIに関連するすべてのお客様のSIのリストが含まれています。

注意:

パートナーのSIのいずれかがハードウェア・アセットのサポートを許可している場合、次の質問が表示されます。

カスタマ・サポートIDが不明ですか。シリアル番号で検索してください。

このオプションを使用すると、既知のシリアル番号を検索してSIを特定できます。

2. 「はい」または「いいえ」を選択して、次の質問に答えます:

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。

SIに関連するお客様に、SRを表示する権限を付与する場合、「はい」を選択します。SIに関連するお客様に、SRを表示させないようにする場合、「いいえ」を選択します。

3. SRがハードウェアの問題に関連するか、ソフトウェアの問題に関連するかによって、次の項のいずれかの手順を実行します:

- 「ソフトウェアSRはどのようにして作成するのですか。」
- 「ハードウェアSRはどのようにして作成するのですか。」

注意:

現在、OPNパートナーはOracleサポートに電話して、クラウド・サービスのSRをレポートする必要があります。

注意:

お客様の代理でSRを作成している場合、次の点に注意してください:

- お客様の代理でこのSRを作成している場合、問題ページに「アカウントの詳細」セクションは表示されません。
 - 重大度/連絡先ページでは、顧客のその他の連絡先を追加できます。
-

5.6. ビデオ・トレーニング

サービス・リクエストに関するビデオ・トレーニングについては、次のナレッジ・ドキュメントを参照してください:

- ナレッジ・ドキュメント1544005.1 「HW SR、SW SRまたはクラウドSRを作成するためのアクセス権の検証方法とSRの更新方法」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1544005.1>

- ナレッジ・ドキュメント1934337.1 「My Oracle Supportでのサービス・リクエストの更新および管理方法」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1934337.1>

第6章 パッチと更新版

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- [パッチ・クイック・リンク](#)
- [パッチ検索](#)
- [パッチの詳細](#)
- [パッチ計画とアップグレード計画](#)
- [パッチのダウンロード](#)
- [パッチ関連アクティビティ](#)
- [ビデオ・トレーニング](#)

注意:

<https://support.oracle.com>から「パッチと更新版」にアクセスするには、ファイアウォールを介して次のサイトにアクセスする必要があります。

- support.oracle.com (https、ポート443)
- updates.oracle.com (https、ポート443)
- aru-akam.oracle.com (ポート80)

関連項目:

Oracleフットプリントおよび製品の現在、最新およびセキュアな状態を保持する方法の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1966784.2「My Oracle Supportの「パッチと更新版」タブ」にある情報センターを参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1966784.2>

6.1. パッチ・クイック・リンク

「パッチ・クイック・リンク」リージョンでは、パッチに関連する他のメディア・ソース、パッチ・ソースまたはドキュメントにすばやくアクセスできます。

「**Sun製品**」リンクから、ナレッジ・ドキュメント1589780.2「情報センター: Sun Patches and Updatesの概要」にアクセスできます。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1589780.2>

「**E-Business Suiteおよびテクノロジー・パッチの検索方法**」リンクからは、ナレッジ・ドキュメント1633974.2「E-Business SuiteおよびE-Business Suiteテクノロジー・スタック・パッチの検索方法」にアクセスできます。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1633974.2>

注意:

ダウンロード権限がない場合に表示されるのは、**Oracleソフトウェア・デリバリ・クラウド(旧 E-Delivery)**および「**Sun**」リンクのみです。

6.2. パッチ検索

Oracle、PeopleSoft、Sun、SiebelおよびHyperion製品のパッチの検索には、「パッチ検索」リージョンを使用できます。拡張検索オプションでは、これらの製品のパッチに対する複雑な検索を作成できます。

注意:

Siebelメンテナンス・リリース、修正パックまたはクイック修正をMy Oracle Supportから検索する方法については、ナレッジ・ドキュメント975535.1を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=975535.1>

6.2.1. パッチ名、番号またはバグ番号(簡易)による検索

すでにパッチ番号がわかっている場合、対応するパッチを取得するにはこれが最も早い方法です。また、複数のパッチ番号をカンマで区切って入力して複数のパッチを検索することもできます。

注意:

6-2形式のSunパッチを検索する場合、XXXXXX-*、XXXXXX-%またはXXXXXX-の形式で、アスタリスク(*)、パーセント記号(%)、または-の後に何も指定しないものをワイルドカードとして使用できます(112233-*、112233-%、112233-など)。

パッチ番号を使用してパッチを検索する手順は、次のとおりです。

1. 「パッチ検索」リージョンで、「番号/名前またはバグ番号(簡易)」を選択します。フィルタとして、パッチ名または番号を選択します。
2. テキスト・エントリ・フィールドに1つ以上のパッチ番号を入力します。複数の番号を入力する場合、カンマで区切る必要があります。

3. 必要に応じて、「プラットフォーム」または「言語」を選択します。場合によっては、このフィルタを追加するためにプラス(+)記号をクリックする必要があります。

注意:

プラットフォームまたは言語のいずれかによって検索できますが、両方では検索できません。「プラットフォーム」を選択した場合、最大5個のプラットフォームを指定できます。

4. より新しいパッチで置き換えられていないパッチのみを表示するには、「**破棄されたパッチを除外**」を選択します。検索を実行しても、パッチ検索結果ウィンドウには破棄されたパッチはリストされません
5. 「**検索**」をクリックします。「パッチ検索結果」リストが表示されます。

行をクリックすると、READMEファイルの表示、パッチのダウンロード、および計画の作成(構成がある場合)が可能なコンテキスト・バーが表示されます。[Ctrl]または[Shift]キーを使用して複数の行を選択すると、複数パッチのダウンロードや、計画への複数パッチの追加が可能です。複数の行を選択すると、コンテキスト・バーの「README」ボタンが無効になります。

6. 結果リスト内のパッチの詳細情報を表示するには、パッチ番号リンクをクリックします。

「パッチ詳細」領域から、パッチのダウンロード、READMEの表示、そのパッチにより解決されるバグの表示、およびパッチ計画の作成(構成がある場合)を実行できます。また、該当する場合は、そのパッチの代替情報や破棄情報、関連するナレッジ・ドキュメントとコミュニティ・レビュー、ダウンロード傾向と動作保証、および推奨情報も表示できます。該当する場合は、リリース、プラットフォーム、または言語が異なる同じ名前のパッチを表示することも可能です。

6.2.2. 製品またはファミリーによる検索(拡張検索)

パッチ番号がわからない場合、製品または製品ファミリーの特定のリリースに固有のパッチを検索できます。製品または製品ファミリーについての検索方法は同じであり、検索結果のみが異なります。製品/製品ファミリーで検索する手順は、次のとおりです。

1. 「パッチ検索」リージョンで、「**製品またはファミリー(拡張)**」を選択します。
2. 必要な場合は、次を選択します。
 - **ファミリーのすべての製品を含む**

- 推奨パッチのみを表示
- 破棄されたパッチを除外

このオプションを選択する場合、検索を実行しても、パッチ検索結果ウィンドウには破棄されたパッチはリストされません。

3. 「製品」ボックスをクリックして製品名または製品名の一部を入力し、「製品」メニューから製品を選択します(必須)。

注意:

過去には、My Oracle Supportの様々な箇所で、1つの製品に若干異なる名前が使用されてきました。たとえば、Oracle Databaseは「パッチと更新版」の拡張検索ではRDBMSサーバー、「サービス・リクエスト」ではOracle Database - Enterprise Editionでした。

Oracleでは、My Oracle Support全体で一貫性があるように、製品名を更新しました。たとえば現在では、「パッチと更新版」および「サービス・リクエスト」のほとんどの箇所で、Oracle DatabaseはOracle Database - Enterprise Editionとなっています。ただし、以前に古い名前(RDBMSサーバー12.1.0.1.0など)でパッチ検索を保存した場合、たいていの場合My Oracle Supportで自動的に新しい名前にマップされます。

4. 「リリース」メニューから最大10個のリリースを選択します(必要な場合)。このメニューは、有効な製品名または製品ファミリー名が選択されるまでは使用できません。
5. 必要に応じて、「プラットフォーム」フィルタからプラットフォームを5つまで選択します。
6. 必要な場合は、追加のフィルタを指定します。さらにフィルタを追加する場合は、プラス(+)記号をクリックします。
7. 「**検索**」をクリックします。「パッチ検索結果」リストが表示されます。

行をクリックすると、READMEファイルの表示、パッチのダウンロード、および計画の作成(構成がある場合)が可能なコンテキスト・バーが表示されます。[Ctrl]または[Shift]キーを使用して複数の行を選択すると、複数パッチのダウンロードや、計画への複数パッチの追加が可能です。複数の行を選択すると、コンテキスト・バーの「README」ボタンが無効になります。

8. 結果リスト内のパッチの詳細情報を表示するには、パッチ番号リンクをクリックします。

「パッチ詳細」領域から、パッチのダウンロード、READMEの表示、そのパッチにより解決されるバグの表示、およびパッチ計画の作成(構成がある場合)を実

行できます。また、該当する場合は、そのパッチの代替情報や破棄情報、関連するナレッジ・ドキュメントとコミュニティ・レビュー、ダウンロード傾向と動作保証、および推奨情報も表示できます。該当する場合は、リリース、プラットフォーム、または言語が異なる同じ名前のパッチを表示することも可能です。

注意:

単一の更新のみを含むパッチではなく、パッチセット、パッチ・セット更新(PSU)、ソフトウェア・パッチ・アップデート(SPU)(旧クリティカル・パッチ・アップデート(CPU))、ミニ・パックおよびメンテナンス・パックをインストールすることをお勧めします。単一の更新のみを含むパッチをインストールする必要があるのは、その更新がターゲット・システム上で識別された特定の問題に対処するものである場合のみです。

6.2.2.1. 特定の時期以降または日付範囲内に更新されたパッチに制限するにはどのように検索するのですか。

過去 n 日、週または月に更新されたパッチを検索するには、次のようにします。

1. 「拡張検索」領域で、「更新日」フィルタを選択します。
2. 「過去」を選択します。
3. メニューから、「日」、「週」または「月」を選択し、メニューの隣にあるボックスに数値を入力します。

指定された日付範囲のパッチを検索する手順:

1. 「拡張検索」領域で、「更新日」フィルタを選択します。
2. 「過去」から「次の範囲内」に変更します。
3. 開始と終了の日付を入力します。日付ボックスに直接日付を入力したり、カレンダー・アイコンをクリックして日付範囲を指定したりできます。

これで、検索が、指定された時期または日付の間に更新されたパッチに限定されます。

6.2.2.2. 製品または製品ファミリには何を入力するのですか。

パッチ・システムで使用される製品名は、サービス・リクエストやナレッジ・ベースで使用される製品の名前と同じです。製品の名前を検索する場合、「製品」ボックスに検索する製品の名前を入力し始めると、製品セレクトで選択肢が絞り込まれ、正しい製品の検索が簡単になります。たとえば、Oracle Database - Enterprise

Editionという製品を検索するには、“Oracle Database”、“Database”、または別名である”RDBMS”と入力します。すると、入力した語に適合する選択肢が製品セレクトタによって表示されます。1回の検索で複数の製品または製品ファミリーを選択することはできません。

6.2.2.3. プラットフォームと言語を同時に選択できないのはなぜですか。

「プラットフォーム」および「言語」は、パッチが適用されているシステムを参照します。パッチは、プラットフォームまたは言語に固有です。この設定はオプションです。設定されていない場合は、パッチのすべてのプラットフォームおよび言語が表示されます。

アプリケーションのデプロイに使用されるプラットフォーム(オペレーティング・システムおよびハードウェア・アーキテクチャ)を選択するには、ドロップダウン・メニューを使用します。プラットフォーム・パッチはデフォルトでは英語のパッチです。複数のプラットフォームまたは言語を選択できます。

プラットフォームを、オペレーティング・システムの文字サイズに必ずしも一致させる必要はありません。たとえば、Solaris 64ビットOSに32ビットのソフトウェアをインストールすることは可能です。パッチはオペレーティング・システムの文字サイズではなく、インストールの文字サイズに一致させる必要があるため、この場合に選択する正しいプラットフォームはSolaris 32ビットです。

デフォルトでは、汎用プラットフォーム用のパッチが検索結果に表示されます。汎用プラットフォーム用のパッチはプラットフォームに依存せず、どのプラットフォームにも適用できます。

ヒント: パッチに言語パックもあることがわかっている場合は、パッチの言語を検索します。

注意:

HP-UX PA-RISC、IBM AIXおよびSun Solaris SPARCのOracle Applicationsリリース11iの場合、問合せは32ビット・パッチを返します。このパッチは、32ビットと64ビットの両方のオペレーティング・システムに適用できます。

Linux x86-64上のOracle E-Business Suiteリリース12の場合、問合せで戻されるのはLinux x86パッチです。このパッチは、32ビットと64ビットの両方のオペレーティング・システムに適用できます。

Microsoft Windows x64 (64ビット)上のOracle E-Business Suiteリリース12の場合、アプリケーション層のパッチを問い合わせるには、プラットフォームに「**Microsoft Windows (32ビット)**」を選択してください。32ビットWindowsのこれらのパッチは、Oracle E-Business Suiteをホストしている64ビットのWindows 2008 R2システムに適用できます。

6.2.2.4. 製品またはファミリで検索する場合、パッチ検索製品名はナレッジ製品名と同じですか。

はい。パッチ検索製品名はナレッジ製品名と同じです。

6.2.3. 検索結果のフィルタ処理

検索結果をフィルタ処理するには、プラス(+)アイコンをクリックして検索フィルタを追加します。単純検索では、言語またはプラットフォームでフィルタできます。より多くのフィルタを追加するには、拡張検索を使用します。

6.2.4. 特定の製品またはプラットフォームの検索

6.2.4.1. My Oracle SupportでBEA Smart Updateパッチを検索する方法はありますか。

BEA Smart Updateパッチの検索の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1302053.1「MOSを使用してWebLogic用のパッチを検索してダウンロードする方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1302053.1>

6.2.4.2. My Oracle SupportのSunパッチはどのようにして検索するのですか。

SunパッチのほとんどはMy Oracle Supportに移行され、検索およびダウンロードが可能です。「パッチ検索」リージョンで「拡張検索」を使用して、製品または製品ファミリによる検索を行えます。

注意:

簡易検索を使用したSunパッチの検索では、完全一致がサポートされています。また、6-2形式のSunパッチを検索する場合、XXXXXX-*, XXXXXX-%またはXXXXXX-の形式で、アスタリスク(*)、パーセント記号(%)、または-の後に何も指定しないものをワイルドカードとして使用できます(112233-*, 112233-%、112233-など)。

利用できるSunパッチの詳細は、ナレッジ・ドキュメント1589780.2「情報センター: Sun Patches and Updatesの概要」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1589780.2>

My Oracle Supportでは、同一パッチ・バージョンが複数の検索カテゴリに一致し、検索結果に複数回表示される場合があります。たとえば、同じSunパッチを、32ビットと64ビットの両方のシステム、あるいは複数の製品、製品バージョンまたはオペレーティング・システムに適用できることがあります(Javaベースのパッチの場合)。パッチはいずれの場合も同じパッチです。

次のようにOracleの用語とSunの用語で異なるものがあります。

- Sun製品で言う廃止パッチは、Oracle製品では破棄パッチに当たります。破棄パッチは、次のバージョンが使用可能なパッチです。パッチは累積されるため、新しいパッチには、破棄パッチの修正と機能がすべて含まれます。
- Sunの用語で取消し済パッチは、Oracleの用語で廃止パッチと呼びます。Oracleの用語での廃止パッチは、欠陥があるなどの理由でダウンロードできないパッチです。

Sunパッチのネーミング規則および内容は変更されないことに注意してください。たとえば、My Oracle SupportにあるSunパッチは、My Oracle Support内で破棄された分類を持つ可能性があります。しかし、SunのSVR4ベースのパッチ・アーキテクチャでは、既存の用語SUNW_OBSOLETEがpkginfoファイルおよびパッチのReadmeファイルに使用されています。

次の表は、My Oracle Supportのパッチ検索に対応するSunの検索方法を示しています。

Sun Microsystemsの検索	My Oracle Supportの検索
SunパッチIDによる検索	パッチ名または番号による検索(単純検索)
OSリリースによる検索	製品およびリリースによる検索(拡張検索)
アーキテクチャによる検索	プラットフォームによる検索(簡易/拡張検索)
CR番号による検索(Bugster BugID)	バグ番号による検索(単純検索)

Sun Microsystemsの検索	My Oracle Supportの検索
製品による検索	製品による検索(拡張検索)
シノプシスによる検索	説明による検索(拡張検索)
リリース後日付による検索	最終更新による検索(拡張検索)
パッチ・クラスタの検索	パッチセットの検索(拡張検索)
ファームウェアの検索	製品およびリリースによる検索(拡張検索)

Sunパッチセット(以前のSunパッチ・クラスタ)を検索する手順は、次のとおりです。

1. 「パッチ検索」リージョンで「**製品またはファミリー(拡張検索)**」リンクをクリックします。Advanced Searchウィンドウが表示されます。
2. 「製品」をSolarisオペレーティング・システムに設定します。
3. リリースを選択します。
4. 3つ目のメニューから「タイプ」を選択します。
5. タイプを「**パッチセット**」に設定して、「**検索**」をクリックします。

注意:

Solaris 9および10の推奨パッチは、「パッチと更新版推奨パッチ・アドバイザ」で検索できます

注意:

Sunパッチセットの詳細は、ナレッジ・ドキュメント1272947.1を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1272947.1>

6.2.4.3. E-Business Suite R12の特定のリリースの一部である製品のパッチを検索できますか。

E-Business Suite R12製品のパッチを検索するには、「パッチ検索」リージョンの「**製品またはファミリー(拡張検索)**」をクリックします。「**製品**」メニューから製品名を選択し、「**リリース**」メニューからApplications R12.1、Applications R12.0、Applications R12 (その他)またはApplications 11iを選択します。

E-Business Suite R12製品では、異なるリリースのパッチに同じパッチ番号が付いていることがあります。検索結果の「リリース」列を使用して、正しいリリースを検証します。また、リリースがパッチ詳細ページの右側にリストされます。使用可能

なりリリースが複数ある場合、リストを使用して、使用可能な他のリリースに切り替えることができます。

6.2.4.4. JD Edwardsのパッチを検索できますか。

はい。JD Edwards製品のパッチ検索は、「パッチ・クイック・リンク」リージョンにあります。このインターフェースを使用して行われる検索では、「最近のアクティビティ」または「最近の検索」リージョンは更新されません。「パッチ検索」リージョンからの検索では、JD Edwardsのパッチは検索できません。

6.2.4.5. Sun Firmware、BIOSと関連する更新、Solarisパッチ、およびSolarisの推奨パッチ・セットはどこで検索しますか。

Sunのパッチおよび更新は、「パッチ検索」リージョンの通常検索と拡張検索から検索できます。また、「クイック・リンク」リージョンには、ナレッジ・ドキュメント1589780.2「情報センター: Sun Patches and Updatesの概要」にアクセスできる「Sun」リンクがあります。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1589780.2>

注意:

6-2パッチの改訂バージョンを検索するには、簡易検索を使用します。*patchid-**または*patchid-%*の形式で、アスタリスク(*)またはパーセント記号(%)をワイルドカードとして使用できます(112233-*, 112233-%など)。

6.2.4.6. Sunパッチおよび更新はどこで検索しますか。

Sunのパッチおよび更新は、「パッチ検索」リージョンの通常検索と拡張検索から検索できます。また、「クイック・リンク」リージョンには、ナレッジ・ドキュメント1589780.2「情報センター: Sun Patches and Updatesの概要」にアクセスできる「**Sun製品**」リンクがあります。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1589780.2>

6.2.4.7. SunのパッチのReadmeはどこにありますか。

パッチのReadmeはパッチ詳細のページから入手でき、選択されているパッチが1つのみの場合は、パッチ検索結果のリストのコンテキスト・バーからも入手できます。

6.2.5. 構成ベースの推奨を使用した検索

- [パッチ推奨の表示](#)

- 推奨の抑制

注意: パッチ推奨は、Configuration Managerリリース10.3.2以上を使用しているお客様のみが使用できます。この機能は、サポート契約の一部として使用できます。

6.2.5.1. パッチ推奨の表示

パッチ推奨では、Configuration Managerリリース10.3.2以上を使用してアップロードされ、オラクル社から発行された推奨パッチが不足している構成が識別されます。構成にインストールされているパッチとオラクル社推奨のパッチが比較され、不足しているパッチが識別されます。Configuration Managerによって毎日オラクル社に更新が送信されていることが重要です。Configuration Managerのステータスは、「ダッシュボード」タブの「ターゲット」リージョンおよび「システム」リージョンから確認します。

たとえば、年4回リリースされるSPUは、Oracle製品のセキュリティ修正を提供するパッチのバンドルです。Oracleでは、データ機密性、データ整合性およびシステム可用性を低下させる、サポート対象製品の脆弱性に対応したSPUを発行します。安全な環境を確保するために、SPUを迅速に入手および実装することをお勧めします。パッチ推奨は、Configuration Managerを使用してアップロードされたシステムにSPUがない場合に表示されます。

初期計画フェーズの一環として、パッチ推奨を使用して、SPUがないターゲットを識別し優先順位を付けます。パッチ推奨の詳細を使用して、SPUアドバイスを確認し、パッチの重要度および前提条件パッチを評価します。パッチをダウンロードするには、My Oracle Supportを使用します。その後、Enterprise Managerまたは同様の製品を使用して必要なパッチをデプロイできます。

6.2.5.1.1. 「パッチ推奨」リージョンとは何ですか。

「パッチ推奨」リージョンは、アップロードされた構成に適用できるすべての推奨パッチのポータルです。棒グラフから推奨パッチのリストにドリルダウンし、それらのパッチの詳細を表示したり、パッチをダウンロードしたり、またはパッチ計画にパッチを追加できます。棒グラフには、検出された問題の数が要約されています(たとえば、問題が1つある場合には、1つのターゲットに対して1つの推奨があります)。

パッチ推奨の詳細は、「[「構成ベースの推奨を使用した検索」](#)」を参照してください。

6.2.5.1.2. 推奨が1つもないのはなぜですか。いくつかあることがわかっています。

推奨されるパッチがすべて適用されているために推奨が存在しない場合は問題ありませんが、その他の理由で推奨が表示されない可能性もあります。

- Configuration Managerのあるターゲットに公開済の推奨がない場合。現在、推奨を使用できるのは、Database、Enterprise ManagerおよびApplication Serverターゲットです。その他のOracle製品は、今後のリリースに含まれる予定です。
- 製品、プラットフォームおよびバージョンにパッチ推奨がない場合(Oracle Database 10.2.0.3 on Windowsなど)。
- Oracle Databaseで、Configuration Managerはインストールされているが、データベースが実装されていない場合。Oracleホームは存在しますが、推奨の提供に必要な機能の使用状況メトリックを使用できません。詳細は、*Oracle Configuration Manager* インストレーションおよび管理ガイドを参照してください。Oracle Enterprise Manager内からMy Oracle Supportにアクセスしている場合、この項の説明は当てはまりません。
- すべての推奨が抑制されています。抑制を表示リンクがある場合、一部のパッチは抑制されています。**抑制を表示**をクリックして確認し、必要に応じて抑制を解除してください。
- Configuration Manager 10.3.2以降が使用されていない場合。自動更新がオフになっている場合は、旧バージョンのConfiguration Managerが使用されている可能性があります。
- 該当するパッチ推奨がすべて適用されています。
- 「パッチ推奨」リージョンを編集して、パッチ推奨でサポートされていないターゲット・タイプの推奨を表示する場合、推奨の数はゼロです。
- アップロードされた構成情報がない場合。

注意: 現在、My Oracle Supportがパッチ推奨を提供している製品ラインは次のとおりです。

- Oracle Database
- Oracle Application Server
- Enterprise Manager Cloud Control (管理エージェント/Oracle Management Service)
- Oracle Fusion Applications
- Oracle Fusion Middleware

- Oracle SOA Suite
- Oracle Real Applications Clusters
- Oracle Real Applications Clusters(Clusterwareを含む)
- Oracle Dataguard
- Oracle Exadata Database MachineおよびExadata Storage Server
- Oracle Exalogic
- Exalogic以外のシステム用のOracle Coherence、Oracle WebLogic Server、Oracle JRockit
- Oracle Business Process Management
- Application Development Frameworkランタイム

オラクル社は、範囲を他の製品ラインにも拡大することをお約束します。それまでの間は、「パッチ・クイック・リンク」リージョンを使用して従来のパッチ検索サイトにアクセスし、他の製品ラインのパッチ情報を入手してください。

6.2.5.1.3. どのようにすれば、ターゲット・タイプまたは分類に関連付けられているパッチをすべて表示できますか。

「パッチ推奨」リージョンには、パッチ分類またはターゲット・タイプ別にパッチのグラフィカルな数値サマリーが表示されます。棒グラフをクリックすると、ターゲット・タイプまたは分類に対する完全なパッチ・リストにドリルダウンします。

「**すべての推奨**」をクリックして、使用可能なパッチの完全なリストをパッチ推奨ページに表示できます。パッチを抑制している場合は、「**抑制された項目の表示**」をクリックして、抑制したパッチのリストを表示できます。

パッチ推奨ページのフィルタを使用して、特定の種類を選択します。

6.2.5.1.4. パッチ推奨をフィルタする方法はありますか。

パッチ推奨をフィルタするには、フィルタ・メニューからオプションを選択します。フィルタは複数選択できます。オプションを選択解除するには、オプションを再度選択します。

6.2.5.1.5. パッチ推奨を検索する方法はありますか。

パッチ推奨を検索する手順は、次のとおりです。

1. 検索メニューから、「ターゲット名」などのカテゴリを選択します。

2. 検索ボックスに検索基準を入力し、検索アイコンをクリックします。

6.2.5.1.6. パッチ推奨には、なぜConfiguration Managerのバージョン10.3.2以上が必要なのですか。

Configuration Managerバージョン10.3.2以降では、使用する環境に適用するパッチの追加情報が収集されます。追加情報がないと、オラクル社は、パッチ推奨やパッチ計画ツールを使用した競合を解決するための代替パッチが提供できません。Configuration Managerは、通常自動的に更新されます。自動的に更新されていない場合は、*Oracle Configuration Manager* インストレーションおよび管理ガイドの手順に従って、手動でConfiguration Managerを更新してください。

<http://www.oracle.com/technetwork/documentation/ocm-092152.html>

導入されているConfiguration Managerのバージョンを判別するには、次の手順を実行してください。

1. 「ダッシュボード」タブの「ターゲット」リージョンから、タイプが「Oracle Configuration Manager」のすべてのターゲットを検索します。
2. ターゲットのホーム・ページへの各リンクをクリックします。
3. どのConfiguration Managerに情報が適用されるかを理解するためにOracleホームおよびホストの情報をメモします。
4. 「構成」リージョンのCCRパッケージ・バージョン・メトリックを選択します。
5. "scripts"という「パッケージ名」行で、「パッケージ・バージョン」列の値を確認します。これがConfiguration Managerのバージョンです。10.3.2以降であることが必要です。

6.2.5.2. 推奨の抑制

6.2.5.2.1. パッチ推奨の抑制の詳細

抑制を使用すると、パッチ推奨を一時的または永久的に非表示にできます。これは、すぐに参照する必要のない推奨を非表示にする方法です。たとえば、開発システムや問題とみなされるもの用のパッチを抑制できます。抑制により、「パッチ推奨」リージョンに表示される推奨の数が少なくなります。

抑制オプションには、次の3つのオプションがあります。

- 抑制されたターゲット-特定のターゲットに対するすべての推奨事項
- 抑制されたパッチ-すべてのターゲットに対する特定のパッチ
- 抑制された問題 - 特定のターゲットで検出された特定のパッチ

選択されているオプションに応じて、「抑制された項目の表示」が選択された際に、抑制された項目が適切なタブに表示されます。

1つ以上の行を選択できます。または、標準の[Ctrl]キーと[Shift]キーの組合せを使用して行の任意の場所(リンク以外)をクリックすることで推奨の範囲を選択できます。「抑制」ボタン・メニューは、一意の問題、ターゲットおよび選択した推奨の数を追跡します。

3つのタイプの抑制の詳細は、次のとおりです。

- 抑制された問題: 特定の問題を抑制すると、そのターゲットに対するその推奨が表示されなくなります。これは最も小さいタイプの抑制です。1つのターゲットに対して1つのパッチ推奨なので、開発ターゲットの推奨を抑制し、本番ターゲットの推奨はアクティブのままにすることができます。最小の抑制タイプなので、他の2つのタイプの抑制によって上書きされる場合があります。この抑制が行われる場合、そのターゲットについてのみ問題が抑制されます。
- ターゲットに対するすべてのパッチ推奨: そのターゲットのパッチ推奨は何も表示されなくなります。これは開発サーバーに最も役立ちます。推奨の抑制が解除されないかぎり、このターゲットでどのような操作をしても、現在または将来に推奨は表示されません。
- 推奨のすべての発生: 特定の推奨のすべての発生を抑制します。これは、パッチ推奨が環境に適用される可能性がまったくない場合に役立ちます。たとえば、インターネットに直接接続されていない安全な場所で、インターネット・セキュリティに関連するパッチ推奨を抑制する場合などです。以降環境に新たに追加されたターゲットでも、この推奨は表示されません。

抑制ページの抑制されたターゲットおよび「抑制された推奨」タブでは、リストされた各項目に番号がリンクされています。これは、抑制された推奨またはターゲットの番号を示します。番号をクリックすると、詳細が表示されます。この方法で、推奨の抑制を解除せずにその影響を確認することができます。

6.2.5.2.2. パッチ推奨はどのようにして抑制するのですか。

パッチ推奨を抑制する手順は、次のとおりです。

1. パッチ推奨ページで、パッチ推奨行をクリックしてパッチ推奨を選択します。必要な場合は、複数のパッチを選択します。
2. コンテキスト・メニューで「抑制」をクリックします。
3. 選択したパッチ(問題)、選択したパッチのターゲットに対するパッチ推奨、または選択したパッチのすべての発生の抑制を選択します。
4. 「抑制された項目の表示」をクリックし、関連タブをクリックして抑制されたパッチを表示します。

抑制に関するヒント

- 次のパッチ・デプロイメント・ウィンドウに含める問題の優先順位を決定します。後のウィンドウで対応する項目は、抑制を使用して非表示にします。抑制表の「次以降抑止」列を使用して複数選択を行い、以前に延期した問題のコレクションの抑制を解除します。
- 管理対象外のターゲットを抑制します。これで、自分が担当するターゲットとシステムに焦点を当てることができます。自分が管理していない異なるグループからの推奨を複数選択し、「抑制」ボタン・メニューを選択して2つ目のオプション(ターゲットのすべてのパッチ推奨(現在および将来))を選択します。

6.2.5.2.3. パッチ推奨はどのようにして抑制解除するのですか。

パッチ推奨の抑制を解除する手順は、次のとおりです。

1. 「抑制された項目の表示」をクリックします。
2. 関連タブを選択します。
3. 抑制を解除するパッチ推奨を選択します。
4. 「推奨のリストア」をクリックします。

6.2.5.2.4. 抑制はチーム内の他のメンバーから見えますか？

いいえ。抑制の設定は、そのアカウントにのみ作用します。

6.2.5.2.5. 抑制によってパッチ推奨のグラフのカウンタはどのような影響を受けますか。

抑制を使用すると、パッチ推奨を一時的または永久的に非表示にできます。これは、すぐに参照する必要のない推奨を非表示にする方法です。たとえば、開発シス

テムや問題とみなされるもの用のパッチを抑制できます。抑制により、「パッチ推奨」リージョンに表示される推奨の数が少なくなります。

パッチ推奨グラフ上のカウントは問題に対するものです。つまり、1つの問題が1つのターゲットに対する特定の推奨になります。したがって、ターゲット全体を抑制すると、その結果としてカウントの問題が大幅に減少する場合があります。同様に、パッチ推奨を抑制すると、多くの問題がカウントから削除される場合があります。

抑制された推奨ページを表示するには、「**抑制された項目の表示**」をクリックします。

6.2.5.3. 推奨の印刷

推奨を印刷するには、「パッチ推奨」棒グラフにドリルダウンして、推奨の表を表示します。左端の表アイコンをクリックして印刷します。これにより、プリンタに対応したパッチ推奨の表が生成されます。

6.2.6. 推奨パッチ・アドバイザの使用

推奨パッチ・アドバイザを使用すると、スタンドアロン製品、製品の組合せ、または製品スタックの製品の推奨パッチおよび必須パッチを簡単に検索できます。現在、使用可能なデータは制限されています。今後、データが追加される予定です。製品またはリリースを選択できない場合、それは現在使用可能なデータがないことを意味します。

リスト全体から検索するのではなく、製品名の一部を入力できるように、先行入力機能がサポートされています。

リストから製品を選択すると、少なくとも1つの検索結果が返されます。同時使用される製品が選択された、選択された1つめの製品に推奨パッチがない場合、2つめの製品を選択する必要があります。製品が見つからない場合は、推奨パッチ・アドバイザにパッチ推奨が存在しません。

6.2.6.1. 推奨パッチ・アドバイザの選択したものに対象製品を検出できない場合はどうしますか。

推奨パッチ・アドバイザ検索で見つからない製品の推奨パッチを検索するには、「**製品またはファミリー(拡張検索)**」を使用できます。その場合、「**製品またはファミリー(拡張検索)**」を使用して検索し、値を「クリティカル」、「セキュリティ

ティ」、「法規制」または「一般」の1つ以上のカテゴリに設定した「分類」フィルタが使用されることを確認します。

6.2.6.2. 動作保証に必須のパッチを検索する方法はありますか。

「推奨パッチ・アドバイザー」の検索結果のアイコンは、推奨パッチが戻されること、および動作保証にはパッチが必須であることを示します。多くの場合、別の製品と一緒に使用する製品を検索する際に、パッチが必須としてリストされます。必須パッチの特別な問合せ方法はなく、検索の一部として自動的に戻されます。パッチの詳細は、パッチを選択して「推奨/動作保証」セクションにドリルダウンしてください。

6.2.6.3. 検索を実行したくないが、存在しない推奨パッチがないかどうかを正確に把握したい場合はどうしますか。

Oracle Configuration Managerを使用して、構成をOracle Supportにアップロードできます。アップロードが完了すると、Oracle Supportはアップロードされた構成を評価し、アップロードの時点で存在しないすべての推奨パッチを識別します。その後、推奨パッチを、「ダッシュボード」タブまたは「パッチと更新版」タブの「パッチ推奨」リージョンで表示できます。アップロードされた構成に存在しない推奨パッチを表示するには、「すべての推奨」をクリックします。

6.2.6.4. 別名を使用して、推奨パッチ・アドバイザーで製品を検索できますか。

製品の名前の把握が課題になることがあります。たとえば、Oracle DatabaseがRDBMS Serverと呼ばれるパッチの観点からOracle Databaseを参照することに慣れていることもあります。Oracleは、複数の用語を入力しても単一の製品を確実に検出できるようにすることに取り組んでいます。多くのMy Oracle Supportシステムでは、Oracleが製品の名前を変更しても、別名を使用して製品を検出できます。さらに、多くの省略語(たとえばOracle DatabaseをDBと表記)が別名として含まれるため、一般的な省略語を入力して、正しい製品を検索できます。先行入力機能でこれらの別名を使用して製品検索を絞り込んだり、製品リストから別名を使用して製品を識別したりできます。

注意: 推奨パッチ・アドバイザー検索での製品名は、「製品またはファミリー(拡張検索)」での製品名や、「番号/名前またはバグ番号(簡易)」の検索結果と異なる場合があります。

6.2.7. 「検索結果」リンクの共有

特定のパッチ検索のパッチ検索結果ページへのリンクを保存または共有するには、「**リンクの共有**」をクリックします。特定の検索へのリンクを含むウィンドウが開きます。このリンクをコピーして、ドキュメントへの保存や、同僚への電子メール送信などを行うことができます。

6.2.8. よくある検索の質問

6.2.8.1. 製品を検索する場所によって、使用する名前が異なるのはなぜですか。

現在、製品名の標準化を進めています。完了するまでは、領域によって製品名が異なる場合があります。たとえば、ある領域では"Oracle Database - Enterprise Edition"ですが、他の領域では"Oracle Database"で検索する場合があります。製品が見つからない場合は、その製品に使用する可能性のある別の名前で検索してください。

6.2.8.2. 自分が行った以前の検索のリストを表示する方法はありますか。

実行した検索のリストを表示するには、「パッチ検索」リージョンで「最近」タブをクリックします。検索の履歴リストには、検索方法(番号または製品ファミリ)と検索対象のパッチがタイム・スタンプとともに表示されます。

「パッチ検索」の「最近」タブには、前の20件の検索が表示されます。検索リストは、アルファベット順または年代順にソートできます。

最大20の検索を保存できます。保存した検索には、「保存済検索」タブを通じてアクセスしてください。

6.2.8.3. パッチ・タイプで検索するのはなぜですか。

「パッチと更新版」タブで、Oracle製品の推奨パッチおよび更新を参照してダウンロードできます。次のパッチ・タイプをダウンロードできます。

- 個別パッチ - 必須として提供される単一のバグ修正またはバグ修正のコレクションが含まれます。
- セキュリティ・バグ修正用の個別パッチ - ユーザー固有のセキュリティ・バグ修正が含まれます。

- 診断パッチ - 診断の支援、または修正あるいはバグ修正のコレクションの検証を目的とします。
- バンドル・パッチ更新(BPU) - 特定の製品またはコンポーネントを対象とする修正の累積コレクション
- パッチ・セット更新(PSU) - 特定の製品またはコンポーネントを対象とする、影響の大きい低リスクの証明済修正の累積コレクション
- セキュリティ・パッチ更新 - セキュリティ・バグ修正の累積コレクション
- Sunのハードウェアおよびファームウェア

ユーザーは個別のパッチではなくパッチセットを適用することをお勧めします。個別のパッチは多数存在するため、パッチセットの検索を制限することで、より迅速に結果が生成されます。

6.2.8.4. 説明で検索するのは、パッチのタイトルで検索するのと同じですか。

はい。パッチ検索では「次を含む」検索が自動的に実装され、パッチの説明に入力した内容と一致する任意の語が検索されます。パッチ名またはIDフィールドは検索されません。たとえば、SPU、ORA-00600、Incorrect Valueなどが検索されます。

注意:

パッチの命名規則は今後変更される可能性もあるため、パッチを検索する方法として、説明による検索のみに依存しないでください。

6.2.8.5. 最新のPSUまたはSPUはどのようにして検索するのですか。

最新のPSUまたはSPUを検索するには、次のいずれかを実行します。

- 「推奨パッチ・アドバイザー」を選択し、「製品」リストからOracle DatabaseまたはRDBMSとそのリリースを選択して、プラットフォーム(オプション)を選択します。
- 「拡張検索」を選択し、「製品」リストからOracle DatabaseまたはRDBMSとそのリリースを選択します。プラットフォーム(オプション)を選択し、PSUまたはSPUを含めるように説明を設定します。
- 「拡張検索」を選択し、「製品」リストからOracle DatabaseまたはRDBMSとそのリリースを選択します。プラットフォーム(オプション)を選択し、「分類」リストから「セキュリティ」(SPUの場合)または「一般」(PSUの場合)を選択します。

「パッチ・クイック・リンク」リージョンの「**クリティカル・パッチ・アップデートとセキュリティ・アラート**」リンクを使用することもできます。このリンクから、CPUおよびセキュリティ・アラートに関する最新情報にアクセスできます。

6.2.8.6. 各パッチ分類とは何ですか。

パッチは次のタイプに分類されます。

- **一般:** 他の分類に含まれないパッチ。通常は、お客様の特定の業務上の問題を解決する1回かぎりのパッチです。
- **クリティカル:** アプリケーションがスムーズに機能するために必要なE-Business Suiteパッチ。クリティカル・パッチはただちにインストールする必要があります。
- **セキュリティ:** 製品のセキュリティの脆弱性に対処するパッチ。
- **法規制:** アプリケーションで時間とともに変化した可能性がある値(新しい年の税率表、給与の源泉徴収計算など)の正確な計算に必要なパッチ。
- **破棄:** 最新のパッチに置き換えられたパッチ。「破棄」リージョンには、破棄パッチおよび代替パッチがリストされます。代替パッチを使用する必要があります。

注意:

バグ番号またはパッチIDがわかる場合、破棄されたパッチを検索できます。また、製品検索でも破棄パッチを検索できます。

- **廃止:** リタイアしたパッチ。「**代替オプション**」の下にリストされたパッチを使用します。

注意:

バグ番号またはパッチIDがわかる場合、廃止されたパッチを検索できます。製品検索では廃止パッチを検索できません。

6.2.8.7. 検索フィルタにはどのようなものがありますか。

次の検索フィルタに対して基準を指定できます。番号/名前またはバグ番号(簡易)検索には、「プラットフォーム」および「言語」フィルタのみが使用可能です。「製品またはファミリー(拡張)」検索の場合、指定した製品によっては、一部のフィルタを適用できないことがあります。

注意:

デフォルトのフィルタは「いずれか」です。フィルタが設定または選択されていない場合、そのフィルタは検索基準に含まれません。

分類

分類は、パッチの重要度によって結果を制限します。分類を設定しない場合、一般的な分類を持つパッチを含むすべてのパッチが検索されます。検索可能な分類は次のとおりです。

- **セキュリティ:** 製品のセキュリティの脆弱性に対処するパッチ。
- **法規制:** アプリケーションで時間とともに変化した可能性がある値(新しい年の税率表、給与の源泉徴収計算など)の正確な計算に必要なパッチ。
- **一般:** 他の分類に含まれないパッチ。

互換コードライン(R12のみ)

「互換コードライン」を使用すると、Oracle E-Business Suite (アプリケーション)のコードラインと互換性があるパッチに結果を制限できます。たとえば、R12.FIN_PF.A、R12.SCM_PF.Bなどです。

注意:

これはオプションのフィルタです。コードラインを選択しない場合は、選択したリリースのパッチがすべて戻されます。

説明

「説明」ボックスでテキストを指定して、入力したテキストが含まれる説明(またはSunパッチの場合はシノプシス)を使用するパッチに検索結果を制限できます。たとえば、パッチ11i.MSDまたは5.9_x86、登録などです。「説明」フィールドでは、大文字と小文字を区別して検索されません。*や%などのワイルド・カードは不要です。

注意:

パッチのネーミング規則は一定期間で変更される場合があるため、説明またはシノプシス内のテキスト指定による結果の制限を、唯一のフィルタリング・パラメータとして使用しないでください。

ファイルを含む(アプリケーションのみ)

「ファイルを含む」を使用すると、特定のファイル、ファイル名の一部との一致、またはファイルの特定のバージョンを含むパッチに結果を制限できます。このフィルタはOracle E-Business Suite (アプリケーション)の検索でのみ有効です。たとえば、GenCartComm.java、バージョン: 11.5.3などです。

ファイルの完全なバージョンを設定すると、さらに検索を制限できます。バージョン・フィルタにワイルドカードは使用できません。バージョンを空にすると、すべてのファイル・バージョンが一致します。

言語

1つ以上の言語を指定して、結果を指定した言語のパッチに制限できます。ドロップ・リストを使用して、アプリケーション・インスタンスの言語を選択します。

注意:

英語は、プラットフォーム固有のパッチに常に含まれており、PeopleSoft製品以外の場合、言語パッチをインストールする前にインストールする必要があります。PeopleSoft製品の場合、米国英語またはいずれかの翻訳(英国英語を含む)を選択する必要がありますが、両方は選択できません。

パッチセットに含まれていない(11iおよびR12のみ)

「パッチセットに含まれていない」は、Oracle Applicationsの検索でのみ有効です。指定したパッチセットに含まれていない、またはこのパッチセットにより破棄されるパッチに検索が制限されます。この検索フィルタを使用すると、より広範囲なパッチセットをインストールした後で、まだ関係のある結果を戻すことができます。リストから項目を1つ以上選択します。

パッチ・ターゲット

「パッチ・ターゲット」を使用すると、選択した機能、コンポーネントまたはタスクのパッチに結果を制限できます。

たとえば、データベースのData Guardパッチのみを対象としている場合、「Data Guard」を選択します。OC4Jに関連するFusion Middleware (iAS)パッチを検索する場合、「FMW - OC4J」を選択します。

注意:

パッチ・ターゲットを指定するときは注意してください。パッチ・ターゲットを使用する場合、期待した結果を得られないことがあります。

プラットフォーム

プラットフォームを5つまで指定して、結果を特定のオペレーティング・システムに制限できます。

注意:

HP-UX PA-RISC、IBM AIXおよびSun Solaris SPARCで返されるOracle Applicationsリリース11iの32ビット・パッチは、32ビットと64ビットの両方のオペレーティング・システムに適用できます。Linux x86-64上のOracle Applicationsリリース12を検索する際に返されるLinux x86パッチは、32ビットと64ビットの両方のオペレーティング・システムに適用できます。

製品

「製品」は必須フィールドです。値リストから製品を選択します。

タイプ

タイプを指定して、検索結果をパッチまたはパッチセットに限定します。

- **パッチ:** 1つの問題に対処する1つの更新。問題が、既存のパッチセットでは解決されていないものとしてReadmeに記載されている場合にのみパッチをインストールします。
- **パッチセット:** Sunパッチ・クラスタ/バンドルなどのように更新をまとめたもの。

注意:

可能なかぎり、個別のパッチではなくパッチセットを適用してください。

更新日

更新日は、指定した期間内に更新されたパッチに検索を制限できます。

注意:

Readmeの変更程度の小規模な更新の場合もあります。

6.3. パッチの詳細

6.3.1. 関連するナレッジ・ドキュメントの表示

6.3.1.1. パッチの関連ナレッジとは何ですか。

オラクル社では、どのパッチをいつ適用すればよいかについて、十分な情報に基づいて判断いただけるよう、あらゆる情報を提供するように努めています。該当のパッチによって解決されたバグを公開し、該当のパッチに関連する記事やドキュメントがあるかどうかを確認するナレッジ・ベース検索を提供しています。これらを参照いただいてから、すぐにパッチを再表示して、十分な情報に基づき判断していただけます。

6.3.1.2. パッチの詳細のページの「推奨 / 動作保証」セクションとは何ですか。

パッチ詳細のページの「推奨 / 動作保証」セクションには、どの製品に対してパッチが推奨されるのか、および認定にとってパッチが必須かどうかに関する情報があります。認定情報によるパッチについては、認定リンクをクリックすると、認定が表示されます。この項は、表示されているパッチに、関連する推奨情報や認定情報がある場合だけ表示されます。

6.3.2. 傾向とダウンロードの表示

6.3.2.1. ダウンロード傾向データがあるパッチとないパッチがあるのはなぜですか。

可能なものについては、お客様がパッチをダウンロードした回数の最新の履歴が表示されています。パッチをインストールするかどうか、およびインストールする時期を判断するのに、このデータが役に立つ場合があります。セキュリティ・パッチについては、この情報はコミュニティで共有されません。

6.3.3. コミュニティ・フィードバックの表示

6.3.3.1. パッチのレビューとは何であり、パッチのレビューを表示するのはなぜですか。

パッチのレビューとは個別のパッチおよびプラットフォームの組合せに関するお客様からのフィードバックのことです。より確実にするために、オラクル社は最大

数のお客様の環境で動作するパッチを提供しています。オラクル社は、お客様と、パッチの開発を担当する開発チームやサポート・チームとを結び付けるフィードバック・チャンネルとしてパッチのレビューを提供してきました。

6.3.3.2. 既存の投稿済レビューに返信できますか。自分の元のレビューに対して多くの返信があります。

はい。「パッチの詳細」リージョンの「コミュニティ・ディスカッション」領域から、「**ディスカッションに返信**」をクリックし、コメントを追加します。

また、コミュニティのメイン・サイトから返信できます。パッチを検索し、スレッドに返信します。パッチとプラットフォームの組合せごとに別のスレッドがあることに注意してください。スレッドを検出した後は、すべての投稿に返信できます。

6.3.3.3. パッチ・ページにコミュニティのフィードバックが表示されているのはなぜですか。

適切なパッチを見つけることは容易ではありません。したがって弊社では、コミュニティ・スペースでの意見やアドバイスの発言を奨励しています。スペースからパッチに直接リンクさせることで、コミュニティがパッチの改善に貢献し、他のコミュニティのメンバーにも役立つヒントやこつの共有の場となるよう奨励しています。また、オラクル社は、お客様のフィードバックを反映させています。

6.3.3.4. コミュニティに投稿したのに表示されないのはなぜですか。

プラットフォームごとの製品別に各パッチをグループ化するため、パッチ・スペースが作成されます。これは、プラットフォーム固有(インストール手順など)のコメントによって投稿が乱雑になることを防ぐためです。該当のパッチについて正しいプラットフォームで参照していることを確認してください。

パッチ・スレッドは、お客様の最初の投稿により自動的に生成されます。特定のパッチ/プラットフォームのパッチ・スレッドは、パッチの詳細ページからのみ作成できます。スペースは、コミュニティのメイン・サイトからも使用できます。また、パッチの詳細ページには、コミュニティのメイン・サイトからのその他のスレッドも表示されます。コミュニティのメイン・サイトで独自のトピック・スレッドを作成した場合、それはこのページにリンクされません。また、不適切な投稿をした場合、投稿は削除される場合があります。

6.4. My Oracle Support競合チェッカ・ツール

My Oracle Support競合チェッカ・ツールには、パッチ検索結果ページと、パッチの詳細ページの両方からアクセスでき、OPatchインベントリのアップロードのみでなく、競合への対応のために環境に適用するパッチのチェックも実行できます。

競合がない場合は、パッチをダウンロードできます。競合がある場合は、ダウンロードする既存の解決策が検出されます。解決策がない場合は、ソリューションをリクエストし、そのリクエストを「計画」リージョンでモニターできます。

詳細は、ナレッジ・ドキュメント1091294.1「My Oracle Support競合チェッカ・ツールの使用方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1091294.1>

6.5. パッチ計画とアップグレード計画

6.5.1. 計画の使用

計画には、パッチ計画とアップグレード計画の2種類があります。

注意:

パッチ計画は、現在ハードウェア・システムまたはオペレーティング・システム・パッチングでは利用できません。

注意:

計画を利用できるのは、Configuration Manager 10.3.2以上を使用している場合のみです。詳細は、「8章「コレクタ」」を参照してください。

Configuration Managerを使用していない場合でも、OPatchインベントリ・ファイルに対してMy Oracle Support競合チェッカ・ツールを使用して、計画とすることができます。詳細は、「[「My Oracle Support競合チェッカ・ツール」](#)」の項を参照してください。

パッチ計画

パッチ計画とは、1つ以上のターゲットにまとめて適用することが考えられるパッチの集まりです。各ターゲットには、別々のパッチ・グループがあります。パッチ計画には、計画の説明とデプロイメント日、および1つ以上のパッチを含めることがで

きます。計画のターゲットにパッチを追加できるのは、パッチのリリースとプラットフォームが追加対象のターゲットと同一の場合のみです。追加するパッチの製品が、パッチの追加対象のターゲットに関連付けられている製品と異なる場合は、警告が表示されます。警告は表示されますが、計画にパッチを追加できます。

計画のターゲットには任意のパッチを含めることができます。計画では、インストール済のパッチとの競合があるかどうかを確認するために、使用環境に対して Oracle Database、Fusion Middleware および Enterprise Manager のパッチも検証されます。

アップグレード計画

アップグレード計画はパッチ計画に似ています。主に、同一プラットフォームでの同一製品の1つのリリースから別のリリースへのアップグレードの計画に使用されます。パッチ以外に、アップグレードに必要なメディアとパッチ・セットが含まれます。アップグレード計画は、1つのターゲットに対してのみ作成できます。

アップグレード計画を使用すると、同一プラットフォームで、インストールされている製品リリースから別の製品リリースにアップグレードする必要があるパッチやソフトウェアを確認できます。アップグレード計画は、Oracle Enterprise Manager 内から My Oracle Support にアクセスしているのではない限り、コレクタを使用する顧客のみ使用できます。現在サポートされていないターゲット・タイプもありますが、ターゲットは定期的に追加されています。ターゲットを指定する際は、アップグレード・プランナにより、選択されたターゲットの構成の詳細が分析されて提供されます。

アップグレード計画では、ターゲットが計画作成の開始地点として使用されます。ターゲットを指定する際は、アップグレード・プランナにより、ターゲットの構成情報が分析され、次の内容が提供されます。

- 必要なソフトウェア
- 推奨パッチ
- 旧リリースで検索された既存のパッチに一致する新リリース用のパッチ

アップグレード可能なターゲットを選択したら、アップグレード先として使用可能な現在サポートされているリリースのリストが表示されます。リストからリリースを選択する際には、サポートの詳細が表示され、適切なリリースの選択に役立ちます。たとえば、リリースのステータスが最終リリースである場合、この製品ライン

には新しいリリースが作成されないことがわかります。アップグレードの決定による影響を判断できるよう、パッチ情報が提供されます。

パッチ計画同様、アップグレード計画でも競合の有無が分析されます。競合が検出された場合、ユーザーは新しいパッチをリクエストし、リクエストした代替パッチが使用可能になったときに、現在のパッチを置き換えることができます。置き換える際には、再分析が必要です。

6.5.2. 計画ウィザードの使用

計画ウィザードでは、計画の作成、表示および変更を行えます。アップグレード計画を作成する場合は、「計画」リージョンからアップグレード計画またはパッチ計画を選択するか、開かれる計画ウィザードで計画を表示します。ウィザードは、「パッチ推奨」、「パッチ検索」リージョン、および「パッチの詳細」リージョンからパッチ計画を作成した後、「**計画の表示**」をクリックすると開くことができます。

6.5.2.1. ステップ1: 計画情報

注意:

各計画には一意の名前を使用する必要があります。

計画の一般情報を更新するには、「**ステップ1: 計画情報**」をクリックします。計画済のデプロイメント日がわかっている場合は、ここで入力できます。

計画に関連するドキュメントがある場合、ステップ1でそのリストも表示されます。ドキュメント・リンクをクリックすると、ナレッジ・ベースにドキュメントが表示されます。アップグレード計画の場合、使用可能なアップグレード・アドバイザのリストは、Oracleサポート・アップグレード・アドバイザのドキュメントを参照します。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=250.1>

アップグレード・アドバイザは、アップグレード・ライフサイクルについて順を追って説明した動的ドキュメントです。各アップグレード・アドバイザは、製品またはスイートの特定のバージョン間での特定のアップグレード・パスに固有のもので、

6.5.2.2. ステップ2: パッチ

アップグレード計画の場合は、「**ステップ2: パッチ**」で、構成に対して推奨されるパッチが、計画に自動的に追加されます。また、手動で追加したパッチと抑制されたパッチ(現時点では計画に含めるが検証には使用しないパッチ)が表示されます。

計画に手動でパッチを追加する手順は、次のとおりです。

1. 「**ステップ2: パッチ**」で「**パッチの追加**」をクリックします。「**検索の編集**」ボックスが表示されます。
2. 検索基準を入力し、「**検索**」をクリックします。検索オプションの詳細は、「**パッチ検索**」を参照してください。
3. 追加するパッチを選択し、「**この計画に追加**」をクリックします。計画ウィザードで、選択したパッチが検証され、パッチに関連する問題が計画のターゲットに報告されます。無効なパッチ(別のプラットフォーム用のパッチなど)は追加できませんが、警告付きパッチ(別のリリースまたは製品用のパッチなど)は追加できます。

注意: 警告はすべて、計画に追加する前に評価する必要があります。

6.5.2.2.1. パッチを計画に追加する理由は何ですか。

計画ウィザードの表の「理由列に、パッチを含む次の理由がリストされます。

- 推奨 - 新しい環境の推奨としてこのパッチにフラグが付いています。
- 追加済カスタマ - ユーザーが手動でパッチを検索して、それを計画に追加しました。
- 無視 - 計画の別のパッチにすべての修正が含まれているので、このパッチは必要ありません。このような状況が発生するのは主に、PSUも計画に含まれている場合のSPUです。
- 代替パッチ - システムにより推奨パッチが検出されたか、正しくインストールされない計画に追加されたため、同じ問題を解決するパッチに置換されました。
- 手動で削除済 - カスタマがパッチを抑制したためまだ計画内にありますが、分析に含まれていないので、レビュー画面およびダウンロード画面に表示されません。
- 既存の修正を管理します - 元のリリースと一緒にインストールされたパッチによって解決された同じ問題を修正するパッチが分析によって追加されました。こ

これは、パッチ適用された修正がアップグレードしている新しいリリースで修正されなかったために起こります。

6.5.2.2.2. 推奨パッチはどのようにして計画から削除するのですか。

推奨パッチを削除または抑制するには、「**ステップ2: パッチ**」でパッチ行をクリックし、メニューから「**抑制**」または「**削除**」を選択します。「**削除**」を選択すると、パッチが計画から削除されます。「**抑制**」を選択した場合、パッチは計画には含まれていますが、「**ステップ3: 検証**」で分析されません。抑制されたパッチは、メニューの「**計画に戻す**」をクリックして戻せます。

6.5.2.2.3. 計画のパッチを抑制するのはなぜですか。

パッチを抑制して「what if」シナリオを作成できます。マージ・パッチを待機する時間がない場合に、パッチを抑制することで、分析が変わる状況を確認できます。マージ・パッチのため、後でメンテナンス・ウィンドウのパッチを実行できません。

6.5.2.2.4. 既存のアップグレード計画で、アップグレード計画のリリースを切り替えるとどうなりますか。

リリースを切り替える場合、新規リリースに適用しない計画のパッチは、ステップ2で抑制表に移動します。元のリリースに戻す場合は、計画によってそれらのパッチは自動的に計画に移動されます。

6.5.2.2.5. 「既存の修正を管理します」のステータスを持つパッチを抑制できますか。

元のリリースでのインストールが検出されて、同じ修正レベルを管理するために新規リリースに追加されたパッチを、このリリースで抑制できません。

6.5.2.3. ステップ3: 検証

検証では、新規のソフトウェアとパッチの組合せが既存の修正を管理するインストールとなり、正しくインストールされるかどうか判断されます。アップグレード計画の場合、「**ステップ3: 検証**」で分析を実行すると、古い環境で検出され、新しい環境には存在しないが再適用する必要のあるパッチもリストされます。

ウィザードの最も重要な機能は、計画を検証することです。My Oracle Supportで計画を検証する際、Oracleの情報、システム上のパッチのインベントリ(Configuration

Managerで収集)および候補パッチの情報を使用して、パッチの競合を確認します。検証機能では、計画に一覧表示されたパッチ間のパッチ・マージ競合を確認する他に、一覧表示されたパッチとすでに適用されているパッチとの競合も確認します。

アップグレード計画では、古い環境に適用され、新しい環境には存在しないパッチが「分析から追加」表に一覧表示されます。これらの追加されたパッチも、「**ステップ2: パッチ**」に一覧表示されます。

「情報メッセージ」表には、次のいずれかの理由で無視されたパッチがリストされます。

- パッチは置換するインストール済のパッチと同じ問題を解決します。
- パッチは、他のパッチが同じ問題を修正するため、無視されます。
- パッチは、分析時に使用される別のパッチの一部です。

6.5.2.3.1. パッチの分析

計画を検証する必要があるのはなぜですか。

すべての製品に対して計画を検証することはできません。現在、検証機能を使用できるのは、Oracle Database、Oracle Fusion MiddlewareおよびOracle Enterprise Manager製品のみです。これらの製品でパッチを検証すると、後でパッチをデプロイする際に役立ちます。検証プロセスでは様々な問題が検出され、パッチのデプロイ時に検出されるよりも、容易に解決できます。競合が発生していて代替パッチ(マージされたパッチ(MLR)とも呼ばれます)を必要としているパッチ、前提条件を満たしていないパッチ、特定リリース向けでないパッチ、およびインストール時に問題を引き起こす可能性のあるその他の状態が検出されます。

計画を検証せずに適用することはできますか。

製品で検証が可能な場合は、計画を検証する必要があります。検証しない場合、パッチのインストール時に、計画ウィザードで識別可能であった、インストールを完了できないという問題が発生する可能性があります。

6.5.2.3.2. パッチのマージの特定およびリクエスト

パッチ・リクエストとは何ですか。

パッチ・リクエストは、オラクル社に対する、特定の構成要件に合うパッチ作成のリクエストです。以前にインストールしたパッチがこれからインストールするパッチと競合する場合や、以前にインストールして現在も必要なパッチをアップグレードするリリースにまだ使用できない場合にパッチ・リクエストを作成します。古いパッチの上に新しいパッチをインストールすると問題が発生する場合があります、古

いパッチの取消しは通常実行されるオプションでないため、安全にインストールでき、既存パッチのバグ修正を維持し、新しいパッチによって修正される問題に対処する、代替パッチをリクエストする必要があります。アップグレードで既存のバグ修正を維持する場合は、移行対象のリリースに対するパッチをリクエストする必要があります。

ターゲット・リリースにパッチを使用できない場合、計画ウィザードの「**ステップ 3: 検証**」で、「解決する問題」表の「問題」列にその内容が記載されます。まだパッチをリクエストしていない場合は、表の「ソリューション」列(パッチ番号と同じ行)で「**パッチのリクエスト**」ボタンを使用できます。「**パッチのリクエスト**」をクリックして、選択したターゲットのパッチをリクエストします。通常、パッチ・リクエストは1週間以内で完了しますが、データベースのパッチ・リクエストの大部分は1日で完了します。パッチが使用可能な場合は、「ソリューション」列に使用可能な代替パッチが表示されます。パッチを選択して「**分析**」をクリックし、パッチを分析して計画に追加します。

代替パッチとは何ですか。

Oracleによりシステムが分析されると、インストール済のパッチがこれからインストールする必要のあるパッチと競合することがサポート・エンジニアにわかる場合があります。古いパッチの上に新しいパッチをインストールすると問題が発生する場合があります。古いパッチの取消しは通常実行されるオプションでないため、安全にインストールでき、既存パッチのバグ修正を維持し、新しいパッチによって修正される問題に対処する、代替パッチをリクエストする必要があります。代替パッチを要求すると、代替パッチが作成されます。作成された代替パッチは計画にリストされます。続いて計画に代替パッチを追加し、分析を再実行する必要があります。

ブロックされたパッチとは何ですか。

パッチ計画によって、インストールするパッチがブロックされたことが報告される場合があります。これは、パッチのコンポーネントが、分析中の1つ以上のその他のパッチと競合している場合に発生します

代替パッチが計画内に配置されるのはいつですか。

通常は1週間以内に提供されます。場合によっては、ただちに提供されます。以前に作成された代替パッチをリクエストした場合(別のお客様と同じ状況に遭遇した場合など)は、計画内の他のパッチがただちに代替パッチに置き換わります。パッチを待つ必要がある場合、「計画」リージョンの「**パッチ・リクエスト**」タブに、すべての代替パッチとそのステータスがリストされます。

Windows環境用の代替パッチを取得できないのはなぜですか。

自動プロセスに含まれていないだけで、取得できます。また、Windows用パッチ競合のチェック・サポートはありません。サービス・リクエストを申請する既存のプロセスに従ってください。今後のリリースでは、計画でWindows用の代替パッチ自動リクエストが使用可能になる予定です。

6.5.2.4. ステップ4: 確認およびダウンロード

注意:

ステップ4の「レビューおよびダウンロード」表が空の場合、Configuration Managerリリース10.3.2以上を使用していることを確認してください。

パッチ計画のために指定した詳細を確認し、「**デプロイ**」をクリックします。

カスタマ・ユーザー管理者(CUA)によりダウンロード権限が付与されていれば、Oracleからパッチをダウンロードできます。

項目を1つ以上選択するか、「**すべてダウンロード**」をクリックして、表示されているすべてのパッチ、パッチ・セットおよびメディアをダウンロードします。ダウンロード・オプションの詳細は、「[パッチのダウンロード](#)」を参照してください。

計画が完了するのはいつですか。

計画は、すべての代替パッチ(およびアップグレード計画用のソフトウェア)が計画に配置されたときに完了します。これは、検証チェックに合格したときです。その後、計画内のすべてのパッチとソフトウェアをダウンロードおよびインストールできます。

6.5.3. パッチ計画とアップグレード計画の表示

計画は、「パッチ推奨」および「計画」リージョンから表示できます。「代替パッチ」と呼ばれるリージョンの2つ目のタブでは、全計画の未処理のパッチ・リクエストがすべて追跡されます。

自分が作成した計画のみを表示するには、お気に入りアイコンの隣にある人のアイコンをクリックします。

「計画」リージョン

「計画」リージョンからパッチやアップグレード計画を表示するには、パッチまたはアップグレード計画を選択します。これにより計画ウィザードが起動されます。このウィザードは、計画の編集を可能にし、計画内のパッチ間にマージ競合がないことを確認するための直観的なツールです。

- 計画表をフィルタ処理するには、メニューから「**すべての計画タイプ**」、「**パッチ**」または「**アップグレード**」を選択します。

- 計画を検索するには、検索ボックスに計画名または計画名の一部を入力して、「検索」ボタンをクリックします。
- 見出しで表をソートするには、表見出しをクリックします。

「パッチ推奨」表

注意: ダッシュボードに「パッチの推奨」リージョンがない場合は、「ページのカスタマイズ」をクリックし、ダッシュボードに「パッチの推奨」リージョンをドラッグします。「パッチ推奨」リージョンの詳細は、「[構成ベースの推奨を使用した検索](#)」を参照してください。

「パッチの推奨」表には、計画にすでに含まれているパッチが、「**計画内**」列に計画アイコンが付けられて表示されます。アイコンをクリックすると、パッチが関連付けられているすべての計画が表示されます。計画をクリックすると、計画ウィザードが表示されます。

これにより、複数の計画にパッチを追加できるようになります(たとえば、1つの計画へのパッチの追加と別の計画からのパッチの削除)。通常は、1つの計画の特定ターゲットのパッチのみが表示されます。

計画ウィザードの詳細は、「[パッチ計画とアップグレード計画](#)」のヘルプを参照してください。

6.5.4. その他の計画に関する質問

6.5.4.1. 「アップグレード・プランナ」リージョンの「リリース」リストに特定のリリースが表示されないのはなぜですか。

アップグレード・プランナでは、Configuration Managerによって収集された指定ターゲットの構成情報を使用して、有効なリリースのリストが作成されます。リリースが表示されない場合、次のいずれかの理由が考えられます。

- アップグレード・パスが実現可能ではありません。
- そのリリースへのアップグレードは可能です。ただし、ソフトウェアまたはパッチがまだロードされていないため、リストには表示されません。Oracleでは、最も一般的なアップグレード計画を優先します。

注意: Oracle Database リリース10.2.0.4は、アップグレード・プランナのリリースへのアップグレード・セクションにある「リリースの選択」メニューから使用できません

ん。Windowsの場合、リリースへのアップグレードの「リリースの選択」メニューでは、Oracle Databaseリリース11.2.0.1以上がサポートされます。

6.5.4.2. 計画にはどのようなパッチでも追加できますか。

パッチを計画に追加する際、パッチをターゲットに関連付ける必要があります。対応するターゲットがあるパッチのみ追加できます。

「パッチ推奨」または「パッチ検索結果」から任意のパッチを選択し、「計画に追加」オプションの1つを選択します。指示に従って、新規の計画または既存の計画にパッチを追加します。

「パッチ推奨」リージョンから計画にパッチを追加する場合、My Oracle Supportでパッチの適用先ターゲットが認識されているため、パッチは計画に正しく追加されます。間違った計画に追加した場合は、確認メッセージが表示されたときに「**元に戻す**」をクリックするか、「パッチ計画」アイコンをクリックしてx計画から削除をクリックします。

6.5.4.3. 計画はどのようにしてお気に入りに追加するのですか。

お気に入りに計画を追加するには、追加する計画の行にあるスターをクリックするか、計画ウィザードのステップ1でお気に入りに設定します。お気に入りを表示するには、計画メニューの隣のお気に入りアイコンをクリックします。

6.5.4.4. 計画に特定ターゲットを表示できないのはなぜですか。

これらのターゲットに対する必要な表示権限がありません。1つの可能性として、同じ組織内の他のユーザーが、より多くのターゲットに対して表示権限を持っており(プロファイル中により多くのサポートIDを保持)、それらのターゲットでこの計画に対してパッチを追加したことが考えられます。

注意: 管理者がアカウントからSIを削除すると、そのSIのターゲットにアクセスすることはできません。Oracle Enterprise ManagerからMy Oracle Supportにアクセスしている場合、この注意は当てはまりません。

6.6. パッチのダウンロード

次の場合、パッチを詳細ページからダウンロードできます。

- CUAによってダウンロード権限を付与されている場合。CUAは、企業のポリシーに基づいて、パッチのダウンロード権限を設定します。パッチのダウンロード権

限を持っていない場合でも、表示のみの権限があれば、「パッチ検索」リージョンからパッチ詳細およびREADMEドキュメントを参照することは可能です。

CUAを検索するには、「**設定**」タブに移動し、「**アカウント**」を選択します。

「サポートID」表(「管理者」列)で、任意のサポートIDの「**表示...**」リンクをクリックして管理者のリストを表示します。名前の1つを選択し、電子メールを送信して、ダウンロード権限をリクエストしてください。

- 必要なレベルのサポートがアカウントのサポートID (SI)に関連付けられている場合。アカウントのパッチ・ダウンロード・アクセス値のリストに、パッチのパッチ・ダウンロード・アクセス値が含まれている必要があります。たとえば、パッチ・ダウンロード・アクセス値が「オペレーティング・システム」であり、SIに「オペレーティング・システム」パッチをダウンロードするアクセス権がない場合は、そのパッチをダウンロードできません。

パッチのダウンロード権限の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1369860.1「パッチと更新の権限の仕組み」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1369860.1>

パッチの一部には、ダウンロードする前にライセンスに同意する必要があるものがあります。このカテゴリ(ロック・アイコンによって識別)でパッチをダウンロードする場合、「ダウンロード」ポップアップから「**ライセンスに同意...**」をクリックします。パッチのライセンスが表示されます。ライセンスに同意します。ライセンスに同意すると、パッチをダウンロードできます。

6.6.1. Extended Supportとは何ですか。

ダウンロードする許可を得るには、オラクル社のExtended Support契約が必要なパッチがあります。Extended Support契約をしていない場合は、Extended Supportパッチのパッチ詳細とパッチのREADMEファイルを表示できますが、Extended Supportパッチをダウンロードすることはできません。

Extended Supportの詳細は、次のサイトを参照してください。

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

6.6.2. 直接ダウンロード

パッチ検索結果ページまたはパッチの詳細ページから、パッチを直接ダウンロードできます。

6.6.2.1. パッチ検索結果ページからのダウンロード

1つのパッチをダウンロードする手順は、次のとおりです。

1. 「パッチ検索結果」表で、パッチ名リンク以外の場所をクリックして、目的のパッチの行をハイライト表示します。コンテキスト・メニューが表示されます。
2. 「**ダウンロード**」をクリックします。
3. ファイル・ダウンロード・ウィンドウで、パッチ・ファイル名リンクをクリックします。

複数のパッチをダウンロードするには、「パッチ検索結果」表で、パッチ名リンク以外の場所をクリックして、目的のパッチの行をハイライト表示します。[Shift]または[Ctrl]を使用して複数の行を選択します。コンテキスト・メニューの「**ダウンロード**」をクリックします。ファイルのダウンロード・ウィンドウで、パッチ名リンクをクリックするか、「**すべてダウンロード**」を選択して、パッチをダウンロードします。あるいは、WGETオプションを使用します。

6.6.2.2. パッチの詳細ページからのダウンロード

パッチ詳細ページからパッチをダウンロードする手順は、次のとおりです。

1. 「パッチ検索結果」表で、パッチ名リンクをクリックして、パッチ詳細ページを表示します。
2. 「**ダウンロード**」をクリックします。
3. ファイル・ダウンロード・ウィンドウで、パッチ・ファイル名リンクをクリックします。

6.6.3. WGETを使用したダウンロード

WGETは、UNIXのダウンロード・ユーティリティです。WGETオプションを使用すると、ファイルとしての保存やクリップボードへのコピーが可能なWGETダウンロード・スクリプトを作成できます。

注意:

WGETダウンロード・スクリプトは、上級ユーザーを対象としています。ほとんどの場合、エラーが起きたことを示すメッセージが表示されません。WGETスクリプトを使用する前に、WGETコマンドとWGETログ・ファイルに精通しておく必要があります。また、UNIXファイル管理やUNIXファイルの編集、削除およびコピーの方法、シェル・スクリプトの作成と編集の方法、UNIXでの実行権限の変更方法、HTTPエラー・コードについても理解しておく必要があります。あるいは、ダウンロード・マネージャを使用して、複数のパッチをダウンロードします。この場合、パッチのダウンロードの間、アクティブなMy Oracle Supportセッションを保持する必要があります。

注意:

現在、My Oracle Supportで生成されるWGETスクリプトでは、Sunパッチはサポートされていません。My Oracle Supportの外部でWGETユーティリティを使用してSunパッチをダウンロードする方法の詳細は、ノート1199543.1の「WGETを使用したSun製品のパッチ・ダウンロードの自動化」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1199543.1>

1. ファイル・ダウンロード・ウィンドウで、**WGETオプション**をクリックします。WGETオプション・ウィンドウが表示されます。(期限がある場合)認証トークンの期限に注意してください。それ以降、このスクリプトは使用できません。
2. 「**ダウンロード.sh**」をクリックして、シェル・スクリプト(sh)ファイルをダウンロードするか、「**クリップボードにコピー**」をクリックして、スクリプト・コンテンツをクリップボードにコピーします。「**ダウンロード.sh**」をクリックした場合は、「ダウンロード」ダイアログ・ボックスが開きます。
3. WGETオプション・ウィンドウで、「**ファイル・ウィンドウに戻ります**」をクリックします。
4. テキスト・エディタで .sh ファイルを開くか、クリップボードのコンテンツをテキスト・エディタにコピーします。
5. SSO_PASSWORD=の行を特定し、SSOパスワードを入力します。これは、My Oracle Supportへのログインに使用したパスワードです。ユーザー名はSSO_USERNAME=の行にすでに入力されています。正しいパスワードを入力しないと、スクリプトの実行時にエラー・メッセージが表示されます。パスワードでは、大文字と小文字が区別されることに注意してください。
6. WGETスクリプトに制御されているパッチが含まれる場合は、PASSWORD_patchnumber=行にパッチのパスワードを入力します。ここで、patchnumberはダウンロードする制御されているパッチの数です。正しいパ

スワードを入力しないと、スクリプトの実行時にエラー・メッセージが表示されます。

7. 必要な場合は、`WGET=/usr/bin/wget` 行でパスを編集します。この行は、WGETが環境の別の場所にインストールされている場合に編集します。
8. 必要に応じて、ログ・ディレクトリのパスを編集します。
9. WGETスクリプトを保存します。
10. `chmod`コマンドを使用して、スクリプトに実行権限を追加します。たとえば、`chmod u+x filename.sh` (`filename`はWGET.shファイルの名前)などです。
11. 次のコマンドを入力してスクリプトを実行し、パッチをダウンロードします:
`$sh filename.sh`

注意: WGETダウンロード・スクリプトには、スクリプトが成功したかどうかのフィードバックがありません。ダウンロードが成功したことを確認する場合や、問題のトラブルシューティングを行う場合は、ログ・ファイルを表示します。ログ・ファイルの場所は、スクリプトの `LOGFILE=` 行に記録されています。

WGETスクリプトで得られる結果は次のとおりです。

- ダウンロードが成功しました。
- ゼロ・バイトのファイルが返されます。ゼロ・バイトのファイルは、スクリプトが失敗したことを示します(例: `-rw-r--r-- 1 userx g920 0 Sep 2 17:10 p8290402_111060_SOLARIS64.zip`)。

注意: スクリプトを再実行する前に、ゼロ・バイトのファイルをすべて削除してください。

- 一部のパッチ・ファイルは正常にダウンロードされますが、ゼロ・バイトのファイルがいくつか返されます。Oracleで使用できる接続の数を超えると、後続のリクエストは拒否されます。ログ・ファイルに次のメッセージが記録されます。`Proxy request sent, awaiting response... 403 Forbidden`
- SSOパスワードが空であることを示すメッセージが表示されます。
- パスワードが正しくないか、大文字/小文字が違います。次のメッセージが表示されます。`HTTP request sent, awaiting response... 401 Unauthorized Authorization failed.`
- ファイアウォールが原因で、WGETによるパッチのダウンロードができません。

6.6.4. 複数パッチのダウンロード

複数のパッチをダウンロードするには、「パッチ検索結果」表で、パッチ名リンク以外の場所をクリックして、目的のパッチの行をハイライト表示します。[Shift]または[Ctrl]を使用して複数の行を選択します。コンテキスト・メニューの「**ダウンロード**」をクリックします。ファイルのダウンロード・ウィンドウで、パッチ名リンクをクリックするか、「**すべてダウンロード**」を選択して、パッチをダウンロードします。あるいは、WGETオプションを使用します。

6.6.5. 言語パッチのダウンロード

任意のパッチの詳細ページから、ダウンロードするパッチの言語を選択できます。

注意:

言語またはプラットフォームを選択できますが、両方選択することはできません

6.6.6. よくあるダウンロードの質問

6.6.6.1. 「ダウンロード」ボタンが無効化されているのはなぜですか。

パッチには次の1つまたは複数のダウンロード・アクセス・タイプがあります。

- ソフトウェア
- オペレーティング・システム
- ファームウェア
- Vintage Solaris
- Extended Support
- 層1

パッチのダウンロード・アクセス・タイプは「パッチ詳細」ページにリストされます。必要なパッチ・ダウンロード・アクセスがSIにない場合、パッチをダウンロードできません。たとえば、パッチに「オペレーティング・システム」ダウンロード・アクセスがあり、SIに「オペレーティング・システム」パッチをダウンロードするアクセス権がない場合は、そのパッチをダウンロードできません。カスタマ・ユーザー管理者(CUA)に連絡して、必要なダウンロード・アクセスをリクエストしてください。

また、CUAが、プロファイル内のSIに対して、パッチをダウンロードする権限を「いいえ」(表示のみ)に設定している場合、プロファイル内の別のSIのパッチをダウンロードする権限が「はい」(ダウンロード)に設定されていないかぎり、パッチをダウンロードできません。

パッチのダウンロード権限の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1369860.1「パッチと更新の権限の仕組み」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1369860.1>

6.6.6.2. パッチのファイルと言語パックのすべてを最も速くダウンロードするには、どのようにしたらよいですか。

言語メニューが表示される場合、そのパッチで言語パックをダウンロードできます。最初にプラットフォーム・パッチ(英語版)をインストールし、その後、適用可能な言語を選択します。パッチをダウンロードするには、「**ダウンロード**」をクリックし、各パッチ・ファイル・リンクをクリックしてダウンロードし、選択した場所に保存するか、処理を速めるためにダウンロード・マネージャを使用します。また、ダウンロード・ウィンドウから選択されたすべてのパッチに対して、wgetスクリプトを生成することもできます。

注意:

PeopleSoft製品の場合、米国英語またはいずれかの翻訳(英国英語を含む)を選択する必要がありますが、両方は選択できません。

6.6.6.3. パッチの詳細ページからどのようにしてパッチをダウンロードするのでですか。

各パッチの詳細ページでは、パッチをダウンロードするオプションだけでなく、パッチのREADMEを確認するオプションが提供されています。また、パッチ検索またはパッチ推奨ページから、パッチ検索結果の個々のパッチセットを選択することもできます。

パッチの詳細ページからパッチをダウンロードする手順は、次のとおりです。

1. 「パッチ検索結果」表で、パッチ名リンクをクリックして、パッチ詳細ページを表示します。
2. 「**ダウンロード**」をクリックします。
3. ファイル・ダウンロード・ウィンドウで、パッチ・ファイル名リンクをクリックします。

各パッチのコンテキスト・バーにはダウンロード・オプションがあります。[Ctrl]または[Shift]を使用すると、リストから複数のパッチを選択できます。

6.6.6.4. ダウンロード・マネージャの使用が推奨されるのはなぜですか。

お客様の多くにとって、複数ファイルをダウンロードするのが最も効率的な方法です。各ファイルのサイズは大きい可能性があり、それらを多数ダウンロードする必要がある場合には、ダウンロード・マネージャを使用するのが、容易で、時間的にもより便利です。多くのダウンロード・マネージャを使用できます。どのダウンロード・マネージャを使用するかについて、特定の推奨事項はありません。

6.6.6.5. 単一のパッチを参照しているときに、左側のリストから複数のパッチをダウンロードするには、どのようにしたらよいですか。

複数のパッチをダウンロードする手順は、次のとおりです。

1. パッチ詳細の上にある「クローズ」リンクを選択し、パッチ検索結果に戻ります。
2. パッチ検索結果で、リンクを除き、行の任意の場所をクリックするとその行が選択されます。複数の行を選択するには、[Ctrl]または[Shift]を使用します。
3. コンテキスト・バーから「ダウンロード」ボタンを選択します。
4. ファイルのダウンロード・ウィンドウで、パッチ名リンクをクリックするか、「すべてダウンロード」を選択して、パッチをダウンロードします。

6.6.6.6. パッチをダウンロードする際に、パスワードを要求されるのはなぜですか。

一部のパッチは配布が制限されています。これらのパッチの分類は「制御」で、パスワードで保護されています。制御されているパッチのダウンロードを試行すると、パスワードを要求されます。制御されているパッチのパスワードをリクエストするには、技術的サービス・リクエスト(SR)を登録します。

6.6.6.7. 「パッチと更新版」では、ハードウェア関連のどのダウンロードを入手できますか。

「拡張検索」を使用して、パッチ以外にファームウェア更新、ドライバおよび次のサポート関連ダウンロードも入手できます。

- 自動サービス・リクエスト(ASR)
- Services Tools Bundle (Explorer、SNEEP、LWACおよびRDAが含まれるSTB)
- Sun Automated Service Manager (SASM)
- Secure File Transport (SFT)

Sunディスク・ストレージのパッチおよび更新の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1350703.1を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1350703.1>

6.7. パッチ関連アクティビティ

「パッチ関連アクティビティ」リージョンには、パッチに関連する最近のアクティビティがリストされます。パッチ・リンクをクリックし、パッチ詳細を表示します。このリージョンには次のタブがあります。

- **ダウンロード済** - ダウンロードされたパッチがリストされます。パッチをお気に入りとしてマークするには、スター・アイコンを選択します。お気に入りのパッチは、「お気に入り」タブにリストされます。
- **表示済** - 表示されたパッチがリストされます。パッチをお気に入りとしてマークするには、スター・アイコンを選択します。お気に入りのパッチは、「お気に入り」タブにリストされます。
- **ディスカッション済** - ユーザーのメッセージの投稿対象のパッチがリストされます。
- **お気に入り** - お気に入りのパッチがリストされます。「お気に入り」からパッチを削除するには、スター・アイコンをクリックします。パッチを表示するには、パッチ・リンクをクリックします。お気に入りの詳細は、「**「お気に入り」**」を参照してください。

6.8. ビデオ・トレーニング

パッチと更新版に関するビデオ・トレーニングについては、次のナレッジ・ドキュメントを参照してください:

- ナレッジ・ドキュメント1543731.1 「My Oracle Supportの使用方法的理解 - パッチと更新版」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1543731.1>

- ナレッジ・ドキュメント1941934.1 「My Oracle Supportパッチ競合チェックの概要」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1941934.1>

第7章 コミュニティ

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- My Oracle Supportコミュニティとは何ですか。
- My Oracle Supportコミュニティを使用してOracleからサポートを受けるのですか。
- My Oracle Supportコミュニティには誰が参加できますか。
- My Oracle Supportコミュニティにはどのようにしてアクセスするのですか。
- My Oracle Supportコミュニティが稼働するソフトウェアは何ですか。
- コミュニティに参加する際のマナーは何ですか?使用規則やガイドラインはどこで入手できますか?
- 使用条件とは何ですか。
- My Oracle Supportコミュニティのコンテンツはどのように編成されていますか。
- サポートされている言語は何ですか。
- 名前や電子メール・アドレスなどのMy Oracle Supportコミュニティ・プロフィール情報を変更できますか。
- どのようにしてディスカッションを開始したり質問を投稿するのですか。
- どのようにしてコンテンツをコミュニティで共有するのですか。
- 必要な情報または投稿された情報はどのように検索するのですか。
- コンテンツ、個人、場所をフォローすることはできますか。
- My Oracle Supportのナレッジ記事またはバグへのリンクはどのようにして作成するのですか。
- アドバイザWebキャストとは何ですか。
- 公式にサポートされているブラウザは何ですか。
- 関心のある分野に関連したコミュニティが見つかりません。どのようにしてコミュニティを追加できますか。
- ユーザー評価モデルおよび報酬と表彰プログラムとは何ですか。
- どのようにして自分のユーザー名を変更し、自分のプロフィールとプリファレンスを設定するのですか。

- 抱えている問題を示すために、イメージをディスカッション・スレッドに添付またはアップロードできますか。
- 質問スレッドへの回答に異なる色が付いているのは何を示していますか。
- 主要なコンテンツとは何ですか。
- 技術的な問題が発生した場合はどのように対処すればよいですか。
- ビデオ・トレーニング

7.1. My Oracle Supportコミュニティとは何ですか。

My Oracle Supportコミュニティは、プレミアム・サポート・カスタマが情報の共有、質問や回答の投稿、同業者とOracleの製品、サービス、関連テクノロジーについて協力を行うためのマルチチャネルの対話型ゲート制御コミュニティです。これは、Oracle Supportスタッフによって適正化されたスペースの特権セットです。これは、My Oracle Supportユーザーのみが使用できます。

7.2. My Oracle Supportコミュニティを使用してOracleからサポートを受けるのですか。

はい。My Oracle Supportコミュニティは、強力なナレッジ・ベース、サービス・リクエスト(SR)および構成管理機能を使用できるのに加えて、ナレッジ、アイデアおよびスキルを同業者と共有できるように設計されています。このコミュニティを使用すると、Oracleのエキスパートなど信頼できる業界専門家の広範なネットワークにリアルタイムでアクセスできるため、必要な情報を迅速かつ効率的に取得するのに役立ちます。

7.3. My Oracle Supportコミュニティには誰が参加できますか。

My Oracle Supportコミュニティへのアクセス権は、Premier Support契約に含まれます。Oracleのカスタマ・サポート・ポータルであるMy Oracle Supportへのアクセス権を持っている場合は、自動的にメンバーになります。追加の登録作業は必要ありません。

7.4. My Oracle Supportコミュニティにはどのようにしてアクセスするのですか。

My Oracle Supportにサインインし、「コミュニティ」タブをクリックします。My Oracle Supportコミュニティが新規ブラウザ・ウィンドウに開きます。My Oracle Supportの他の領域に戻るには、前のブラウザ・セッションを選択します。

または、ブラウザに次のURLを入力します。

<https://community.oracle.com/community/support>

7.5. My Oracle Supportコミュニティが稼働するソフトウェアは何ですか。

2014年7月18日現在、My Oracle SupportコミュニティはJive Engageプラットフォーム、バージョン7.0で稼働します。

7.6. コミュニティに参加する際のマナーは何ですか?使用規則やガイドラインはどこで入手できますか?

常に節度を守ってください。コミュニティには様々なレベルの人が参加しています。

詳細な行動規則にアクセスするには、「サポート」スペースの「スタート・ガイド」リージョンの**スタート・ガイド・コミュニティ・スペース**をクリックするか、「スタート・ガイド」領域をクリックします。さらに、次のガイドラインに従ってください。

- **ディスカッション:** ディスカッションを作成するには、ページ上部の「作成」タブをクリックするか、または「アクション」リージョンの右側の列で「ディスカッションの開始」オプションをクリックします。ディスカッション機能を使用して質問をする場合は、コミュニティのメンバーが質問内容を理解できるように、データベース・バージョン(例: Oracle 10.2.0.4)など必要な詳細をすべて記述してください。記述内容が不十分な質問が出された場合は、質問をもっと具体的に記述するようにコミュニティ・メンバーに依頼してください。
- **ドキュメント:** ドキュメントを作成するには、ページ上部の「作成」タブを使用するか、「アクション」リージョンの右の列で**ファイルのアップロード**または**ドキュメントの記述**をクリックします。.doc、.pdf、.txtまたはhtmlファイルをアップロードするか、コミュニティ・エディタを使用してドキュメントを作成できます。
- **機密情報または専有情報:** My Oracle Supportコミュニティに投稿された情報は、他のユーザーも参照できます。専有情報や機密情報は投稿しないでください。また、アカウント、パスワード、サーバーIPアドレスなどの重要情報も公開しないように注意してください。

- 校正: スペル・チェックと構文チェックの両方(または優秀な校正者)を使用してスペルが正しいことを確認するため、ドキュメントの確認に少し時間がかかります。自動化されたスペル・チェックによるチェックには限界があるため、最後に手作業で確認をすることが重要です。
- 他のOracleコンテンツへの参照: 自分が提示する情報の発見場所を常に他のメンバーがわかるようにしてください。次のガイドラインを使用してください。
 - 別のドキュメントをコピー・アンド・ペーストする場合は、テキストを二重引用符で囲み、文中で引用します。
 - 別のドキュメントの内容を言い換える場合は、その内容が記載されたページ番号を記述し、そのドキュメントを参照文献に含めます。

7.7. 使用条件とは何ですか。

コミュニティの使用条件を記載したドキュメントは、My Oracle Supportコミュニティ・スタート・ガイド・ページに掲載されています。

<https://community.oracle.com/community/support/getting-started>

ただし、スパム、中傷、わいせつ、偏見は容認されず、違反者はコミュニティから除名されます。すべてのコミュニティはモデレータによって厳重に監視されています。

My Oracle Supportコミュニティの「スタート・ガイド」リージョンにある使用規則を参照してください。ディスカッション投稿やコミュニティ・ドキュメントの参照時に不快なコンテンツを見つけた場合、表示中のコンテンツの右側の列で「**不正使用の報告**」をクリックしてください。

7.8. My Oracle Supportコミュニティのコンテンツはどのように編成されていますか。

My Oracle Supportコミュニティのコンテンツは、スペースおよびサブスペース(旧名はカテゴリおよびコミュニティ)と呼ばれる場所に編成されています。

- 個々のサブスペースは、製品領域、トピック、業種などによって定義されたスペースに属します。サブスペースには、多数の関連する製品またはトピックをカ

バーする広範なものや、単一の製品または領域に内容を絞った個別的なものがあります。

- サブスペースとは、個々のディスカッションを行ったりナレッジを共有する領域で、製品に関連する最新のアクティビティを表示できます。
- スレッドとは、1つ以上のメッセージで構成されるディスカッションまたは質問です。これらのメッセージは、プリファレンスで「ディスカッション表示スタイル」または「コメント表示スタイル」のどちらを選択したかによって、フラットまたはスレッド構造で表示されます。
- 投稿とは、コミュニティ・メンバーが投稿した個々のディスカッション・メッセージです。
- また、コンテンツはキーワードでタグ付けされ、特定のカテゴリのタグに基づいて類似したコンテンツを簡単に検索できるよう異なるカテゴリにグループ化されます。

7.9. My Oracle Supportコミュニティのコンテンツはどのようにして評価するのですか。

有用であることが他のメンバーにわかるように、コンテンツを評価したり「LIKE」を付けることができます。評価したり「LIKE」を付けることで、ディスカッション、ドキュメントまたは他のタイプのコンテンツの人気度を上げるのに手を貸すことができます。人気度によって、あるコンテンツが上位LIKEコンテンツ・ウィジェットや上位評価コンテンツ・ウィジェットなど特定のコンテンツ・ウィジェットにプロモートされるかどうかが決まります。コンテンツを表示し、「LIKE」を付け、3つ星から5つ星の評価を付けるユーザーが多ければ多い程、コンテンツの人気は高くなります。

コンテンツに「LIKE」を付けるには、**LIKE**リンクをクリックします。「LIKE」カウンタは1つずつ増加します。他に誰がコンテンツに「LIKE」を付けたかを確認するには、「LIKE」カウンタをクリックします。「LIKE」を付けることで、コンテンツを作成したユーザーのステータス評価も高くなり、「LIKE」が付けられたコンテンツはアクティビティ・ストリームの**最新のLIKE**および**最新の賞賛**に表示されます。

何かを評価するには、ドキュメントまたは他のタイプのコンテンツの末尾の**マイ評価**の下にある星をクリックします。評価カウンタが1つずつ増加し、コンテンツが受け取った星の平均数が更新されます。質問への回答が問題の解決に役立つということを共有するために、回答を**正しい**または**役に立つ**とマークできます。

7.10. サポートされている言語は何ですか。

現在、英語と中国語がサポートされています。別の言語のサポートを希望する場合は、コミュニティ提案コミュニティに提案してください。

7.11. 名前や電子メール・アドレスなどのMy Oracle Supportコミュニティ・プロフィール情報を変更できますか。

Oracleのプライバシー・ポリシーにより、個人の識別に使用するすべての情報を自分で管理できます。名前、電子メール・アドレス(プライベート・メッセージの電子メール受信用のみ。My Oracle Supportのログイン・ユーザー名ではありません)など、入力する情報はユーザーに一任されています。

コミュニティ・プロフィールを編集するには、「My Oracle Supportコミュニティ」ウィンドウのユーザー名の横にある矢印をクリックして、**プロフィールの編集**を選択します。プロフィールの編集ページで、プロフィール・タブを選択します。表示されているリストの情報を変更し、変更した領域で**「保存」**をクリックします。

プロフィールの保護

プライバシーが心配な場合は、次のようにプロフィールのプライバシー設定を使用して、プロフィールの様々な部分を表示するユーザーを制限できます。

1. 自分の名前をクリックして、プロフィールを表示します。
2. ユーザー名の横にある矢印をクリックし、「**プロフィールの編集**」、「**プライバシー**」タブの順に選択します。
3. 各プロフィール・フィールドで、プロフィールを表示できるユーザーのタイプを選択します。全員を選択した場合、すべてのユーザーがそのフィールドのコンテンツを表示できます。他のユーザーが連絡できるように、自分の情報を非表示にしすぎないようにしてください。管理者も、**...に対して表示**オプションなしで表示できるフィールドなど、特定のフィールドを表示するユーザーを制御できます。

注意:

プロフィールのプレビュー・ツールを使用して、他のユーザーに自分のプロフィールがどのように表示されるかをプレビューできます。自分のプロフィールがどのように表示されるかを確認するユーザーを選択します。**保存して終了**をクリックして変更内容を保存するか、「**閉じる**」をクリックして**プライバシー設定**ページに戻ります。

4. まだプライバシー設定ページが表示されている場合は、「**保存**」をクリックします。

7.12. どのようにしてディスカッションを開始したり質問を投稿するのですか。

ディスカッションの開始または質問の投稿を行うには、次のいずれかを実行します。

- 対象のサブスペースに移動します。「**アクション**」メニューから「**作成**」、「**ディスカッション**」の順に選択します。
- ウィンドウの上部の検索ボックスの横にある「**作成**」リンクをクリックします。「**内容**」、「**ディスカッション**」の順に選択します。コンテンツを入力し、ディスカッションを投稿する領域を選択します。

コンテンツのモニタリング

プロフィール設定を入力し、通知を移動する場所を指定します。たとえば、誰かが自分のコンテンツに回答したり所有するドキュメントを変更したときに、通信タブにすべての通知を表示できます。

これで、固有のカスタム・ストリームを作成し、サイト間のアクティビティの表示方法をカスタマイズできます。アクティビティでは、サイト全体のアクティビティを表示し、接続ストリームが確立したすべての接続のアクティビティをハイライト表示しますが、カスタム・ストリーム機能では、非常に的を絞った方法でフォローするユーザーおよび場所を選択して表示を絞り込むことができます。チーム、個人、特定のスレッドなどに対してカスタム・ストリームを設定できます。

プロフィールでプリファレンスを変更して、コンテンツの電子メール通知を設定できます。プリファレンスにアクセスするには、右上端のユーザー名の横にあるメニューをクリックし、「**プリファレンス**」を選択します。コンテンツ・タイプに基づいた電子メール通知の多くのオプションが表示されます。

7.13. どのようにしてコンテンツをコミュニティで共有するのですか。

ナレッジまたはコンテンツをコミュニティ内で共有するには、次のいずれかを実行します。

オプション1- ドキュメントのアップロード

1. コンテンツを共有する「コミュニティ」サブスペースに移動します。
2. 「アクション」メニューから「アップロード」を選択します。
3. ファイルをアップロードし、エディタを使用してドキュメントに関する説明を追加します。

オプション2- ドキュメントの作成

1. 「アクション」メニューからドキュメントの記述を選択します。
2. ドキュメントのテキストを追加します。
3. ページの下部までスクロールし、コラボレーション・オプションを使用して、ドキュメントの編集権限およびコメント権限を設定します。
4. オプションで、ドキュメントを公開する前に、別のユーザーがドキュメントを承認する必要があることを指定します。

ドキュメントを公開した場所のすべてのグループ・メンバーが、ドキュメントを表示できます。編集できるユーザーは制御可能です。**自分のドキュメント**を選択して、自分自身または指定したユーザー・グループのみに、ドキュメントの表示を制限することもできます。

7.14. 必要な情報または投稿された情報はどのように検索するのですか。

情報を効率的に検索するには、検索、参照、フィルタリング、ブックマーク、通信ページなどの戦略を組み合わせで使用します。

ヒント: 同僚また同様の関心を持つ人がフォローするコンテンツ、ユーザー、場所を参照するには、それらの人々のプロフィールに移動します。このようにして、自分もフォローする必要があるコンテンツやユーザーをすばやく検索できます。

特定の内容の検索: 検索ボックスは、スペースまたはサブスペース・ページの右側にあります。予測検索を使用した場合、入力を開始すると、提案が表示されます。

一般的な内容の参照: 参照タブから、コンテンツ、ユーザー、場所、ブックマークなど参照するものを選択します。コンテンツを記述したか。ディスカッションに参加したか。ブックマークを作成したか。そこにあるすべてのコンテンツを表示するか。作成、参加、自分または「すべて」をクリックします。

参照内容のフィルタリング: 参照中に、日付別のソート、タグ別のフィルタリング、特定テキストの検索など、その他のソート、フィルタリング、キーワード検索オプションを利用できます。これはすべて、必要なものをできるだけ速く検索するのに役立ちます。

ブックマーク: ワン・クリックでブックマークを使用し、ブックマークしたコンテンツに戻ることができるようになりました。「**ブックマーク**」をクリックすることで、すべてのコンテンツからブックマークを作成できます。「**参照**」をクリックし、自分または他のユーザーのブックマークを使用して参照することもできます。ブックマークしたコンテンツを検索するには、右上の検索ボックスの横にあるブックマーク・アイコンをクリックします。

履歴: 最近および頻繁に表示した履歴を検索するには、ウィンドウの右上の検索ボックスの横にある「履歴」アイコンをクリックして、Jive参照履歴およびブックマークを確認します。

7.15. コンテンツ、個人、場所をフォローすることはできますか。

アクティビティ・ストリームにコンテンツ、ユーザーまたは場所が表示されるようにするには、それらをフォローする必要があります。コンテンツや場所をフォローすると、フォローしているアクティビティのストリームが、そのコンテンツや場所のアクティビティのみになり、自分のページの端にいつも表示されるようになります。ユーザーをフォローするには、そのユーザーが友人であることが必要です。フォローすると、個人的に選択したコンテンツのストリームを分けて表示できます。アクティビティ・ページで「**すべてのアクティビティ**」と「**フォロー**」を切り替えて、ストリームを絞り込むことができます。コンテンツ、ユーザー、場所のフォローは、これらを参照するときに、あるいはプロフィール・ページまたは概要ページを開くときに開始できます。ユーザーには、2つの接続モデルがあります。このコミュニティは友人モデルで設定されており、友人は双方向のリレーションシップを共有します。2人のユーザーは、一方が友人リクエストを送信し、もう一方がそれを承認すると相互に接続されます。

ヒント:

同様の関心を持つ人がフォローするコンテンツ、ユーザー、場所を参照するには、それらの人々のプロフィールに移動します。このようにして、自分もフォローする必要があるコンテンツやユーザーをすばやく検索できます。

コミュニティの設定によっては、友人または仲間およびフォロワーが存在することがあります。「友人」モデルを使用するコミュニティ設定では、友人は双方向のリレーションシップを共有します。2人のユーザーは、相互につながっています。「仲間」モデルを使用するコミュニティ設定では、仲間/フォロワーは単方向のリレーションシップを持ちます。ユーザーAはユーザーBをフォローしますが、ユーザーBがユーザーAをフォローするとはかぎりません。デフォルトでは、コミュニティが内部コミュニティである場合、すでに同僚(組織図の同一レベルにある人々)をフォローしています。名前をクリックしてから役職の横にある**組織図の表示**をクリックすると、組織図内の自分の位置を確認できます。

大量のアクティビティ(頻繁に更新するグループやユーザーなど)をフォローする場合、通信または参照タブで、フォローしているすべてのアクティビティに対して電子メールを有効にするよりも、個々のコンテンツに電子メール通知を設定する方が簡単なことがあります。これを変更するには、コミュニティの右上にある名前の横の矢印をクリックして「**プリファレンス**」を選択し、**フォローするユーザー、場所、コンテンツ**(フォローしているアクティビティ)を設定し、フォローしているコンテンツをダイジェスト形式で通知するか、通知しないようにします。アクティビティ・ページの通信または参照タブでも、引き続きフォローしているコンテンツを表示できます。

コミュニティのコンテンツ、個人または場所のフォローを開始するいくつかの方法があります。

「**すべてのアクティビティ**」ストリームで、個人の名前かアバター、コンテンツ項目または場所の名前をクリックし、「フォロー」アイコンをクリックします。場所またはコンテンツ項目をフォローするストリームを選択できます。友人として個人を追加することもできます。リクエストが受け入れられた後、その個人のフォローが自動的に開始されます。

検索機能を使用して、興味がありそうなもののキーワードを検索します。フォローする対象を見つけたら、それをクリックし、「フォロー」アイコンをクリックして、場所または項目をフォローするストリームを選択します。

フォローを停止するには、その項目または場所をストリームでクリックするか、「検索」タブで検索し、「フォロー」アイコンをクリックします。そこから、個人、場所またはコンテンツ項目のフォローを停止するストリームを選択します。

ストリームの横にあるチェック・マークが表示されなくなり、そのストリームの個人、場所またはコンテンツ項目の更新が表示されなくなります。ただし、ストリームにはコミュニティのすべてのパブリック・アクティビティが表示されるため、更新が引き続きすべてのアクティビティ・ストリームに表示されます。

7.16. ユーザー、場所、ものに対してどのようにシャウトするのですか。

メンション(@mention)を使用することで、ユーザーおよび場所に、彼らのことについて話していると知らせることができます。たとえば、@と入力した後、タイトルにいくつかの語を入力して、ドキュメントまたはグループへのリンクを追加できます。同じステータス更新で両方の形式を使用することもできます。たとえば、「Joey RamoneとJohnny Ramone、コミュニティで新しいRocket to Russiaのニュー・アルバム・レビューを見て!」などとアナウンスできます。

メンション(@mention)を使用するには:

1. @記号を入力します(使用可能な場合は@アイコンをクリックします)。検索ダイアログが開き、候補が提案されます。検索範囲を絞り込むには、アンダースコア(_)をスペースとして使用します。たとえば、@Mike_Dは姓がDで始まるMikeと一致します。選択にはドキュメント、ディスカッション、場所およびユーザーが含まれます。
2. 入力続けて、さらに検索範囲を絞り込みます。
3. リストから適切な検索結果を選択します。コンテンツに新しいリンクが表示されます。

7.17. My Oracle Supportのナレッジ記事またはバグへのリンクはどのようにして作成するのですか。

ナレッジ記事へのリンクを作成するには、*Note XXXXXX.X*という形式を使用します。ここで、*XXXXXX.X*はナレッジ記事の番号です。

バグへのリンクを作成するには、*Bug XXXXXX*という形式を使用します。ここで、*XXXXXX*はバグ番号です。

7.18. アドバイザWebキャストとは何ですか。

アドバイザWebキャストは、サポート・サービスを最大限に得られるように、トピックに関して専門的で技術的な知識があるアプリケーション・エキスパートと対

話できる便利な方法を提供します。サポートするエキスパートは、トラブルシューティング・ヒント、ベスト・プラクティス、新規リリース情報などの情報を提示します。プレミアム・サポート契約に含まれているように、各WebキャストはOracle Web Conferencingテクノロジーを使用して配布され、ライブQ&Aセッションが含まれます。アドバイザーWebキャストは常時使用でき、必要な場合にいつでも表示できるように記録されています。この有益な方法を利用して、今日からセッションに参加してください。アドバイザーWebキャストを使用する手順は、次のとおりです。

1. My Oracle Supportにログインします。
2. 「ナレッジ」タブを選択します。
3. 「ナレッジ・リンク」リージョンで「ツールとトレーニング」を選択します。
4. 「トレーニング(Webセミナー)」を選択します。

7.19. 公式にサポートされているブラウザは何ですか。

My Oracle SupportコミュニティはJive Engageプラットフォーム、バージョン7.0で稼働します。Jiveは最新のWebブラウザで動作しますが、サポートされているブラウザのリストは次のURLを参照してください:

http://docs.jivesoftware.com/jive/7.0/community_admin/index.jsp?topic=/com.jivesoftware.help.sbs.online/admin/SupportedBrowsers.html

この他のブラウザでも動作する場合がありますが、異常な動作をする場合は、サポートされているブラウザのいずれかを使用してください。

7.20. 関心のある分野に関連したコミュニティが見つかりません。どのようにしてコミュニティを追加できますか。

コミュニティ提案サブスペースに対して、リクエストを投稿してください。その際、できるだけ詳細に内容を記述してください。

7.21. ユーザー評価モデルおよび報酬と表彰プログラムとは何ですか。

このプログラムについては、My Oracle Supportコミュニティのホームページの「スタート・ガイド」リージョンで、Oracleの報酬と表彰プログラムを参照してください。

7.22. どのようにして自分のユーザー名を変更し、自分のプロフィールとプリファレンスを設定するのですか。

ユーザー名を変更し、プロフィールとプリファレンスを設定するには:

1. <https://community.oracle.com/community/support>にログインします。
2. ページの右上端のユーザー名の横にある矢印をクリックします。
3. 「**プロフィールの編集**」、プロフィール・タブの順に選択します。
4. ハンドル/ユーザー名を変更するには、プロフィールの編集タブで、ユーザー名の横にある「**編集**」をクリックし、ハンドル名を更新してから「**保存**」をクリックします。
5. ページを下にスクロールして、OTNコミュニティ表示名セクションで新しいパブリック表示名を入力します。

注意:

マイ・コミュニティ・メンバーシップセクションで、Oracle Technology Networkの横にあるボックスを選択する必要があります。

6. 「**確認**」をクリックします。
7. ログアウトしてから、手順1から3を繰り返して、新しいハンドル/ユーザー名を確認します。
8. プロフィールの編集タブで、必要に応じてプロフィール情報を更新し、「**保存**」をクリックします。
9. プライバシ設定タブをクリックし、必要に応じてプロフィール共有プリファレンスを更新し、「**保存**」をクリックします。

7.23. 抱えている問題を示すために、イメージをディスカッション・スレッドに添付またはアップロードできますか。

はい。スレッド(ディスカッションまたは質問)とその返信では、現在、ビデオ(最大50MB)、ドキュメントおよび画像をアップロードできます。Windowsエクスプローラのウィンドウからエディタ・ウィンドウにイメージをドラッグ・アンド・ドロップするか、エディタ内のアイコンを使用してイメージを添付することができます。

7.24. 質問スレッドへの回答に異なる色が付いているのは何を示していますか。

金色(または黄色)の枠線は有用な回答を示します。これは、金色(または黄色)の星でも示されます。緑色の枠線は、正しい回答を示します。これは、緑色の星でも示されます。

7.25. 主要なコンテンツとは何ですか。

主要なコンテンツは、コミュニティに関連するディスカッション・スレッドまたはドキュメントで構成されます。これは、主要なコンテンツリージョンに表示されます。

7.26. 技術的な問題が発生した場合はどのように対処すればよいですか。

My Oracle SupportのコミュニティのWebサイトで技術的な問題が発生した場合は、Oracle_Support_Community_ww@oracle.comに電子メールを送信するか、My Oracle Supportの使用またはコミュニティ提案コミュニティにスレッドを投稿してください。

7.27. ビデオ・トレーニング

My Oracle Supportコミュニティの詳細(ビデオ・トレーニングを含む)は、ナレッジ・ドキュメント1616733.1「My Oracle Supportコミュニティ」を参照してください:

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1616733.1>

第8章 コレクタ

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- Configuration Managerコレクタを使用する必要があるのはなぜですか。
- Configuration Managerコレクタはサポートを受けるための必須条件ですか。
- あるプラットフォーム用のConfiguration Managerコレクタをダウンロードしましたが、ファイルは別のプラットフォーム用です。なぜですか。
- 新しい収集がまだ表示されないのはなぜですか。
- Configuration Managerコレクタはどのようにしてアンインストールするのですか。
- Oracle Harvesterを使用する場合、OCMは必要ですか。

8.1. Configuration Managerコレクタを使用する必要があるのはなぜですか。

構成情報を関連付けて登録した各サービス・リクエストが優先的に処理される以外に、Configuration Managerコレクタを使用すると、My Oracle Supportで次のサービスを利用できます。

- ヘルス推奨 - アップロードされた構成に基づいて潜在的な問題について警告します。
- パッチ推奨 - 構成に固有の、不足しているOracle推奨パッチを通知します。
- パッチ計画 - 1つ以上のターゲットにパッチの集まりを適用できます。
- アップグレード・プランナ - 同一プラットフォームで、インストールされている製品リリースから別の製品リリースにアップグレードする必要があるパッチやソフトウェアを確認できます。
- 構成履歴、変更および比較 - 問題を特定して解決するために時間の経過に伴うシステムの変更を確認できます。
- インベントリの追跡 - データ・センターが増大している部分および統合またはアップグレードが必要な部分を把握できます。

- PowerViewによる詳細なフィルタリング - 大規模環境に関する表示の調整、特定のタイプのターゲットに基づいた検索の絞り込みおよびシステムに関する表示の完全なカスタマイズを行うことができます。

8.2. Configuration Managerコレクタはサポートを受けるための必須条件ですか。

大部分の製品では違います。Platinum Supportサービスを受けているお客様は、コレクタを使用する必要があります。詳細は、Oracle Platinum ServicesのWebページを参照してください。

<http://www.oracle.com/us/support/premier/engineered-systems-solutions/platinum-services/overview/index.html>

8.3. あるプラットフォーム用のConfiguration Managerコレクタをダウンロードしましたが、ファイルは別のプラットフォーム用です。なぜですか。

ダウンロードした特定のコレクタは、選択したプラットフォームも含めた複数のプラットフォームで動作します。

8.4. 新しい収集がまだ表示されないのはなぜですか。

プロファイルに複数のサポートID (SI)が含まれている場合、メッセージ・センター(ページの右上にあるユーザー名の隣の封筒アイコン)で「コレクタの関連付け」メッセージがないか確認します。

システムとサービス・リクエストを関連付け、構成の詳細または履歴を表示し、ヘルス推奨およびパッチ推奨に含まれるようにするには、システムがSIと関連付けられている必要があります。システムのSIが指定されておらず、プロファイルに複数のSIが存在する場合、アップロード時にこれは行われません。SIをシステムに関連付けると、システムはMy Oracle Supportで使用可能になります。

8.5. Configuration Managerコレクタはどのようにしてアンインストールするのですか。

Configuration Managerコレクタのアンインストールの詳細は、次のとおりです。

1. Oracle Configuration ManagerドキュメントのWebページから、アンインストールするリリースの「**Oracle Configuration Managerオンライン・ドキュメント・ライブラリ**」リンクをクリックします。

<http://www.oracle.com/technetwork/documentation/ocm-092152.html>

2. Configuration Managerのドキュメントのページで、インストレーションおよび管理ガイドのHTMLまたはPDFのリンクをクリックし、Oracle Configuration Managerのインストールに関する章に移動します。
3. Oracle Configuration Managerのアンインストールに関する項の手順に従います。
4. コレクタを無効化したら、My Oracle Supportで表示しないシステムを、次のようにして非アクティブ化できます。
 1. 「システム」リージョンで、「名前」列のリンクをクリックして、非アクティブ化するシステムを選択します。
 2. 「システム詳細」リージョンで、最上位レベルのシステムを右クリックし、「システムの非アクティブ化」を選択します。

これにより、最上位レベルのシステムと、そのシステムを構成するすべてのターゲットが非アクティブ化されます。

システムに含まれないターゲットを非アクティブ化するには、「ターゲット」リージョンで、非アクティブ化するターゲットの行のどこか(「名前」リンク、「ホスト」リンク、「お気に入り」列を除く)をクリックし、「その他のアクション」メニュー項目から「ターゲットの非アクティブ化」を選択します。システムを非アクティブ化するには、そのシステムの所有者であるか、そのシステムのアップロードに使用されたSIのカスタマ・ユーザー管理者(CUA)であることが必要です。ターゲットを非アクティブ化するには、ターゲットのアップロードに使用されたSIのCUAであることが必要です。最初にコレクタを無効にしない場合、コレクタがOracleに再びアップロードされる可能性があります。その場合、システムとターゲットは自動的に再アクティブ化され、「システム」および「ターゲット」リージョンに再表示されます。

注意: システムまたはターゲットを再アクティブ化できるのは、そのシステムまたはターゲットに関連付けられたSIのCUAのみです。

8.6. Oracle Harvesterを使用する場合、OCMは必要ですか。

Oracle Harvesterを使用する場合、データの収集元となるシステムにOCMをインストールして構成する必要があります。Oracle Harvesterの詳細は、*Enterprise Manager*

*Cloud Control*アドバンスド・インストレーションおよび構成ガイドのOracle Harvesterを使用したOCMデータの収集に関する項を参照してください:

https://docs.oracle.com/cd/E24628_01/install.121/e24089/data_collection.htm#EMADV11808

第9章 動作保証

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- [動作保証](#)
- [動作保証の検索](#)
- [動作保証情報について](#)
- [ビデオ・トレーニング](#)

9.1. 動作保証

注意:

連携して動作する製品の組合せを決定する方法など、動作保証の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1945326.2「My Oracle Supportの動作保証の使用方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1945326.2>

9.1.1. 動作保証とは何ですか。

動作保証は、Oracleがテストを行い、連携して動作することを確認したOracleと、サード・パーティ製品、オペレーティング・システムまたはハードウェアの組合せです。「動作保証」タブから製品の動作保証情報にアクセスできます。製品は、特定のハードウェア・プラットフォームにおける特定のリリースのオペレーティング・システムについて動作保証されます。たとえば、Oracle Solaris 11 (SPARC)上におけるOracle Database(11.2.0.3.0)の動作保証などです。

9.1.2. 動作保証とサポートの違いは何ですか。

動作保証とサポートは同じではありません。各製品には独自のサポート・ポリシーとタイムフレームがあり、動作保証とはまったく別のものです。たとえば、ある製品の組合せが1995年にOracleによって動作保証されましたが、各製品には独自のサポート・ポリシーとタイムフレームがあり、動作保証とはまったく別のものです。

オラクルのライフタイム・サポート・ポリシーの詳細は、次のURLをブラウザで表示してください。

<http://www.oracle.com/us/support/lifetime-support>

9.1.3. 製品デリバリ・リンクとは何ですか。

「クイック・リンク」リージョンの製品デリバリ・リンクからOracle Software Delivery Cloud Webサイトにアクセスでき、そこでOracle製品をダウンロードできます。

9.1.4. 「ライフタイム・サポート・ポリシー」リンクとは何ですか。

「クイック・リンク」リージョンの「ライフタイム・サポート・ポリシー」リンクから、Oracleサポート・ポリシーに関する情報にアクセスできます。

9.1.5. 動作保証の詳細情報はどこで入手できますか。

新機能を確認するには、ページ上部の「動作保証する最近の更新」バナーのリストで「**最新の追加内容を表示**」をクリックします。

動作保証の詳細は、**動作保証クイック・リンク**の情報を確認してください。

- 動作保証の新機能

<http://blogs.oracle.com/certify>

- 動作保証の使用に関するヒント(ナレッジ・ドキュメント1945326.2)

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1945326.2>

- My Oracle Supportの動作保証の使用方法[ビデオのみ](ナレッジ・ドキュメント1948539.1)

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1948539.1>

特定の動作保証に関する質問がある場合、または検索しているものが見つからない場合は、適切な製品グループで技術的サービス・リクエスト(SR)を登録します。

9.2. 動作保証の検索

9.2.1. 動作保証はどのようにして検索するのですか。

特定のプラットフォームおよびリリースにおける製品の動作保証を検索するには:

注意:

「リリースおよびプラットフォームの比較」オプションが選択されていないことを確認します。

1. 「動作保証検索」リージョンで、「製品」ボックスに製品名または製品名の一部を入力します。入力を進めると、テキストに一致する製品のリストが表示されます。製品名を入力を続けるか、リストから製品を選択します。

注意:

「動作保証検索」には、製品の別名が含まれます。たとえば、iASと入力すると、リストに「Fusion Middleware」が表示されます。

2. 「リリース」リストからリリースを選択します。
3. オプションで、「プラットフォーム」リストからプラットフォームを選択します。

デフォルトの「いずれか」の場合、選択した製品が動作保証されている製品のすべてのプラットフォームと結合して、選択した製品が動作保証されているすべてのプラットフォームの結果が返されます。

たとえば、次のシナリオでは、製品Aのプラットフォーム・リストには、プラットフォームP1とP2が表示されます。

- 製品AはプラットフォームP1上で動作保証されている
- 製品BはプラットフォームP2上で動作保証されている
- 製品Aは製品Bに対して動作保証されている

4. 「検索」をクリックします。結果がカテゴリごとにグループ化されて、画面の下半分に表示されます。
5. 「オペレーティング・システム」リストを開いて、プラットフォームおよびオペレーティング・システムのバージョンを選択します。選択したオペレーティング・システム上の製品の動作保証が表示されます。

9.2.2. ある製品を他の製品と一緒に使用することが保証されているかどうかを確認する方法はありますか。

動作保証されている製品の組合せは、2つの方法で確認できます。

- 「**検索**」をクリックした後

製品とリリースの組合せの動作保証を検索すると、「**動作保証の対象**」列の結果領域に製品カテゴリが表示されます。特定の製品リリースで動作保証されている他の製品を検索するには:

1. 管理および開発ツールなど、いずれかのカテゴリを開きます。
2. Oracle Internet Directory 10.1.4.2.0など、製品のリリース番号リンクを選択します。

存在する場合、製品の組合せのプラットフォームのリストが、動作保証ステータスとともに表示されます。

3. プラットフォーム・リンクをクリックして、動作保証を表示します。

選択したプラットフォームの、2つ目の製品との組合せにおける1つ目の製品の動作保証が表示されます。

- 「**検索**」をクリックする前

最初の製品検索を実行する前に、次の手順を実行します。

1. 製品およびリリースを指定します。
2. 「**別の製品に対する動作保証をチェックします**」をクリックします。
3. 「**いずれか**」、「**製品**」または「**製品カテゴリ**」を選択します。「**いずれか**」を選択すると、検索により、1つ目の「**製品**」ボックスに指定された製品に対して動作保証されているすべての製品とオペレーティング・システムが返されます。「**製品**」を選択する場合は、2つ目の「**製品**」ボックスに製品名または製品名の一部を入力するか、リストから製品を選択します。また、必要に応じて、リリースとプラットフォームも指定します。

「**製品カテゴリ**」を選択する場合は、「**カテゴリ**」リストからオペレーティング・システム、ミドルウェアなど動作保証を探し出すカテゴリを選択します。

4. 「**検索**」をクリックします。
5. 管理および開発ツールなど、いずれかのカテゴリを開きます。

6. Oracle Internet Directory 10.1.4.2.0など、製品のリリース番号リンクを選択します。

存在する場合、製品の組合せのプラットフォームのリストが、動作保証ステータスとともに表示されます。

7. プラットフォーム・リンクをクリックして、動作保証を表示します。

9.2.3. 動作保証はどのようにして比較するのですか。

複数の製品、リリースおよびプラットフォームの組合せの動作保証を検索するには:

1. 「動作保証検索」リージョンで「**リリースおよびプラットフォームの比較**」を選択します。
2. 「**製品**」ボックスに製品名または製品名の一部を入力します。入力を進めると、テキストに一致する製品のリストが表示されます。製品名を入力を続けるか、リストから製品を選択します。
3. 「**リリース**」リストから1つ以上のリリースを選択するか、「**すべて**」を選択して選択した製品のすべてのリリースを検索します。
4. 「**プラットフォーム**」リストからプラットフォームを5つまで選択します。

「動作保証結果」表に結果が表示されます。各行に製品、リリースおよびプラットフォームの組合せが、各プラットフォームのステータスとともに表示されます。

注意:

1つのリリースおよびプラットフォームのみを選択すると、「**リリースおよびプラットフォームの比較**」を選択せずに単一の製品、リリースおよびプラットフォームの組合せを検索した場合の動作保証結果ページが表示されます。

5. プラットフォームのステータスが「動作保証済」の場合、「**動作保証済**」リンクをクリックして動作保証の詳細を表示できます。

注意:

「製品リリース」列で製品リンクをクリックすると、その単一製品の動作保証を検索した場合の動作保証結果ページが表示されます。

9.2.4. 各動作保証ステータスとは何ですか。

動作保証のステータスは、次のいずれかです。

- 動作保証済 - 製品の組合せは現在動作保証されています。
- 計画済 - 製品の組合せはまだ動作保証されていませんが、今後動作保証される可能性があります。
- 動作保証されていない - 製品の組合せは動作保証されていません。ステータスが「動作保証なし」の動作保証は検索できません。これらは、階層動作保証への例外として、詳細ページに表示されるのみです。
- 取消し済 - 製品の組合せが以前は動作保証されていましたが、動作保証が取り消されました。通常、この組合せを動作保証しておくことができない問題をOracleが検出したために起こります。また、ベンダーの製品またはプラットフォームのサポート終了によって起こる場合もあります。

9.2.5. 動作保証検索はどのようにして保存するのですか。

動作保証検索を保存するには、検索を実行後、「動作保証検索」リージョンで「**保存**」をクリックして検索に名前を付けます。保存された検索が「**保存**」タブに表示されます。

9.2.6. 動作保証検索はどのようにして印刷またはエクスポートするのですか。

動作保証検索結果を印刷するには、動作保証結果ウィンドウで「**表示**」メニューから「**印刷**」を選択します。

動作保証検索結果をMicrosoft Excelファイル(.xls)にエクスポートするには、動作保証結果ウィンドウで「**表示**」メニューからXLSにエクスポートを選択します。

9.2.7. 動作保証検索へのリンクはどのようにして共有するのですか。

動作保証検索へのリンクを共有するには、「動作保証結果」リージョンで「**リンクの共有**」をクリックし、表示されるリンクをコピーします。

9.2.8. 以前検索した動作保証を再度検索する方法はありますか。

「動作保証検索」リージョンの「最近」タブに、最新の検索のリストが保持されています。1つの検索をクリックして、動作保証を再度検索します。

9.3. 動作保証情報について

このセクションでは、動作保証結果ページの情報について説明します。選択した動作保証には、このセクションでリストした一部のカテゴリが含まれていない可能性があります。

9.3.1. Oracle E-Business Suiteのオペレーティング・システムの動作保証を持つ意味は何ですか。

コンカレント・マネージャを実行するプラットフォームおよびリリースが「オペレーティング・システム」カテゴリに表示されます。対応する製品およびサポートされているプラットフォームとバージョンのアプリケーション、データベースおよびミドルウェアの各カテゴリを参照してください。

9.3.2. 「ノート」セクションにはどのような情報が表示されますか。

「ノート」セクションには、動作保証と製品の組合せに関する情報が表示されます。可能な場合、このセクションには動作保証情報の詳細が記載された関連ドキュメントへのリンクが含まれます。

9.3.3. 必須パッチとは何ですか。

必須パッチとは、動作保証を有効にするために製品またはオペレーティング・システムに適用される必要のあるパッチのことです。各必須パッチは動作保証結果ページにリストされます。パッチ番号リンクをクリックしてパッチの詳細ページの「パッチと更新版」タブに移動し、パッチおよびダウンロードのオプションを表示します。

パッチのダウンロードについては、「[パッチのダウンロード](#)」のヘルプを参照してください。

9.3.4. 「ダウンロード」セクションとは何ですか。

表示している動作保証にダウンロード可能なソフトウェア製品が関連付けられている場合は、「ダウンロード」セクションが表示されます。

9.3.4.1. ソフトウェアはどのようにダウンロードするのですか。

「ダウンロード」セクションからソフトウェアをダウンロードするには:

1. 表からソフトウェア製品を選択するか、選択列の上部にあるボックスを選択して表で利用可能なすべてのソフトウェア製品をダウンロードします。ダウンロード可能なソフトウェア製品が1つしかない場合もあります。
2. 「**ダウンロード**」をクリックします。

利用可能なファイルのリストが示されたファイル・ダウンロード・ウィンドウが表示されます。ファイルにライセンスが必要な場合は、ウィンドウの右側にライセンス契約が表示されます。

3. ウィンドウにライセンス契約が表示されている場合は、「**詳細の表示...**」をクリックしてライセンスを全部表示してから、「**承認**」をクリックしてライセンスの条件に同意します。

これで、ファイルをダウンロードできます。

4. 必要な場合は、「**ダイジェスト詳細の表示**」をクリックして各ファイルのMD5メッセージダイジェスト・ハッシュ値を表示します。
5. 各ファイルのリンクをクリックして、そのファイルをダウンロードします。

9.3.4.2. WGETオプションとは何ですか。

WGETは、UNIXのダウンロード・ユーティリティです。WGETオプションをクリックして、ファイルとしての保存やクリップボードへのコピーが可能なWGETスクリプトをダウンロードします。WGETの詳細は、「パッチと更新版」ヘルプの「[WGETを使用したダウンロード](#)」の項を参照してください。

9.3.4.3. ダウンロード・マネージャの使用が推奨されるのはなぜですか。

お客様の多くにとって、複数ファイルをダウンロードするのが最も効率的な方法です。各ファイルのサイズは大きい可能性があり、それらを多数ダウンロードする必要がある場合には、ダウンロード・マネージャを使用するのが、容易で、時間的にもより便利です。多くのダウンロード・マネージャを使用できます。どのダウンロード・マネージャを使用するかについて、特定の推奨事項はありません。

9.3.4.4. パッチをダウンロードする際に、パスワードを要求されるのはなぜですか。

一部のソフトウェア製品は、配布が限定されています。これらの製品の分類は「制御」で、パスワードで保護されています。制御されているソフトウェア製品のダウ

ンロードを試行すると、パスワードを要求されます。制御されているソフトウェア製品のパスワードをリクエストするには、技術的SRを登録します。

9.3.5. 様々なタイプのサポートとは何ですか。

サポート情報セクションには、様々なレベルのサポートが終了する日付がリストされます(存在する場合)。

- **Premier Support:** Oracle Database、Oracle Fusion MiddlewareおよびOracle Applicationsのメンテナンスおよびサポートが一般的な公開日から5年間提供されます。
- **エラー修正:** パッチによる製品の更新が提供されます。エラー修正の詳細は、次のドキュメントを参照してください。
 - ナレッジ・ドキュメント209768.1 「Database、FMW、EM Grid ControlおよびOCS Softwareのエラー修正サポート・ポリシー」
<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=209768.1>
 - ナレッジ・ドキュメント1195034.1 「Oracle E-Business Suiteのエラー修正サポート・ポリシー」
<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1195034.1>
- **Sustaining Support:** Oracle製品のライセンスを所有しているかぎり有効です。Sustaining Supportの場合、オンライン・サポート・ツール、ナレッジ・ベースおよびテクニカル・サポート・エキスパートへのアクセスなどのテクニカル・サポートが受けられます。
- **Extended Support:** 追加料金で特定のOracleリリースに対するサポートを3年間延長できます。

Premier Support、Sustaining SupportおよびExtended Supportの詳細は、「ライフタイム・サポート・ポリシー」を参照してください。

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

9.3.6. 例外とは何ですか。

動作保証ページの「例外」領域には、動作保証に含まれない製品やコンポーネントがリストされます。これは、通常、製品ラインの多くが動作保証されているがライン内の1つの製品が動作保証されていない場合に起こります。

9.3.7. 製品が後続のリリースとも動作保証されている場合、動作保証に含まれているリリースをどのようにして確認するのですか。

一部の製品では、動作保証には、あるリリース以上のリリース(JRE 1.5_16+など)が含まれます。この例では、動作保証にはJRE 1.5_16、JRE 1.5_17、JRE 1.5_18は含まれますが、JRE 1.6は含まれません。リリース番号がアスタリスク(*)で終了している場合、新しいリリースはすべて動作保証されています。たとえば、JRE 1.6_*は1.6で始まるすべてのリリースが動作保証されていることを示し、JRE 1.*は1.1、1.5または1.6のリリースはすべて動作保証されていますが、JRE 2.0は動作保証されていないことを示します。

9.3.8. 32/64ビット互換性とは何ですか。

該当する場合、動作保証結果ページに、製品が32ビット・モードまたは64ビット・モードで稼働すること、および64ビット・オペレーティング・システムで2つのモードのいずれかで稼働することが保証されていることが示されます。32ビット・オペレーティング・システムでは、64ビット・モードで実行できません。

9.4. ビデオ・トレーニング

動作保証に関するビデオ・トレーニングは、ナレッジ・ドキュメント1948539.1「My Oracle Supportの動作保証の使用方法[ビデオのみ]」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1948539.1>

第10章 Managed Cloud Services

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- [Managed Cloud Services](#)
- [Managed Cloudホーム](#)
- [サービス](#)
- [リクエスト](#)
- [停止](#)
- [アクセス制御](#)
- [レポート](#)
- [ドキュメント](#)
- [カレンダー](#)
- [組織](#)
- [ポリシー](#)
- [CEMLI](#)

10.1. Managed Cloud Services

10.1.1. 「Managed Cloud」タブとは何ですか。

Oracle Managed Cloudのカスタマは、「Managed Cloud」タブを使用して、サービスおよび変更のリクエスト(RFC)を追跡できます。

10.1.2. 「Managed Cloud」タブは誰が参照できるのですか。

「Managed Cloud」タブは、少なくとも1つのManaged CloudサポートID (SI)が割り当てられているカスタマに表示されます。

10.1.3. 「Managed Cloud」タブはPowerViewとともに使用する必要がありますか。

はい。PowerViewを使用すると、特定のSIの情報をフィルタ処理できます。

「Managed Cloud」タブを使用する場合は、単一のカスタマに関連付けられたSIを選択するためにPowerViewを使用する必要があります。SIが複数のカスタマに関連付けられており、かつPowerViewを使用して単一のカスタマを抽出していない場合は、エラーが発生します。PowerViewを作成する場合の詳細は、「[2章「スタート・ガイド」](#)」のヘルプを参照してください。

10.2. Managed Cloudホーム

10.2.1. Managed Cloudホーム・ページとは何ですか。

Managed Cloudのホームページには、一般的なアナウンス、保留中のリクエスト、ユーザーのSIに関連付けられた計画済変更(RFC)やサービス・リクエスト(SR)に関する情報が表示されます。

10.2.2. 「お知らせ」リージョンとは何ですか。

「お知らせ」リージョンには、Managed Cloud Servicesユーザー用のMy Oracle Supportに関する情報があります。各トピックの情報を表示するには、それぞれのタイトルをクリックします。タイトルの横に感嘆符(!)を含む黄色の三角形が表示されている場合、重要なニュースが含まれています。日付は、そのアナウンスが投稿された日付を表しています。

10.2.3. 「保留中のリクエスト」リージョンとは何ですか。

「保留中のリクエスト」リージョンには、RFCの承認待ちのリストが表示されます。RFCを表示するには、RFCリンクをクリックします。

10.2.4. 「計画済変更」リージョンとは何ですか。

「計画済変更」リージョンには、SIに対する計画済RFCのリストが表示されます。

10.2.4.1. RFCはどのようにして検索するのですか。

注意:

クローズしたRFCを表示または検索するには、検索ボックスの上にある**クローズ済RFCを含む**を選択します。このオプションは検索スピードを遅らせるため、クローズしたRFCを検索する場合のみ使用してください。自分が作成したRFCのみを表示する場合は、「**マイRFC**」を選択します。

RFCを検索する手順は、次のとおりです。

1. 検索ボックスの横にあるリストから、「**RFC番号**」、「**ターゲット**」、「**RFCタイプ**」、「**サマリー**」、「**連絡先の姓**」または「**ステータス**」を選択します。デフォルト・カテゴリは「**RFC番号**」です。
2. 検索ボックスに検索基準を入力し、検索アイコンをクリックします。My Oracle Supportで、ユーザーにSIが割り当てられているすべてのRFCが検索されます。

注意:

検索では大/小文字が区別され、最初に入力された数文字に基づいて一致が検索されます。RFCまたは部分的RFCの場合、Y-XXXXXX (Yは数字、Xは英数字)という形式を使用します。

10.2.4.2. RFCはどのようにして作成するのですか。

注意:

RFCを作成する権限を持つユーザーにのみ、RFCを作成するオプションがあります。

RFCを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「**計画済変更**」リージョンで、「**RFCの作成**」をクリックします。「RFCの作成」ウィザードが表示されます。
2. 「RFCの作成」ウィザードのステップを完了します。
3. 詳細ページで適切に変更を行い、「**送信**」をクリックします。RFCは選択したフィルタに応じて「計画済変更」リージョンに表示されます。

10.2.4.3. 自分のRFCはどのようにして表示するのですか。

RFCを表示するには、「計画済変更」リージョンのRFCをクリックします。

10.2.4.4. RFCはどのようにして更新するのですか。

自分で作成したRFCを更新する手順は、次のとおりです。

1. 「計画済変更」リージョンでRFCをクリックします。選択したRFCに関するページが表示されます。
2. 表示されるいずれかのボタンを選択して、更新を実行します。

10.2.4.5. RFCはどのようにしてクローズするのですか。

自分で作成したRFCはクローズできます。RFCをクローズする手順は、次のとおりです。

注意:

自分で作成したRFCのみクローズできます。

1. 「計画済変更」リージョンでクローズするRFCをクリックします。選択したRFCに関するページが表示されます。
2. 「クローズ」をクリックします。RFCのクローズ・ページが表示されます。
3. 必要に応じてコメントを入力し、「OK」をクリックします。

10.2.4.6. RFCはどのようにして取り消すのですか。

RFCを取り消す手順は、次のとおりです。

1. 「計画済変更」リージョンで取り消すRFCをクリックします。選択したRFCに関するページが表示されます。
2. 「アクション」メニューから「取消」を選択します。RFCの取消しページが表示されます。
3. 必要に応じてコメントを入力し、「RFCの取消し」をクリックします。

10.2.5. 「サービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。

「サービス・リクエスト」リージョンには、Managed Cloud Services SIに対するSRのリストが表示されます。PowerViewがオンになっている場合は、PowerViewで指定されたSIのSRがリストされます。

リージョンの列のサイズを変更することや、列名の隣にある三角形をクリックしてリージョンをソートすることができ、「列」をクリックし、「表示」メニューで**列の管理**を選択して列の追加、非表示または再配置を行うことも可能です。

「サービス・リクエスト」リージョンを拡張するには、「**連結解除**」を選択します。

10.2.5.1. SRはどのようにして検索するのですか。

SRを検索するには、検索ボックスの隣のリストから検索基準を選択し、検索ボックスにテキストを入力して、検索矢印をクリックします。

注意:

クローズしたSRを表示または検索するには、検索ボックスの上にある「**クローズ済SRを含む**」を選択します。このオプションは検索スピードを遅らせるため、クローズしたSRを検索する場合のみ使用してください。自分が作成したSRのみを表示する場合は、「**自分で作成したSR**」を選択します。

10.2.5.2. 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」リージョンで「**SRの作成**」をクリックします。

注意:

Managed Cloud Services SRの作成については、「サービス・リクエスト」のヘルプの「[Managed Cloud Services SRはどのようにして作成するのですか。](#)」の項を参照してください。

10.2.5.3. SRはどのようにして表示するのですか。

SRを表示するには、「サービス・リクエスト」リージョンでSRリンクをクリックします。

10.2.5.4. SRはどのようにして更新するのですか。

SRを更新するには、SRのリンクをクリックし、「**更新の追加**」をクリックして、「更新の詳細」ボックスに情報を入力し、「**更新の投稿**」をクリックします。

10.2.5.5. SRはどのようにしてクローズするのですか。

SRをクローズするには、SRのリンクをクリックし、「**SRのクローズ**」をクリックして、リストからクローズの理由を選択し、(オプションで)「更新の詳細」ボックスに情報を入力して、「**更新の投稿**」をクリックします。

10.3. サービス

サービス・ページには、追加されているサービス別にソートされた環境が表示されます。環境の基本情報(稼働日および環境のタイプなど)を表示するには、環境をクリックします。

10.4. リクエスト

10.4.1. Managed Cloud Servicesのリクエスト・ページとは何ですか。

Managed Cloud Servicesのリクエスト・ページには、計画済変更(RFC)およびSRに関する情報が表示されます。

10.4.2. 変更ページとは何ですか。

変更ページには、計画済変更およびRFCプロファイルに関する情報が表示されません。

10.4.2.1. 「計画済変更」リージョンとは何ですか。

「計画済変更」リージョンには、SIに対する変更リクエスト(RFC)のリストが表示されます。「計画済変更」リージョンの詳細は、「[Managed Cloudホーム](#)」のヘルプを参照してください。

10.4.2.2. 「RFCプロファイル」リージョンとは何ですか。

プロファイルには、インスタンス名、連絡先情報、RFCのタイプなどの、RFCのヘッダー情報が含まれています。RFCを作成する場合は、プロファイルを使用すると、時間と手間を省略できます。たとえば、本番環境の内容で開発環境をリフレッシュするためのRFCを作成する場合に使用するプロファイルを作成できます。

RFCプロファイルを作成するには:

1. 必要に応じて、「RFCプロファイル」リージョンのタイトルの横にある矢印をクリックして、リージョンを開きます。
2. 「**RFCプロファイルの作成**」をクリックしてプロファイル詳細を入力して、「**プロファイルの作成**」をクリックします。

「RFCプロファイル」リージョンに、新しいプロファイルが表示されます。

RFCプロファイルを表示または削除するには:

1. 必要に応じて、「RFCプロファイル」リージョンのタイトルの横にある矢印をクリックして、リージョンを開きます。

2. 「プロファイル名」列でプロファイル・リンクをクリックし、必要に応じてプロファイル詳細を編集して、「**プロファイルの更新**」または「**プロファイルの削除**」をクリックします。

10.4.3. インシデント・ページとは何ですか。

Managed Cloudのインシデント・ページには、SRに関する情報が表示されます。インシデント・ページを表示するには、変更ページを表示している場合は、**クラウド・サービス・リクエスト - 変更**の上の「**インシデント**」をクリックします。

10.4.3.1. 「サービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。

サービス・リクエスト(SR)には技術的なSRと問合せSR(非技術的なSR)があります。技術的なSRを発行すると、ハードウェアおよびソフトウェア製品に関連する製品サポートを受けられます。「サービス・リクエスト」リージョンには、サポートID(SI)に対応する最新の技術的なサービス・リクエストが表示され、最後に更新されたSRが最初にリストされます。SR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がオープンします。

10.4.3.2. Managed Cloud Services SRはどのようにして作成するのですか。

Managed Cloud Services SRの作成については、「サービス・リクエスト」のヘルプの「[「Managed Cloud Services SRはどのようにして作成するのですか。」](#)」を参照してください。

10.4.3.3. 「問合せサービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。

問合せSRは製品サポート以外の問題に関連しています。問合せSRを使用して、アカウント、権限、Webサイトの問題、ライセンスと権限、サインインの問題、物理メディアの注文、技術的なSRをファイルする問題がある場合などに関して支援を受けます。サービス・リクエストにリストされる主連絡先と代替連絡先の両方が、問合せSRを編集できます。

「サービス・リクエスト」リージョンには、技術的SRが表示されます。「問合せサービス・リクエスト」リージョンには、問合せSRが表示されます。

10.4.3.4. 「自動生成されたサービス・リクエスト」リージョンとは何ですか。

「自動生成されたサービス・リクエスト」リージョンには、Oracle Enterprise ManagerなどによってManaged Cloud Services環境に対して自動生成されたSRがリストされます。手動作成したSRで実行できるアクションを自動SRでも実行できます。SR管理の詳細は、「[「Managed Cloudホーム」](#)」ページのヘルプを参照してください。

10.4.3.5. SRのドラフト・リージョンとは何ですか。

SRを作成する際、送信前にドラフトとして保存するよう選択できます。SRのドラフト・リージョンには、表示可能なSIに関連付けられているSRのドラフトがリストされます。サービス・リクエスト・ウィザードで「送信」をクリックすると、SRは「サービス・リクエスト」リージョンに移動します。

10.5. 停止

10.5.1. Managed Cloud Servicesの停止ページとは何ですか。

Managed Cloudの停止ページには、PowerView SIにリストされている環境に関連する、過去365日間のサービス停止についての情報が表示されます。

10.5.2. 表示される停止はどのようにしてフィルタ処理するのですか。

デフォルトで、「停止」リージョンにはすべての停止タイプが表示されます。その他の停止タイプを表示するには、「表示」メニューの横の矢印をクリックして「新規」、「計画済」または「計画外」を選択します。停止の詳細を表示するには、環境名リンクをクリックします。

10.6. アクセス制御

アクセス制御ページを使用すると、Managed Cloud環境のパスワード変更や、環境へのアクセス・リクエストを行うことができます。

10.6.1. 認可された承認者ページとは何ですか。

認可された承認者ページには、承認者および選択したSIに対する承認者の権限をリストする「認可された承認者」リージョンがあります。

SIを変更するには、「サポートID」メニューから別のSIを選択します。

承認者を追加するには、「追加」をクリックし、認可された承認者の追加画面に詳細を入力して「OK」をクリックします。

10.6.2. 環境ページとは何ですか。

「環境」リージョンには、プロファイルにリストされたSIに関連付けられている Managed Cloud環境がリストされます。環境ページを表示するには、認可された承認者ページを表示している場合は、「クラウド・サービス: アクセス制御 - 環境」の上の「環境」をクリックします。「アクション」メニューから、次のことが可能です:

- 環境の別名の保存。
- すべてのホスト(本番)アカウントのパスワードのリセット。
- すべてのアカウントのアクセス・ポリシーのリセット。
- アクセス・リクエスト履歴の表示。

「すべてのアカウントのアクセス・ポリシーをリセット」も選択できます。ユーザー・ロールが追加された、または取り消された場合は、これを行ってオラクルの Access Provisioning Systemと同期を取ってください。

10.7. レポート

10.7.1. Managed Cloudのレポート・ページとは何ですか。

Managed Cloudのレポート・ページには、次の対話型レポートが含まれます。

- 変更リクエスト・レポート
- 可用性レポート
- 評価レポート
- セキュリティ・スコアカード
- Exadataレポート

レポートを表示するには、レポート・ページでそのレポート名をクリックします。

10.7.2. 変更リクエスト・レポートとは何ですか。

変更リクエスト・レポート・ページには、実行をスケジュールされている、またはすでに実行されたすべての作業に関する情報が表示されます。

変更リクエスト・レポートを生成する手順は、次のとおりです。

- RFCステータスを選択します。デフォルトでは、「すべて」が選択されています。
- 作成日または計画開始日で検索できます。
- その範囲内に開始されたすべての変更の日付範囲を選択します。
- 「**構成**」オプションから、すべての構成を選択するか、その構成に関連付けられた変更を表示するサービス・タイプまたはインスタンスを選択します。
- 「**レポートの取得**」をクリックします。

10.7.3. 可用性レポートとは何ですか。

可用性レポート・ページには、環境レベルでの計画外停止イベントおよびサービス中断イベントに関するレポートが表示されます。

可用性レポートを生成する手順は、次のとおりです。

1. レポート・タイプを選択します。
2. 環境を選択します。
3. 期間を指定します。
4. 「**レポートの取得**」をクリックします。

10.7.4. 評価レポートとは何ですか。

評価レポート・ページには、本番評価に関する情報が表示されます。本番評価は、各顧客プロジェクトのライフサイクル全体で行われます。Oracle Managed Cloudでは、顧客の実装タイプ、実装されているモジュール、サービス製品および予定稼働日に基づいて、本番評価チェックリストが自動的にスケジュールされます。

評価レポート・ページでは、次の作業を実行できます。

- チェックリスト領域、チェックリスト名、評価されるインスタンス、評価を開始するユーザー、および評価を確認するユーザーを表示します。
- 「**エクスポート**」をクリックして、チェックリスト・ファイルおよび実行プロセスをダウンロードします。
- 評価が適用されるデプロイメントおよび実装を確認します。

10.7.5. セキュリティ・スコアカード・レポートとは何ですか。

セキュリティ・スコアカードには、アップロードされたセキュリティ・スコアカードが表示されます。スコアカードは「セキュリティ・スコアカード」サブフォルダの「ドキュメント」の下にも表示されます。

10.7.6. Exadataレポートとは何ですか。

注意:

Exadataレポートは、Exadataサービスに関連付けられているSIを持つお客様に対して表示されません。

Exadataレポート・ページ(別名Exadataダッシュボード)には、Exadataクラウドに関する次の情報が表示されます。

- 基本サービス情報
- インスタンス、ホストおよびストレージ・セル別のステータス
- システム・メトリック

Exadataレポートは、4つの部分から編成されます。

- 概要 - Exadataサービスに関する一般情報が含まれます。
- 全体統計 - 1秒当たりの平均トランザクション数および平均レスポンス時間。
- サーバー - 「概要」セクションで指定されているインスタンスに関連付けられているサーバーが表示されます。
- ストレージ・セル - 「概要」セクションで指定されているインスタンスに関連付けられているストレージ・セルが表示されます。

10.8. ドキュメント

10.8.1. Managed Cloudのドキュメント・ページとは何ですか。

Managed Cloudのドキュメント・ページでは、表示している顧客に関連するドキュメントを表示および管理できます。

10.8.2. フォルダ・ツリーはどのようにして開くのですか。

ドキュメント・ページを表示した際、フォルダ・ツリーが閉じていることがあります。フォルダ・ツリーを開くには、ルート・フォルダの横にある矢印をクリックします。追加されたサブ・フォルダがすべて表示されます。

10.8.3. 新規フォルダはどのようにして追加するのですか。

注意: この項は、カスタマ・ユーザー管理者(CUA)のみを対象としています。

新規フォルダを追加する手順は、次のとおりです。

1. 新規フォルダを追加するフォルダを選択します。
2. 「アクション」をクリックし、リストから「新規フォルダ」を選択します。
3. 表示されたダイアログ・ボックスにフォルダ名を入力し、「OK」をクリックします。
4. 「アクション」をクリックし、リストから「リフレッシュ」を選択します。

10.8.4. ファイルはどのようにしてアップロードするのですか。

ファイルをアップロードする手順は、次のとおりです。

1. ファイルを追加するフォルダを選択します。
2. 「アクション」をクリックし、リストから「ファイルのアップロード」を選択します。表示されたダイアログ・ボックスで、「参照」をクリックしてファイルを検索します。
3. 必要に応じて、ファイルの説明を入力し、「アップロード」をクリックします。
4. 「アクション」をクリックし、リストから「リフレッシュ」を選択します。

10.8.5. ファイルはどのようにして表示するのですか。

ファイルを表示するには、「ファイル名」列のリンクをクリックします。

10.8.6. ファイルまたはフォルダ名はどのようにして変更するのですか。

ファイルまたはフォルダ名を変更する手順は、次のとおりです。

1. ファイルまたはフォルダを選択します。
2. 「アクション」をクリックし、リストから「名前の変更」を選択します。
3. 新しい名前を入力し、「名前の変更」をクリックします。

10.8.7. ファイルまたはフォルダはどのようにして削除するのですか。

注意: この項は、カスタマ・ユーザー管理者のみを対象としています。

ファイルまたはフォルダを削除するには、次のようにします。

1. ファイルまたはフォルダを選択します。
2. 「アクション」をクリックし、リストから「削除」を選択します。
3. 確認ダイアログ・ボックスで「OK」をクリックします。

10.8.8. このページはどのようにしてリフレッシュするのですか。

最新の変更が確実に表示されるようにするには、ブラウザの「リフレッシュ」ボタンをクリックします。

10.9. カレンダー

10.9.1. Managed Cloudのカレンダー・ページとは何ですか。

Managed Cloudのカレンダーには、選択したOracle SIに対してスケジュールされているRFCがすべて表示され、また、ユーザーが独自のカレンダー・エントリを作成する機能もあります。2009年11月から現在のカレンダー日付の1年先までのカレンダー・エントリを表示できます。Managed Cloudのカレンダーを使用できるのは、変更リクエストの表示権限または作成および更新権限を持つユーザーです。手動のカレンダー・エントリは、指定した環境に対して認可されている承認者のみが作成できます。カレンダー・エントリを表示するには、タイムゾーンを選択する必要があります。

10.9.2. カレンダーのタイムゾーンはどのようにして変更するのですか。

タイムゾーンを変更するには、「タイムゾーン」メニューから別のタイムゾーンを選択します。

10.9.3. 特定の環境のデータを表示できますか。

はい。デフォルトでは、特定のOracle SIに関連付けられているすべての環境のデータがカレンダーで表示されます。ある環境のデータを表示するには、「環境」メニューから環境を選択します。

10.9.4. カレンダー・エントリはどのようにして手動で追加するのですか。

変更を計画する際には、カレンダー・エントリを手動で作成して、それにRFCを追加することで、変更の事前スケジュールや優先順位付けができるようにする場合があります。

注意:

指定した環境の承認者として認可されているユーザーのみが、その環境の手動カレンダー・エントリを作成または編集できます。

カレンダー・エントリを手動で追加する手順は、次のとおりです。

1. タイムゾーンを選択します。
2. カレンダー・ページで空白の場所をクリックするか、右クリックして「**イベントの作成**」をクリックします。「イベントの作成」ダイアログ・ボックスが開きます。
3. 必要な情報を入力します。

注意:

「環境」メニューには、ユーザーが承認者として認可されている環境のみが表示されます。

4. 必要な場合は、「スケジュールするRFC」ボックスにRFC、またはRFCをカンマで区切ったリストを入力します。RFCのリストが表示されます。
5. リストのRFC番号をクリックして、「スケジュールするRFC」ボックスに追加します。
6. 「**OK**」をクリックします。カレンダーにエントリが表示されます。

注意:

「スケジュールするRFC」ボックスに入力されたRFCは、手動エントリに関連付けられたSIに対して検証されません。

10.9.5. 手動のエントリはどのようにして削除または編集するのですか。

カレンダー・エントリを手動で削除するには、カレンダー内でエントリを右クリックし、「**イベントの削除**」を選択して「**OK**」をクリックします。

カレンダー・エントリを手動で編集するには、カレンダー内でエントリを右クリックし、「イベントの更新」を選択するか、カレンダー・エントリをクリックします。表示されるウィンドウで情報を編集し、「OK」をクリックします。

10.10. 組織

10.10.1. 組織ページとは何ですか。

Managed Cloudの組織ページでは、表示しているSIに関連する企業、Managed Cloud サービスおよびOracleの連絡先についての情報を参照できます。

10.10.2. 「連絡先」 リージョンとは何ですか。

「連絡先」 リージョンには、表示しているSIに関連するすべての連絡先のリストが表示されます。連絡先はサービス・デリバリ・マネージャ(SDM)によって管理されます。

10.10.3. 「場所」 リージョンとは何ですか。

「場所」 リージョンには、表示しているSIに関連付けられている企業の住所が表示されます。

10.10.4. 「カスタマ管理チーム」 リージョンとは何ですか。

「カスタマ管理チーム」 リージョンには、表示しているSIに関連付けられたすべてのOracle連絡先がリストされます。連絡先はサービス・デリバリ・マネージャ(SDM)によって管理されます。

10.11. ポリシー

10.11.1. ポリシー・ページとは何ですか。

ポリシー・ページには、Managed Cloudポリシーおよび参照ドキュメントへのリンクがあります。

「Managed Cloud Services用のMy Oracle Supportについて」リンク(MOS-MCS)を使用して、MOS-MCSのリリース・ノートおよびMOS-MCSの詳細なプロセス・ドキュメントに移動できます。

10.12. CEMLI

Oracle CEMLIサービスでは、Oracle E-Business Suiteデプロイメントの構成/カスタマイズ、拡張、変更、ローカライズおよび統合(CEMLI)を管理できます。

CEMLIヘルプを表示するには、CEMLIページの左側にある**ヘルプ・コンテンツ**をクリックします。

第11章 CRM On Demand

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- 「CRM On Demand」タブとは何ですか。
- 「CRM On Demand」タブは誰が参照できるのですか。
- SRはどのようにして検索するのですか。
- SRはどのようにして作成するのですか。
- 自分のSRはどのようにして表示するのですか。
- 他のユーザーが作成したSRはどのようにして表示するのですか。
- SRはどのようにして更新するのですか。
- SRはどのようにしてクローズするのですか。
- クローズしたSRはどのようにして再オープンするのですか。

11.1. 「CRM On Demand」タブとは何ですか。

「CRM On Demand」タブでは、Oracle Customer Relationship Management (CRM) On DemandのカスタマがCRM On Demandサービス・リクエスト(SR)の記録と追跡を行うことができます。CRM On Demandページでは、「マイSR」リージョンに、自分が作成したオープンSRが表示され、「会社のSR」リージョンには、「SRの表示」権限があるカスタマ・サービスIDが設定されているSRが表示されます。CRM On Demandページでは、次のタスクを実行できます。

- SRの作成
- SRの表示
- SRの更新
- SRのクローズ
- SRの再オープン

11.2. 「CRM On Demand」タブは誰が参照できるのですか。

「CRM On Demand」タブは、プロフィールに少なくとも1つのCRM On DemandサポートID (SI)があるカスタマに表示されます。

11.3. SRはどのようにして検索するのですか。

「マイSR」リージョンまたは「会社のSR」リージョンでSRを検索できます。SRを検索する手順は、次のとおりです。

1. 「マイSR」リージョンまたは「会社のSR」リージョンの検索ボックスの横にあるリストから、検索カテゴリを選択します。デフォルトのカテゴリは「タイトル」です。
2. 検索ボックスに検索基準を入力し、検索アイコンをクリックします。

結果は「マイSR」リージョンまたは「会社のSR」リージョンに表示されます。

- 「マイSR」リージョンで検索する場合、CRM On Demandでは自分が作成したすべてのSRが検索されます。
- 「会社のSR」リージョンで検索する場合、CRM On Demandでは自分がSIを持つすべてのSRが検索されます。

注意: 検索では大/小文字が区別され、最初に入力された数文字に基づいて一致が検索されます。SR番号または番号の一部である場合、X-XXXXXXという書式を使用します。Xは数値です。

11.4. SRはどのようにして作成するのですか。

SRを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「マイSR」リージョンで、「SRの作成」をクリックします。サービス・リクエストの作成ウィザードが表示され、問題の特定ページが表示されます。

注意: プロフィールに少なくとも1つのCRM OD SIがないと、「SRの作成」ボタンは表示されません。

2. 該当する情報を入力または選択し、「次へ」をクリックします。完了と送信ページが表示されます。
3. 「問題を今解決」セクションに関連ナレッジ記事のリストが表示された場合は、記事のリストを確認し、必要に応じて記事を選択します。選択した記事が画面に表示されます。

4. 記事を選択した場合、次のことができます。
 - 「このドキュメントを評価付けします」の横にあるアイコンをクリックして記事に関する質問を完成し、**記事の評価付け**をクリックします。
 - 評価を選択して「コメント」ボックスにコメントを入力し、「**評価の送信**」をクリックします。
 - 次のいずれかを選択します。

この記事で問題が解決しました - このリンクを選択すると、SRに対する変更が消失することを示すメッセージが表示されます。「OK」をクリックすると、SRが取り消され、ナレッジ・ベースに記事が表示されます。

次 - 「次」をクリックすると、完了と送信ページが表示されます。

5. 完了および送信ページで適切な選択を行い、**送信**をクリックします。SRは「マイSR」リージョンおよび「会社のSR」リージョンに表示されます。

11.5. 自分のSRはどのようにして表示するのですか。

自分で作成したSRを表示するには、「マイSR」リージョンで「タイトル」列のリンクをクリックします。SRページが表示されます。

自分で作成したSRを表示している場合は、次の操作を実行できます。

- SRの更新
- SRのクローズ
- クローズしたSRの再オープン
- SRへの添付ファイルの追加

11.6. 他のユーザーが作成したSRはどのようにして表示するのですか。

自分で作成したSRと、自分のユーザー・プロファイルに含まれるSIに対して他のユーザーが作成したSRは、「会社のSR」リージョンにリストされます。「会社のSR」リージョンのSRを表示するには、「タイトル」列のリンクをクリックします。SRページが表示されます。

選択したSRがSRページに表示されます。このSRが自分で作成したものでない場合、このページは読取り専用になります。

注意:

自社のSRを表示するには、Oracleカスタマ・ケアによってOracleプロファイルでSRビュー権限が有効になっている必要があります。

11.7. SRはどのようにして更新するのですか。

作成したSRを更新し、添付ファイルを追加できます。SRを更新する手順は、次のとおりです。

1. SRを表示します。SRページが表示されます。作成したSRを表示する方法については、「[「自分のSRはどのようにして表示するのですか。」](#)」を参照してください。
2. 「**更新の追加**」をクリックします。
更新ページが表示されます。
3. 更新情報を追加し、「**更新の投稿**」をクリックします。
4. 更新ページの「サマリー」セクションで、必要に応じて次のセクションを更新します。
 - 電子メール通知オプション「**SRの更新時**」を選択します。
 - 「**代替電話番号**」ボックスの代替電話番号を更新します。「**代替電話番号**」ボックスの隣にある「**編集**」をクリックし、電話番号を入力して、「**保存**」をクリックします。
5. 添付ファイルを追加するには、「**添付ファイルの追加**」、「**更新...**」、「**ファイルの選択**」の順にクリックし、ファイルを選択して、「**OK**」、「**ファイルの添付**」をクリックします。
6. 添付ファイルを表示するには、「サマリー」リージョンの「**添付ファイルの表示**」リンクをクリックし、添付ファイルのリンクをクリックします。

11.8. SRはどのようにしてクローズするのですか。

自分で作成したSRはクローズできます。SRをクローズする手順は、次のとおりです。

注意: クローズできるのは、自分で作成したSRのみです。

1. CRM On Demandページの「マイSR」リージョンで、クローズするSRを選択します。
2. 「**SRのクローズ**」をクリックします。更新ページが表示されます。

3. 「**更新の詳細**」ボックスにコメントを入力し、「**更新の投稿**」をクリックします。
SRページが再度表示され、「サマリー」ボックスのステータスが「お客様がクローズ済」になります。

11.9. クローズしたSRはどのようにして再オープンするのですか。

自分で作成したSRで、クローズしてから14日以内のSRは、再オープンできます。14日間を経過したSRは再オープンできません。クローズしたSRを再オープンする手順は、次のとおりです。

注意: 再オープンできるのは、自分で作成したSRのみです。

1. 「マイSR」リージョンに、再オープンするSRを表示します。SRページが表示されます。作成したSRを表示する方法については、「[「自分のSRはどのようにして表示するのですか。」](#)」を参照してください。
2. 「**SRの再オープン**」をクリックします。
3. 「**更新の詳細**」ボックスにコメントを入力し、「**更新の投稿**」をクリックします。SRページが再度表示され、「サマリー」ボックスのステータスが「**お客様からの更新**」になります。

第12章 システム

このドキュメントの内容は次のとおりです。

注意:

「システム」タブは、次のユーザーに対してのみ表示されます。

- カスタマ・ユーザー管理者(CUA)
 - プロファイルに1つ以上のハードウェア・サポートID (SI)とアセットの表示権限が含まれているユーザー
 - アクティブなターゲットがプロファイル内のハードウェアSIまたはソフトウェアSIに関連付けられているユーザー
-

- システム、ターゲットおよび構成
- パッチ推奨
- ヘルス推奨
- インベントリ・レポート
- アセット
- コレクタによって識別されるハードウェア

12.1. システム、ターゲットおよび構成

システムとは、データベース、Oracle E-Business Suiteインストールまたはアプリケーション・サーバーなどの管理可能なエンティティです。システムには、他のシステムやターゲットを含めることができます。これは、OC4J (アプリケーション・サーバーの一部)、Enterprise Managerエージェント、ホスト、またはOracle E-Business Suiteインストールを構成するコンポーネントなど、より低いレベルの項目です。

「システム」リージョンには、Configuration Managerが実行されているすべてのシステムが表示されます。様々な列の表示、システムのリストのフィルタ、属性による

システムのグループ化、またはシステム全体の検索を行うように「システム」リージョンをカスタマイズできます。個々のシステムを「お気に入り」としてマークし、さらにフィルタ処理を行ったり、「お気に入り」メニューからすばやくアクセスすることもできます。システムでPowerViewsを使用したり、システム・ページでサービス・リクエスト(SR)を作成できます。システムについて収集される構成データは、問題の検出またはサポートによる診断および問題の解決に使用できます。

システムを選択し、「システム」ダッシュボードをドリルダウンできます。

注意:

効率的な管理のためには、Configuration Managerが収集した情報の登録およびアップロードに使用する、SIに対する管理者権限を持っている必要があります。システムまたはターゲットの非アクティブ化、削除、除去および再アクティブ化の詳細は、次のノートを参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1175546.1>

デフォルトでは、OracleホームにConfiguration Managerコレクタをインストールし、各Oracleホームにコレクタを追加すると、コレクタにより構成情報がOracleにアップロードされます。この情報は、ターゲット間の論理的な関係を導出するために使用されます。続いて、これは「ダッシュボード」タブの「システム」リージョンにシステムとして表される論理グループを作成するために使用されます。システムは、ターゲットと呼ばれる管理可能なエンティティで構成されます。システム名は通常アンダースコアとシステム・タイプを表す文字(Oracle Databaseシステムの場合は_dbsys、Oracle WebLogicシステムの場合は_wbなど)で終わります。通常、ターゲット名には短縮名が含まれます。たとえば、A1332DIS_apps_cmはOracle Concurrent Managerターゲットです。各ターゲットには構成が含まれ、構成には項目のカテゴリが含まれます。各項目には名前と1つ以上のプロパティがあります。システムには他のシステムを含めることができます。(たとえば、Oracle Databaseシステムを含むOracle E-Business Suiteシステム。)

OCMコレクタは切断モードで構成することもできます。このモードでは、構成データのファイルは手動でSRのドラフトにアップロードする必要があります。

Oracle E-Business Suiteには、システムでもあるOracle Real Application Clusters (RAC) インストールを含めることができます。ターゲットの詳細リージョンに表示される構成を持つ、Oracle Concurrent Managerターゲットを含めることもできます。この構成には、カテゴリコンカレント・マネージャの稼働シフトが含まれます。そのカテゴリでは、プロパティのセットの値を持つアプリケーションIDの表になります。

注意:

システムの編集権限がある場合、システム名を意味のある名前に編集できます。この名前は、システムまたはターゲットへのアクセス権を持つ他のユーザーにも表示されます。

12.1.1. 「システム」 リージョン

注意: 「システム」 リージョンにデータを移入するには、Configuration Manager コレクタがデプロイされている必要があります。

「システム」 リージョンには、プロファイルにリストされているSIに関連付けられたすべてのシステムが、最大2000システムまで表示されます。「検索」機能、「拡張」のローカル・フィルタ、または「PowerView」を使用して、対象のシステムを検索することができます。

「システム」 リージョンでは、システムを選択して、そのシステムに関する詳細にドリルダウンできます。たとえば、Oracle E-Business Suiteシステムでドリルダウンすると、SR、システム詳細、関連のナレッジ・ベース記事など、Oracle E-Business Suiteシステムのコンテンツを表示できます。

「システム詳細」 リージョン

「システム」 リージョンでシステムにドリルダウンすると、「システム詳細」 リージョンには、選択したシステムを構成するコンポーネント・ターゲットが表示されます。「システム詳細」 リージョンから個々のターゲットにドリルダウンすると、そのターゲットの詳細を表示できます。

12.1.2. 「ターゲット」 リージョン

注意: 「ターゲット」 リージョンにデータを移入するには、Configuration Manager コレクタがデプロイされている必要があります。

「ターゲット」 リージョンには、SIに関連付けられたシステムの一部であるターゲットが表示されます。「ターゲット」 リージョンを使用すると、特定のシステムにドリルダウンせずに、「ダッシュボード」ページから直接ターゲットにアクセスできます。これにより、ターゲットがあるホスト、ターゲット・ホームの場所、または現在どのターゲットがシステムの一部でないか、などのターゲット情報に即座にアクセスできます。また、コレクタが関連付けられているSIの管理者である場合、このリージョンから直接ターゲットを非アクティブ化することもできます。

「ターゲット」リージョンには、OC4J(アプリケーション・サーバーの一部)、Enterprise Managerエージェント、ホスト、またはOracle E-Business Suiteインストールを構成するコンポーネントなど、Configuration Managerコレクタが検出する個々のコンポーネントがすべて表示されます。「ターゲット」リージョンは、様々な列を表示したり、名前付きターゲットを検索したり、ターゲットのリストをフィルタしたり、属性別にターゲットをグループ化するように設定できます。また、重要なターゲットを「お気に入り」としてマークし、「お気に入り」メニューからの詳細なフィルタリングおよびクイック・アクセスを可能にできます。PowerViewの操作および表のエクスポートに関して追加機能を使用できます。ターゲットについて収集される構成データは、問題の検出またはサポートによる診断および問題の解決に役立ちます。

「ターゲット」リージョンに表示されるターゲットは、2000までです。「検索」機能、「拡張」のローカル・フィルタ、または「PowerView」を使用して、対象のターゲットを検索することができます。

「ターゲット」リージョンでは、指定された時点でのターゲットのスナップショットを表示したり、履歴スナップショットを現在のスナップショットまたは別の履歴スナップショットと比較できます。

個々のターゲットのページにドリルダウンして、その特定のターゲットが配置されたホスト・ターゲット、またはその特定のターゲットがあるOracleホームのいずれかに直接移動できます。Oracleホームは、適用されるパッチの情報を含むため、特に便利です。

通常、システムの詳細を参照した後、そのシステムでターゲットの詳細を表示することができます。そのターゲットをお気に入りに設定して、いつでも「お気に入り」メニューからアクセスできます。

12.1.3. 「構成」リージョン

システムまたはターゲットにドリルダウンすると、「構成」リージョンで現在の構成設定を参照できます。

注意:

一部のシステムでは構成情報が表示されないため、「構成」リージョンは表示されません。

また、過去の時点での構成設定、2つの時点間での構成設定の比較、および一定期間における構成の変更も参照できます。これらの機能は、問題の原因である可能性がある構成の設定変更を正確に特定する際に役立ちます。

12.1.4. システムとターゲットの使用

12.1.4.1. システムおよびターゲット構成はどのように表示しますか。

個別のシステム構成は「システム」リージョンにあり、個別のターゲット構成は「ターゲット」リージョンにあります。「システム」および「ターゲット」リージョンは、「ダッシュボード」および「システム」タブから使用可能です。

特定のシステムまたはターゲットをこれらのリージョンから見つける便利な方法は、グループ化または検索フィルタを使用することです。システムまたはターゲットの場所を特定した後、「お気に入り」メニューからいつでも迅速に直接アクセスできるように、システムまたはターゲットをお気に入りにとすることができます。

特定のシステムまたはターゲットを選択した後、そのシステムまたはターゲットの構成にドリルダウンすると構成設定を表示できます。

12.1.4.2. 問題を診断するには、どのように構成を使用しますか。

最近の構成変更が原因で、システムに問題が発生する可能性があります。目的のシステムおよびターゲットにドリルダウンし、発生した構成の変更を確認できます。「構成」リージョンから、現在の構成とシステムが正しく動作していた時点での構成を比較できます。構成を比較するには、次のようにします。

1. 「構成」リージョンで、「比較」メニューから、「別の日付での最新」を選択します。
2. 表示されたカレンダーから日付を選択し、「適用日付」をクリックします。

選択した日付に収集がない場合は、可能なかぎり近い日付の収集が使用されます。

左側にはカテゴリのリストが表示され、右側には違いがある項目のリストが表示されます。無効化されているカテゴリには変更がありません。

12.1.4.3. システムまたはターゲットをどのように検出しますか。

システムまたはターゲットを検出できない場合、以前にそれを確認したことがありますか。非アクティブ化されている可能性がありますか。Oracleホームがアップグレードされ、収集に問題が発生していますか。最初に「設定」→**非アクティブ化された収集の管理(または表示)**表を確認してください。表示されない場合は、名前が変更されていないかを確認します。それ以外の場合は、「コレクタ」タブで収集マネージャのFAQドキュメントを確認できます。

12.1.4.4. 使用されていないターゲットはどのように削除しますか。

注意: ターゲットに関連付けられたすべてのSRがクローズしていることを確認します。ターゲットを非アクティブ化するには、ターゲットのアップロードに使用されたSIのカスタマ・ユーザー管理者(CUA)である必要があります。

1. 「ターゲット」リージョンでターゲットを選択します。コンテキスト・メニューが表示されます。
2. 「その他のアクション」を選択します。
3. 「ターゲットの**非アクティブ化**」を選択します。

12.1.4.5. システムが「システム」リージョンに表示されないのはなぜですか。

コレクタがアップロードを実行する際、システムはリポジトリ側で生成されます。システムが表示されない場合は、考えられる原因を探します。

1. データベース、iASおよびOracle E-Business Suiteの場合は、データベース機器が稼働し、収集が実行されたことを確認します。ステップの説明は、「コレクタ」タブから利用可能なOracle Configuration Managerインストレーションおよび管理ガイドを参照してください。
2. コレクタが正しいOracleホームにインストールされていません。「コレクタ」タブから利用可能なOracle Configuration Managerインストレーションおよび管理ガイドを参照してください。
3. アップロードに対するシステムが生成されませんでした(例:ホスト)。
4. 複数のSIを持つユーザーによってアップロードが実行されましたが、アップロードにSIが関連付けられていません。ウィンドウの右上にあるメッセージセンター

で「コレクタの関連付け」メッセージを確認するようユーザーに依頼します。詳細は、「[メッセージ・センター](#)」のヘルプを参照してください。

5. ORACLE_HOME/ccr.logsファイルのログ・ファイルにエラーがないかどうかを確認します。

注意: プロファイル内のSIに関連付けられているシステムのみが表示されます。プロファイルを確認するには、「設定」タブを選択してから「**アカウント**」を選択し、SIがリストされるかどうかを確認します。されない場合は、SIを入力して「**リクエストの送信**」をクリックします。

12.1.4.6. システムやターゲットを一部のユーザーに制限できますか。

SIにアクセス可能な他のユーザーに対して、単一のシステムまたはターゲットを非表示にすることはできません。ただし、CUAは、SIからユーザーを削除できます。これにより、このSI内のシステムおよびターゲットへのアクセス権が削除されます。

12.1.4.7. ライフサイクル・プロパティとは何ですか。

ライフサイクルは、システムとターゲットに対して指定できるプロパティです。ターゲットのライフサイクル・ステージに応じて、ヘルス推奨を含む多くのビューに対してフィルタ処理が可能です。次のステージの1つを指定できます。

- 基幹
- 本番
- ステージ
- テスト
- 開発
- 指定なし

たとえば、多くの顧客は、開発システムのヘルス推奨を参照することに興味を持っていません。

設定すると、システムに関連付けられたすべてのターゲットが、システムのライフサイクルを受け継ぎます。特定のターゲットに対してこの継承をオーバーライドすることも可能です。ターゲットに対する最後のライフサイクル・ステージが表示されます。

12.1.4.8. ライフサイクル・プロパティを設定できるのはどういう人ですか。

あらゆるカスタマ・ユーザー管理者(CUA)が、システムまたはターゲットのライフサイクル・プロパティを設定または設定解除できます。

システムやターゲットに対する所有者権限または更新権限を持っている場合、「システム概要」リージョンから、システムやターゲットのライフサイクル・プロパティを設定または設定解除できます。

12.1.4.9. ライフサイクル・プロパティを複数のターゲットとシステムに設定するにはどのようにしますか。

ライフサイクル・プロパティを複数のターゲットとシステムに設定する手順:

1. 複数の行を選択するには、「ターゲット」または「システム」リージョンで、任意の行の左側をクリックします。
2. ライフサイクル・プロパティを設定するターゲットまたはシステムをすべて選択したら、選択した行のいずれかに対して、ツールバーの「**その他のアクション**」をクリックし、続いて「プロパティの編集」を選択します。
3. 表示される「プロパティの編集」ダイアログで、次のライフサイクル・オプションの1つを選択し、「**保存**」をクリックします。
 - 基幹
 - 本番
 - ステージ
 - テスト
 - 開発
 - 指定なし
4. 自分がCUAである、選択したターゲットまたはシステムについての既存のライフサイクル値の概要を参照するには、「**既存の表示**」をクリックします。

注意: 数には、自分がCUAである選択リストのシステムまたはターゲットのみが含まれます。

5. プロンプトに従って選択内容を確認します。選択したターゲットまたはシステムの数にもよりますが、操作には10秒から1分かかることがあります。
6. 操作が完了すると、ページ右上にあるMy Oracle Supportメッセージ・バーに、メッセージが表示されます。メッセージは、操作が成功したか、ターゲットまた

はシステムの一部または全部上でのライフサイクル・プロパティの変更が妨げられたかどうかを示します。

変更後にライフサイクル・プロパティを再検討するには、次のいずれかを実行します。

- リージョン表ヘッダーの左にある「編集」をクリックして、適用できるターゲットまたはシステム・リージョンの「ライフサイクル」列が表示されていることを確認します。
- ターゲットまたはシステムの詳細ページを直接開き、ライフサイクル・プロパティが表示されている、「ターゲットの概要」または「システム概要」リージョンを表示します。

12.1.4.10. 特定のシステム上でライフサイクル・プロパティを設定すると、そのシステムに関連付けられているメンバー・ターゲットはどうなりますか。

システムに関連付けられたすべてのメンバー・ターゲットが、システムに対して設定された最新のライフサイクルを継承します。複数のシステムに関連付けられているターゲットも、ライフサイクル属性は1つのみ持つことができます。

単一のターゲットのライフサイクル・プロパティを、「親」システムと異なったものにするには、まずシステム・ライフサイクル・プロパティを設定し、「ターゲット」を選択してライフサイクル・プロパティを編集することによって、個々のターゲットについてオーバーライドします。

12.1.4.11. ターゲットとシステムの相違点は何ですか。

システムは、1つの論理グループを形成するターゲットの収集です。システム名は通常アンダースコアとシステム・タイプを表す文字(Oracle Databaseシステムの場合は_dbsys、Oracle WebLogicシステムの場合は_wbなど)で終わります。ターゲット名には、一般的に短縮名(たとえばA1332DIS_apps_cmはOracle Concurrent Manager)が含まれます。

12.1.4.12. 特定の日付における構成項目の値はどのように決定しますか。

目的のターゲットに移動します。「構成」リージョンで、「アクション」メニューから「変更履歴」を選択し、構成を表示する日付を選択します。本日から初回収集日までの任意の日付を表示できます。

収集が行われていない日付を選択した場合、以前の最終収集日が表示されます。通常これは、リクエストされた日付に変更が行われなかったことを意味するため、リクエストされた日付の値は表示された日付と一致します。収集は変更が検出された場合のみ行われるため、表示される日付は、変更が加えられ、したがって収集が行われたことを表します。

12.1.4.13. 構成の値が変更されたかどうかはどのように確認しますか。

目的のターゲットに移動し、「アクション」メニューから「比較」を選択して比較を実行します。日付範囲を選択すると、相違が含まれる項目のカテゴリのみが表示されます。その他のカテゴリは使用できなくなります。

構成内では検索できません。大きな項目のカテゴリがあり、1つの項目を検索する場合は、右クリックしてから、表をスプレッドシートまたはドキュメントにコピー・アンド・ペーストします。表はソートも可能です。

12.2. パッチ推奨

「パッチ推奨」リージョンの詳細は、「パッチと更新版」のヘルプの「[「パッチ推奨」リージョンとは何ですか。](#)」の項を参照してください。

12.3. ヘルス推奨

この項では、ヘルス推奨およびヘルス推奨の抑制について説明します。

12.3.1. ヘルス推奨について

注意: 「ヘルス推奨」リージョンは、Configuration Managerコレクタを使用している場合のみ使用できます。収集の利用方法の詳細は、「コレクタ」タブを参照してください。

ダッシュボード・ページの「ヘルス推奨」リージョンに、コレクタが実行し、推奨が発見された、現在非表示になっていない、すべてのシステムについてのヘルス・チェック情報が表示されます。ヘルス・チェックは、アップグレードされた構成に基づいて、潜在的な問題のアラートを提供します。新規チェックおよび更新されたチェックが定期的にリリースされます。システムのヘルス・チェックを定期的に確認して、推奨事項に従ってください。ヘルス・チェックは、不要な場合や後に延期したい場合には抑制できます。

「ヘルス推奨」リージョンは、システムまたはターゲットにドリルダウンしても表示できます。この場合、リージョンには選択したシステムまたはターゲットに関する情報のみが表示されます。

「ヘルス推奨」リージョンでは、ヘルス推奨ページにドリルダウンし、ヘルス推奨の詳細を表示できます。ヘルス推奨ページに推奨事項は、2000までです。フィルタを使用して、対象の推奨事項を検索できます。

12.3.1.1. 「ヘルス推奨」リージョンが空白なのはなぜですか。

「ヘルス推奨」リージョンは空白の可能性がありますが。理由は次のとおりです。

- ユーザーがアップロードしたターゲット構成に対して、ヘルスの推奨が認識されませんでした。
- 現在、ユーザーが構成をアップロードしたターゲット・タイプに対して使用可能なヘルス・チェックはありません。My Oracle Supportでは現在、Oracle Database、Middleware、Oracle E-Business Suite、Oracle Enterprise Manager、Siebel、PeopleSoftおよびJD Edwardsに対するヘルス・チェックが使用できます。
- ターゲット情報の表示に影響しているPowerViewフィルタ・セットがあります。

12.3.1.2. 推奨をオフにする方法がありますか。

推奨をオフに(抑制)するには、「ヘルス推奨」表で推奨を選択し、「抑制」をクリックします。

問題の解決後、推奨は自動的に削除されます。コレクタが新たな構成をアップロードすると、その構成は分析され、収集が見つかった場合、推奨は問題として表示されなくなります。デフォルト・コレクタは、構成変更を毎日アップロードします。分析は変更が検出されたときに完了します。特定の推奨を抑制し、それが解決されたらOracleにより判断されると、推奨は消去されて抑制は非表示になります。以後、推奨が表示される場合、抑制は引き続き適用されます。チェックまたはターゲット全体を抑制する場合、適用するターゲットまたはチェックがなくても、この機能は引き続き有効になります。

12.3.1.3. ヘルス推奨を選択しても、何も起こらないのはなぜですか。

一般に、「ヘルス推奨」表で行を選択すると、下に詳細が表示されます。領域が表示されない場合、リージョンのサイズをゼロ近くまで減らしている可能性があります。

す。ウィンドウの下部中央にあるサイズ変更ハンドルを上ドラッグして、詳細領域を表示します。詳細領域には、構成プロパティの変更またはインストールの調整のためのアドバイスが表示されます(例: データベースの複数のREDOログを使用して、またはデータベース監査の有効化などベスト・プラクティス・ルールを適用して、SGAのデフォルト値を増やす)。詳細領域では、各項目の理由、および必要に応じてナレッジ記事またはパッチへのリンクが提供されます。

12.3.1.4. 問題の修正後、ヘルス・チェックがクリアされるのはいつですか。

1日に複数の変更を実行する場合、Configuration Managerコレクタを手動で再実行して、最新のヘルス推奨の情報を表示します。

ヘルス・チェックはキューに入ると実行されます。そのため、更新された構成のアップロード時とヘルス推奨のリフレッシュ時の間に遅れが発生する可能性があります。リフレッシュは構成のアップロードの24時間以内に行われます。したがって、システムへの変更により修正された違反は、システム収集が行われた時点で反映されます。修正をただちに検証する場合は、コレクタを手動で実行することで、コレクタをトリガーして収集を実行できます。コレクタを手動で再実行しない場合、変更が表示されるまで最大で48時間かかることがあります。

各プラットフォームでの手動収集の実行方法は、*Oracle Configuration Manager*インストールレーションおよび管理ガイドを参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=728989.5>

コレクタのマニュアルへのリンクは、「コレクタ」タブを参照してください。

12.3.1.5. 特定のチェックで影響を受けるターゲットを表示するにはどうすればよいですか。

グループ化機能表を使用します。表の左上にあるアイコンをクリックし、**ヘルス・チェック別にグループ化**を選択します。各推奨の影響を受けるすべてのターゲットが表示されます。

12.3.1.6. データベースなど、1つのタイプのターゲットのみに対するチェックを表示するにはどうすればよいですか。

グループ化機能表を使用します。表の左上にあるアイコンをクリックし、**ターゲット別にグループ化**または**タイプ別にグループ化**を選択します。各推奨の影響を受

ける各タイプのグループが表示されます。タイプのサブセットのみを表示するには、PowerViewを使用します。タイプ・フィルタで新規フィルタを作成し、目的のタイプを選択します。

12.3.1.7. 複数選択を行う際、「抑制」を選択できないことがあります。

「グループ化」をオンにしている場合、グループ・ヘッダーが選択されている可能性があります。表にはグループ・ヘッダーの選択を処理する方法がありません。[Control] キーを押してその行の選択を解除すると、抑制オプションを使用できるようになります。

12.3.1.8. 「動作保証チェックに失敗しました」というメッセージは何を意味していますか。

ユーザーが「動作保証チェックに失敗しました」というメッセージを受け取る場合、このシステムまたはターゲットの動作保証されていない構成が検出されます。詳細は、「ヘルス・チェック」セクションで入手できます。ヘルス・チェックには、通常、動作保証されている構成を表示するためのオプションがあります。「**動作保証された構成の表示**」をクリックして動作保証アプリケーションを開き、動作保証された別の構成を開きます。

注意: Configuration Managerリリース10.3.4以降がインストールされておらず、製品とプラットフォームの組合せが動作保証されていない場合は、「動作保証チェックに失敗しました」というメッセージは表示されません。

12.3.1.9. 重大度、タスク/目的およびライフサイクルの分類とは何ですか。

各ヘルス推奨には、重大度、タスク/目的およびライフサイクルの分類が含まれ、推奨が発生する状況を理解するのを手助けします。

重大度の分類は、推奨の相対的な重大度と修正しなければならない緊急度を示します。

- **クリティカル:** システム・クラッシュまたは障害、あるいは重大なセキュリティの問題を引き起こす可能性のある問題です。
- **警告:** 環境に不安定を生じさせる可能性のある問題です。
- **情報:** 将来のシステム・メンテナンスの一部として考慮する必要があるベスト・プラクティス・アドバイスです。

タスク/目的の分類は、推奨が存在する状況を示します。これにより、推奨はOracle製品のライフタイム全体を通して一般的に実行されるタスクに関連付けられます。タスク/目的の分類は、「可用性」、「動作保証」、「構成」、「インストール」、「パッチ」、「パフォーマンス」、「スケーラビリティ」、「セキュリティ」、「サポート・ポリシー」および「アップグレード」です。

ライフサイクルの分類は関連するターゲットのライフサイクルの状態を示します。これにより、ターゲットが本番、ステージ、開発またはテスト環境のいずれにあるのかが伝えられます。ターゲットのライフサイクルが設定されていない場合、値は「指定なし」です。

重大度、タスク/目的およびライフサイクルのフィルタを組み合わせることで使用して、表示する推奨のセットを制限できます。「推奨」、「ターゲット名」または「ターゲット・タイプ」検索フィルタを使用して、戻されたセットをさらに絞り込むことができます。また、PowerViewフィルタを使用して、表示を制限できます。

12.3.1.10. ヘルス推奨ディスカッションとは何ですか。

ヘルス推奨ディスカッションとは「コミュニティ」タブのディスカッション・スレッドのことであり、これによりフィードバック、ヒントおよび回避策を表示、共有できるだけでなく、Oracle Supportスタッフや他の専門家からの返信も表示できます。

ヘルス推奨の詳細を表示しているときに、そのヘルス推奨に関して他の人が作成したコメントを表示したり、自分のコメントを入力することができ、まだ存在しない場合にはヘルス推奨のディスカッションを開始することもできます。

すべて読むをクリックして、ディスカッションのすべての返信を表示します。

12.3.1.11. ディスカッションはどのようにしてサブスクライブまたはサブスクライブ解除するのですか。

ヘルス推奨の詳細領域で、ディスカッションをサブスクライブするには、ディスカッション・リージョンの下部の「**ディスカッションのサブスクライブ**」をクリックします。ディスカッションのサブスクライブを解除するには、「**サブスクライブ解除**」をクリックします。Oracle Communityサイトで、ディスカッションをサブスクライブするには、ディスカッションの表示中に「アクション」リージョンで**ディスカッションのサブスクライブ**をクリックします。ディスカッションのサブスクライブを解除するには、**ディスカッションのサブスクライブ解除**をクリックします。

ディスカッションをサブスクライブすると、そのディスカッションについての電子メール通知を受信するようになります。

サブスクライブの詳細は、「7章「コミュニティ」」のヘルプを参照してください。

12.3.1.12. Sustaining Supportとは何ですか。

Oracle製品の多くにSustaining Supportがあります。Sustaining Supportでは、システムを運用するかぎり、Oracleのオンライン・サポート・ツール、ナレッジ・ベース、ソリューション用の既存の修正へのアクセス、およびテクニカル・サポートの専門家からの支援を含むテクニカル・サポートが提供されます。

Sustaining Supportの詳細は、「ライフタイム・サポート・ポリシー」を参照してください。

12.3.1.13. Extended Supportを受ける必要があるのはなぜですか。

Extended Supportでは、ユーザーの予定に合わせて自由にアップグレードできます。Extended Supportを使用すると、追加料金で特定のOracleリリースに対するサポートを3年間延長できます。都合のよいときにシステムを拡張できるという安心感を得ることができます。

Extended Supportの詳細は、「ライフタイム・サポート・ポリシー」を参照してください。

12.3.1.14. 本番システムのヘルス推奨に常に焦点を当て、ステージ、テストおよび開発システムを無視する場合はどうなりますか。

これを行うには、各ターゲットおよびシステムのターゲット・ライフサイクルを確立してから、抑制を使用して、本番システムへのすべてのヘルス推奨アクティビティに限定します。

注意: ターゲットおよびシステムを最新にするには、ターゲット・ライフサイクルの指示を守ることが重要です。My Oracle SupportおよびOracle Configuration Manager (OCM)のいずれも、システムの目的のライフサイクルを自動的に知ることはありません。抑制の詳細は、「[推奨の抑制](#)」を参照してください。

12.3.1.15. 特定のヘルス推奨または特定のターゲットのヘルス推奨をすばやく見つけるにはどのようにしますか。

特定のヘルス推奨または特定のターゲットのヘルス推奨をすばやく見つけるには、次の手順に従います。

1. メインの「ヘルス推奨」ページのフィルタ行の右側の端で、メニューから「ヘルス推奨」または「ターゲット名」を選択します。
2. テキスト入力ボックスに推奨のタイトルまたはターゲット名の全てまたは一部を入力し、「**検索**」をクリックします。表に入力内容と一致する推奨またはターゲット(選択したものによる)が表示されます。

12.3.1.16. 特定のヘルス推奨および次に行うことについての詳細はどこで見つけることができますか。

特定のヘルス推奨についての詳細を見つけるには、「ヘルス推奨」ページの表で1つのヘルス推奨を選択します。表の下のペインに、次を含む、選択した推奨のすべての使用可能な詳細が表示されます。

- すべての属性を含むヘッダー
- ライフサイクルを含む(設定した場合)、推奨が検出されたターゲットのキー属性
- 推奨のリスクの説明
- 詳細な指示を含む、推奨自体の完全な説明

ペインの右側には、選択したヘルス推奨に関して他の人が入力したコメントも表示されます。希望があればコメントを投稿することもできます。

12.3.2. ヘルス推奨の抑制について

抑制は今すぐに対応しないヘルス・チェックの推奨を非表示にするためのツールです。抑制はユーザー・レベルの設定で、同じヘルス情報を見ることのできる他のユーザーには影響を与えません。

注意: すべてのヘルス・チェックが抑制されている場合、グラフのカウントはゼロになります。抑制されたヘルス・チェックを表示するには、**抑制されたヘルス・チェックの表示**をクリックします。

12.3.2.1. 抑制の使用方法

抑制を使用することで、自分には関係のないヘルス・チェック、特定のターゲット(開発システムなど)の全チェック、または特定のターゲットで見つかる特定のヘルス・チェック(推奨とみなされます)を、一時的または永続的に非表示にできます。抑制を使用すると、ダッシュボードの「ヘルス推奨」リージョンおよびターゲット・ページの「ヘルス」リージョンに表示される推奨の数が減ります。

抑制には次の4つのタイプがあります。

1. 特定の推奨を抑制すると、そのターゲットに対するそのチェックが表示されなくなります。これは最も小さいタイプの抑制です。1つのターゲットに対して1つのチェックなので、開発ターゲットのチェックを抑制し、本番ターゲットのチェックをアクティブのままにしておくことが可能です。最小の抑制タイプなので、他の2つのタイプの抑制によって上書きされる場合があります。その場合、推奨の抑制は削除されます。
2. ヘルス・チェックを抑制すると、そのヘルス・チェックはどのターゲットにも表示されなくなります。この抑制は、チェックを環境に適用しない場合に便利です。たとえば、インターネットに直接接続していない安全な場所において、インターネット・セキュリティに関連するチェックを抑制するような場合です(その場合でも、この種の切断された環境での推奨は取得できます)。
3. ターゲットを抑制すると、そのターゲットのすべてのチェックが表示されなくなります。
4. ターゲット・ライフサイクルを抑制すると、そのライフサイクルを共有するターゲットに対する推奨が表示されなくなります。(これには、システムのライフサイクルが手動で定義されることが必要です)

注意: チェック全体またはターゲット全体を抑制すると、抑制されたすべての推奨が完全に削除されます。チェックまたはターゲットの抑制を削除しても、推奨の抑制は再表示されません。

12.3.2.2. 抑制を有効にするにはどのようにすればよいですか。

「ヘルス推奨」リージョンで1つまたは複数の行を選択した後、抑制を有効にするには、コンテキスト・バーの「抑制」メニューからオプションを選択します。

12.3.2.3. 「抑制されたターゲット」タブ、「抑制されたヘルス・チェック」タブ、「抑制された推奨」タブおよび「ライフサイクルにより抑制」タブの違いは何ですか。

抑制モデルは複雑なので、簡単になるように工夫されています。つまり、抑制のタイプごとに専用のタブがあります。抑制の内容を完全に理解するには4つのタブをすべて確認する必要がありますが、それほど頻繁には必要にならないはずです。タブは左から右に使用してください。推奨が抑制されているタブのみが有効になります。

「抑制されたターゲット」タブにはヘルス・チェックの列があります。このウィンドウには、そのターゲットに関する現在の推奨がすべて表示されます。ただし、これらは「抑制された推奨」タブには表示されません。明示的に抑制されている推奨のみがここに表示されます。

「抑制されたヘルス・チェック」タブでは、非表示になっているチェックがあるかどうか確認します。「ターゲット」列でリンクされている値を使用して、そのチェックによって現在影響を受けるターゲットのリストを確認します。したがって、ここにリストされているチェックによって、「抑制された推奨」タブにすべての推奨が表示されるわけではありません。明示的に抑制されている推奨のみがここに表示されます。

抑制された個々の項目は、「抑制された推奨」タブに表示されます。他の2つのタブには抑制された個別の推奨は表示されません。

「ライフサイクルにより抑制」タブを使用して、どのターゲット・ライフサイクルが抑制されているかを確認できます。

12.3.2.4. 抑制はチーム内の他のメンバーから見えますか？

いいえ。抑制の設定は個人用です。そのため、他の管理者または監査者は、それぞれのユーザーごとに重要な項目を決定できます。

12.3.2.5. 抑制の使用に関するヒント

1. 次のメンテナンス・ウィンドウに含める推奨の優先順位を決定します。後のウィンドウで対応する項目は、抑制を使用して非表示にします。抑制表の「抑制」列を使用して複数選択を行い、以前に延期した推奨のコレクションの抑制を解除します。

2. 管理対象外のターゲットを抑制し、自分が担当するターゲットとシステムに焦点を当てます。テーブルの「グループ化」機能を使用して(テーブルの左上のアイコンをクリック)、ターゲット別にグループ化を選択します。各グループで自分が管理していないターゲットの行を[Ctrl]キーを押しながらクリックして選択し、第2のオプションターゲットのヘルス・チェック(現在および将来)を抑制を選択します。

12.4. インベントリ・レポート

注意:

インベントリ・レポートには、Configuration Managerコレクタによってアップロードされたデータが表示されます。

インベントリ・レポートを使用して、次のことができます。

- サポートされていない以前のリリースの製品を検索し、アップグレード用のワーク・リストとしてこのリストをエクスポートします。
- 配置の計画。たとえば、システムの成長に対応するのに十分なLinuxまたはミドルウェアの管理者がいることを確認します。
- 選択したプラットフォームまたは製品のインストールの傾向を比較および対照し、お客様の配置計画と比較して、差分や重複を見つけます。
- 単一のリリースまたは製品を検索し、お客様の標準的な製品の1つにこれらの製品を移行して管理の手間を省くことを検討できるようにします。
- レポートの作成またはデータのエクスポートを行い、新規データベース・リリースの取込みを表示します。たとえば、サポートされている以前のリリースの番号を表示します。
- 特定のターゲット・セットにドリルダウンして、構成データの比較、SRの登録、またはパッチ推奨の表示を行います。
- お客様の環境の新規項目を確認します。

「インベントリ・レポート」リージョンには、次の対話型レポートが含まれます。

- ホスト
- データベース
- ミドルウェア
- アプリケーション
- 管理ソフトウェア

「表示」メニューでレポート名をクリックしてそのレポートを表示し、レポート・メニューから項目を選択してレポートのグループを変更します。

傾向情報を表示して、結果を比較およびコピーし、すべてのコレクションからの集約情報に基づいてレポートを印刷できます。対話型レポートは長期間の傾向を示します。レポートでは、次のことができます。

- システムの詳細を参照して、最長3年間の履歴データを表示します。
- ホスト、データベース、アプリケーションおよびアプリケーション・サーバーのグラフを表示します。
- 「レポートの詳細」パネルを表示して、ターゲットの特定の情報を参照します。
- レポート・データを外部のドキュメントまたは電子メールにコピーします

12.4.1. 円グラフの表示

「インベントリ・レポート」リージョンには、ホストなどの選択されたカテゴリの概要を示す円グラフが表示されます。カテゴリを変更するには、「表示」メニューから別のカテゴリを選択します。

12.4.2. レポート・データのフィルタ

PowerViewのお気に入りまたはサポートID (SI)でレポート・データをフィルタする手順は、次のとおりです。

1. 「**拡張**」をクリックします。
2. 拡張インベントリ検索ウィンドウで「サポートID」または「お気に入り」を選択します。

「お気に入り」を選択した場合、「**True**」を選択して「**保存**」をクリックします。お気に入りに指定したシステムとターゲットに関するデータのみが表示されます。

関連項目:

PowerViewの詳細は、「スタート・ガイド」ヘルプ・ページの「[PowerView](#)」の項およびこのページの「[お気に入りの追加または削除](#)」の項を参照してください。

12.4.3. インベントリ・レポートの表示

インベントリ・レポートを表示するには、「レポートの表示」をクリックするか、円グラフをクリックします。選択したカテゴリのレポートが表示されます。

レポートを変更するには、「**表示**」メニューから別のカテゴリを選択します。

各レポートで、レポート・カテゴリの横にあるメニューをクリックして、リストされているカテゴリの1つによってレポート・データをグループ化します。たとえば、ホスト・レポートでは、「**プラットフォーム**」を選択してオペレーティング・システムのプラットフォーム別にデータをグループ化します。

12.4.4. 傾向の比較の表示

デフォルトで、各レポートの右側には過去3年間の比較傾向グラフが表示されます。傾向比較データに対し、次のタスクを実行できます。

- 拡大鏡を使用して傾向グラフにズームインしたり、ズームアウトします。
- [Ctrl]キーを押したまま**傾向の色**列のボックスをクリックして、グラフ内で項目を表示または非表示にします。
- **傾向データの表示**リンクをクリックして、傾向を表形式で表示します。

12.4.5. レポートの詳細の表示

各レポートには「レポートの詳細」領域があり、レポートの項目の詳細情報が表示されます。レポート内の1つまたは複数の行をクリックすると、それらの行のみの詳細が表示されます。

12.4.6. システム情報またはターゲット情報の表示

各レポートおよび各「レポートの詳細」領域の1行目にあるリンクをクリックするか、「レポートの詳細」表で行をクリックし、コンテキスト・メニューで「**表示**」を選択します。

12.4.7. サービス・リクエストの作成

SRを作成するには、「レポートの詳細」表の行をクリックし、コンテキスト・メニューから「**SRの作成**」を選択します。

12.4.8. アップグレード・プランナの起動

アップグレード・プランナを起動するには、「レポートの詳細」表の行をクリックし、コンテキスト・メニューから「**アップグレードの計画**」を選択します。

注意: 「アップグレードの計画」は、サポートされているターゲットに対してのみ有効です。アップグレード・プランナの詳細は、「パッチと更新版」ヘルプの「[パッチ計画とアップグレード計画](#)」の項を参照してください。

12.4.9. ターゲットの非アクティブ化

注意: ターゲットを非アクティブにするには、管理者権限が必要です。

ターゲットを非アクティブにするには、次のようにします。

1. リンク以外の行の任意の箇所をクリックし、「レポートの詳細」領域でターゲットを選択します。
2. コンテキスト・メニューから「その他」を選択し、「ターゲットの非アクティブ化」を選択します。

12.4.10. お気に入りの追加または削除

お気に入りを追加または削除する手順は、次のとおりです。

1. リンク以外の行の任意の箇所をクリックし、「レポートの詳細」領域でターゲットを選択します。
2. コンテキスト・メニューから「その他」を選択し、「お気に入りに追加」または「お気に入りから削除」を選択します。

12.4.11. レポートの印刷

「レポートの詳細」表を印刷するには、「表示」メニューの「印刷」をクリックします。

12.5. アセット

注意:

「アセット」リージョンは、カスタマ・ユーザー管理者(CUA)、アセット管理者、およびプロフィールにハードウェア・サポートID(SI)とアセットの表示権限が含まれるユーザーに表示されます。

12.5.1. アセット管理者ロール

アセット管理者ロールを持つユーザーには、アセット詳細の更新に関して、CUAと同じ権限があります。CUAは、「設定」タブのユーザーの管理ページで、ユーザー

にアセット管理者ロールを付与できます。ユーザー・ロールの割当ての詳細は、「[「ユーザーの権限はどのようにして編集するのですか。」](#)」の情報を参照してください。

12.5.2. アセットの管理

「アセット」リージョンには、自分が管理しているSIに関連付けられたハードウェア・アセットがリストされます。デフォルトでは、SIは選択されておらず、現在のユーザーに表示されているすべてのアセットが「アセット」表にリストされます。サポートID別にグループ化されたアセットを表示するには、「サポートID」を選択します。アセット表は自動的にグループ別モードに変更されます。

「サポートID」メニューからSIを選択または選択解除して「**選択**」をクリックすると、「アセット」表にSIが追加または削除されます。「アセット」表の一番下をドラッグすると、より多くのアセットが表示されます。次回アセット・ページを表示する際に、My Oracle Supportでは選択したSIが表示されます。

SIを選択すると、ビューは自動的に「グループ化基準」に変わります。「グループ化基準」をオフにするには、「**表示**」メニューから「**グループ化基準**」を選択し、「**オフ**」を選択します。SIが選択されている場合には、「グループ化基準」ビューがオフになる前に、選択しているSIがクリアされるというメッセージが表示されます。

「アセット」表の「アセット・タイプ」列にリストされているアセットには3つのタイプがあります。

- スタンドアロン: 子(またはコンポーネント)が関連付けられていないアセット。
- システム: 1つ以上の子(またはコンポーネント)が関連付けられているアセット。
たとえば、Oracle Exadataシステムは、サーバーおよび切替えコンポーネントを含むシステムです。
- コンポーネント: システムに含まれています。

「アセット」表にコンポーネントを表示するには、「**コンポーネントの表示**」を選択する必要があります。「**コンポーネントの表示**」を選択すると、「**システム・シリアル番号**」列が表示されます。この列に基づいてアセットを検索およびフィルタできます。「アセット・タイプ」列で「**システム**」または「**コンポーネント**」リンクをクリックするか、「**システム・シリアル番号**」列でシリアル番号をクリックすると、システムのすべてのコンポーネントを表示できます。

システム・アセットのシリアル番号のリンクをクリックすると、選択したシステム・アセットのコンポーネント・アセットのリストにドリルダウンできます。

このビューで表のブレッドクラムの2つ目のリンクをクリックすると、システム・アセットの詳細が表示されます。

すべてのアセットが表示されている前の表ビューに戻るには、表のブレッドクラムのアセット・リンクをクリックします。

複数のアセットの選択

選択したアセットで同じ操作を実行できるように、SI内の複数のアセットを選択する手順は、次のとおりです。

注意:

同じSI内のアセットのみ選択できます。

1. 「表示」をクリックし、「グループ化」を選択して、「サポートID」を選択します。
2. 更新するアセットを選択します。

注意:

CUAとアセット管理者のみが、アセット詳細を更新できます。

アセットの連続した範囲を選択するには、最初のアセットをクリックし、次に[Shift]を押しながら、範囲の最後のアセットをクリックします。[Ctrl]を押しながらクリックすると、連続していないアセットを選択できます。「アクション」メニューまたはコンテキスト・メニューからアクションを選択して、1つの操作に対して選択されたアセットと関連付けられたアセットの詳細を変更できます。コンテキスト・メニューを表示するには、アセット行のリンク以外の任意の場所をクリックします。

アセットのフィルタ

アセット名、シリアル番号、製品名、ハードウェアの説明、自動サービス・リクエスト(ASR)ステータスまたはホスト名で「アセット」表をフィルタする手順は、次のとおりです。

1. 「フィルタ」メニューからオプションを選択します。

2. 失効したアセットを表示するには、「失効」を選択します。
3. 各システムのコンポーネントとシステム・アセット以外にリストされるアセットのシリアル番号を表示するには、「コンポーネントの表示」を選択します。
4. 検索基準を入力し、「検索」アイコンをクリックします。

ASRのステータスで「アセット」表をフィルタする手順は、次のとおりです。

1. 「フィルタ」メニューからASRのステータスを選択します。ステータス・メニューが表示されます。
2. ASRのステータスを選択し、「検索」アイコン(拡大鏡)をクリックして次のいずれかを実行します。
 - ASRに対してアクティブ化されておらず、ステータス値が空のアセットを表示するには、「なし」を選択します。
 - すべてのステータスのアセットを表示するには、「全ステータス」を選択します。
 - ASRには適格であるが、アクティブなASRのステータスではないアセットを表示するには、「ASR適格」を選択します。

デフォルトの選択内容のリストア

「アセット」表を、SIのデフォルトのリストにリストアするには、検索ボックスからすべての検索基準を削除し、検索アイコンをクリックします。

「アセット」表のアセットの表示

「シリアル番号」列の矢印をクリックし、シリアル番号でアセットをソートします。

アセット詳細

アセットの詳細を表示するには、システム・ページで「アセット」表の「シリアル番号」列のリンクをクリックします。アセットの管理ページが表示されている場合は、行を1つクリックします。表の下の「アセット詳細」領域に、選択したアセットの情報が移入されます。「アセット詳細」領域で必要な変更を行い、「保存」をクリックします。変更を破棄するには、「元に戻す」をクリックします。

注意:

アセット詳細を変更するためには、CUAまたはアセット管理者である必要があります。

アセットを物理的に設置する住所を更新することが重要です。この住所は、ASRによって作成されたSRを適切な場所にルーティングする際に使用され、交換部品の送付先住所としても使用されます。

アセットが新しい場所に移動している場合、または住所が間違っている場合、「アセット詳細」領域の「**場所の編集**」をクリックして既存の住所を編集し、「**住所の変更**」をクリックします。

住所を編集した場合、変更したアドレスも、住所変更プロセスの住所検証ステップの対象になります。このアセットに関連付けられた他のアドレスが存在しない場合または入力したアドレスが既存のアドレスと正確に一致する場合は、アドレスが受け入れられます。ただし、入力したアドレスが既存のアドレスと部分的に一致した場合は、検出されたアドレスが表示されます。見つかったアドレスを保持するには、「**このアドレスの保持**」をクリックします。または、入力したアドレスをさらに編集したり、「**このアドレスの使用**」をクリックして「**検出済**」にリストされているアドレスを使用できます。

注意:

国または地域に郵便番号が必要な場合は、**郵便番号**ボックスを空のままにするとエラーが表示されます。国または地域に郵便番号が不要な場合は、**郵便番号**ボックスにテキストを入力しても無視されます。

また、配布電子メール・リストを入力して、そこでもASRおよびMy Oracle Supportの電子メール更新通知を受け取ることができます。配布電子メール・リストは100文字に制限されており、カンマまたはセミコロンで区切られた1つ以上の電子メール・アドレスを含む必要があります。次に例を示します。

asr_notifications@mycompany.com, sysadmins@mycompany.com

asr_notifications@mycompany.com, sysadmins@mycompany.com

すべてのコンポーネントのアセット詳細の更新

「アセット」リージョンでは、システム・レベルのアセットから、すべてのコンポーネントのアセット詳細を更新できます。アセット詳細を更新するシステム・アセットを選択する場合は、更新または変更をシステム・アセットのみに適用するか、そのアセットに関連付けられているすべてのコンポーネントに適用するかを選択できます。

12.5.3. データベース・アプライアンスのCPUコア構成の作成

CUAのユーザーであり、プロファイルにデータベース・アプライアンス(DA)コア構成を含むサポートIDがある場合、アプライアンス・アセットのDAキーを表示およびリクエストできます。

1. アプライアンス・アセットを選択します。

コンテキスト・メニューが表示されます。

2. 「**キーの管理...**」をクリックします。

注意: 単一のアプライアンス・アセットを選択している場合のみ、**キーの管理..**は使用可能です。このボタンは「アセット詳細」領域でも使用できます。

コア構成キーの管理ウィンドウが表示されます。ライセンス・キーを以前に生成している場合、ライセンス・キー情報がウィンドウに表示されます。

3. コアの数进行指定し、「**キーの生成**」...をクリックし、次に、確認ウィンドウ内の「**キーの生成**」をクリックします。

注意: キーが存在する場合でも、様々なオプションを選択しキーを再生成できます。ただし、ダウングレードのためのキーは再生成できません。コア構成キーをリクエストした後にコア構成を再生成する場合は、コアの数の増加のみ行えます。コアの数を減らすことはできません。

4. キーを生成した後に、「**キーのダウンロード**」をクリックしてキーをダウンロードおよび保存します。

12.5.4. 自動サービス・リクエスト

自動サービス・リクエスト(ASR)は、システムに対するOracleのハードウェア保証およびOracle Premier Supportの機能です。特定のハードウェア障害が発生した場合、ASRは、Oracleの認定されたOracle Sunサーバー、ストレージおよび一体型システムについて、ユーザーにかわりサービス・リクエストを自動的にオープンし、問題を迅速に解決します。「アセット」表の「**ASRステータス**」列に、アセットのASRステータスがリストされます。ASRのステータスでアセットをソートするには、列ヘッダーをクリックします。

アセットには、次のいずれかのASRステータスがあります。

- アクティブ: ASRが実行されています。検出されたイベントによりSRが生成されます。
- アクティブ - 保留中の契約: サポート契約が失効しています。サポート契約が更新されるまで、ASRによるSRの作成は行われません。
- 非アクティブ - 非アクティブな状態。ASRでSRを作成する前に、アクティブ化する必要があります。
- 保留中: 契約を追加し、アドレス情報を確認する必要があります。
- アクティブ - ハートビートなし: ナレッジ・ドキュメント1346328.1を確認して対応してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1346328.1>

- ASR適格: アセットはASRの対象ですが、アクティブ化されていません。
- 空白: アセットにより、ASRアクティブ化のリクエスト・イベントが送信されていません。

「アセット」表の「ASRステータス」列に黄色い警告アイコンが表示される場合は、不足している必須情報があります。「アセット詳細」領域で、必要な情報を入力します。

注意:

「ASR適格」アイコンも黄色のアイコンですが、これは単に、必要であればASRを有効にできることを示します。

ASRステータスが「**非アクティブ**」または「**保留中**」のアセットをアクティブ化する手順は、次のとおりです。

注意:

アセットを管理するには、管理者権限またはアセット管理者権限を持っている必要があります。

1. 「**連絡先名**」に、SR通知やASRに関連するその他の電子メールを受信する連絡先を選択します。連絡先のリストには、アセットのSIに対するアクセス権、およびサービス・リクエストの作成と更新の権限があるMy Oracle Supportのユーザーが含まれます。
2. アセットの住所が入力されていることを確認します。存在しない場合、入力する必要があります。

3. オプションでアセット名を入力し、アセットを管理しやすくします。アセット名は30文字に制限されています。
4. 「アセット詳細」領域で、「**アクティブ化**」(現在のステータスが「非アクティブ」の場合)または「**承認**」(現在のステータスが「保留中」の場合)をクリックします。システムからASRアクティブ化が開始されると、ホスト名が自動的に入力されます。この説明は編集できません。ストレージ製品の中には、ホスト名がないものもあることに注意してください。システムに連絡先および配信電子メール・リストの情報を入力し、システムのコンポーネントを同じ情報で更新するよう選択できます。

ASRのアセットを非アクティブ化するには、アセットを選択して「**非アクティブ化**」をクリックします。こうすれば、間違ったイベントによってSRがオープンされることがなくなります。「**アクティブ化**」をクリックすると、ASRのアセットをアクティブ化できます。

管理者が問題に気付く前に、Oracleの既知の障害や問題が検出されてレポートされるため、OracleハードウェアにはASRソフトウェアをお勧めします。ASRの詳細は、<http://oracle.com/asr>を参照してください。

12.5.5. どのようにアセットをSIに追加するのですか。

SIに含める必要のあるアセットがある場合、「**ハードウェア・シリアル番号がある場合、サポートIDはどのようにして検索しますか。**」の項の指示に従ってください。アセットに対するSIが見つからない場合、設定ウィンドウの上部の「**問合せ**」をクリックし、SRを登録してください。アセットのシリアル番号およびサポート情報を含めます。

12.6. コレクタによって識別されるハードウェア

コレクタによって識別されるハードウェア・リージョンでは、Oracle Configuration Manager (OCM)またはOracle Enterprise Managerのいずれかによって収集されたデータに対して簡単にアクセス可能なハードウェア中心のビューが提供されます。これらのビューは、収集にOracleハードウェアの有効なシリアル番号が含まれているOracleにアップロードされたデータを収集したユーザーが使用できます。このビューにより、任意のハードウェア・システムにパッチ推奨またはヘルス推奨があるかどうかを一目で理解できます。ある場合、詳細にドリルダウンしてアクションを実行できます。

シリアル番号のリンクをクリックすると、次に示すような、そのシリアル番号に固有の情報を表示できます。

- 収集されたハードウェア構成情報
- そのハードウェア・システムの一部であるコンポーネント
- そのシリアル番号を持つホストに関連する追加情報
- そのホストのパッチ推奨およびヘルス推奨
- そのホストに関連付けられたソフトウェア・ターゲットおよびシステム

第13章 Advanced Customer Support Services

Advanced Customer Support Services(旧Advanced Customer Services)タブには、Advanced Customer Support Servicesのすべてのサービスの簡単な説明を含むカタログ・ビューが表示されます。Advanced Customer Support Servicesの既存のお客様は、サービス・デリバリ・ダッシュボードを使用してお客様のサービス・デリバリ計画にオンラインでアクセスできるため、サービス・デリバリ・チームと効率的に通信できます。このダッシュボードには、契約済サービス、現在のステータスおよび主要な連絡先の詳細が表示されます。さらに、サービス・デリバリに関連するコンテンツをアップロードして表示できます。

第14章 プロアクティブ・ハードウェア・サービス

「プロアクティブ・ハードウェア・サービス」タブは、プロファイルにハードウェアのサポートID (SI)が少なくとも1つあるお客様に表示されます。

「プロアクティブ・ハードウェア・サービス」タブをクリックすると、プロアクティブ分析センター(PAC)が表示されます。これは、事前対応型および事後対応型サービスを扱う単一の総合的システム状態レポート・ソリューションで、My Oracle Supportポータルからアクセス可能です。システム状態レポートは、システム全体の可用性を向上させる上での基盤となっており、次のことを可能にします:

- 脆弱性があり、危険にさらされているシステムをすばやく識別
- 運用リスク指数(ORI)の追跡および改善を通じてリスクを管理
- 顧客がスケジュール可能な停止時間を管理することにより、運用コストを削減

PACには次のような機能があります:

- 運用リスクをいつでも特定可能なセルフサービス機能
- 詳細へのドリルダウン機能により、システムの状態を一目で判定できるダッシュボード
- サービス・リクエストの解決を迅速化するシステム遠隔測定データの自動分析
- 収集された遠隔測定データを分析し、潜在的な問題の早期警告を可能にする障害プロファイルの傾向を特定
- 収集された遠隔測定データを利用して、使用状況や障害のプロファイルを把握し、製品改良の促進を支援
- 必知事項に厳密に基づいて管理される情報へのロールベースのアクセス

プロアクティブ分析センターでは、構成、製品およびバージョンに基づき、現時点で24,000件を超える既知の状況を識別可能なルールおよびナレッジ・エンジンを利用して分析を実行します。プロアクティブ分析センターのルールおよびナレッジ・ベースは、次のような重要な分野をカバーしています:

-
- Sunアラート
 - フィールド・アクション掲示板
 - 運用リスク指数
 - ホスト・バス・アダプタ(HBA)
 - ネットワーク・インタフェース・カード

エンドツーエンドの全体的なプロアクティブ・システム・ヘルス・レポートを備えたプロアクティブ・アクティビティ・センターにより、お客様がビジネス要件を満たすためにITインフラストラクチャを効果的に計画して管理を向上できる、他に例がないシステム・ヘルス・レポートが提供されます。

注意:

プロアクティブ分析センターの詳細は、次のナレッジ・ドキュメントを参照してください:

- ナレッジ・ドキュメント1947641.1 「プロアクティブ・ハードウェア・サービスのアクセスと使用[ビデオ]」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1947641.1>

- ナレッジ・ドキュメント1634073.1 「プロアクティブ分析センターの使用法」

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1634073.1>

注意:

次のURLを使用して、スマートフォンからプロアクティブ・ハードウェア・サービスを検索します:

<http://support.oracle.mobi>

Mobile My Oracle Supportでのプロアクティブの取得の詳細は、ナレッジ・ドキュメント1683083.2 「My Oracle Supportハウツー・シリーズ: Mobile My Oracle Supportの使用法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1683083.2>

第15章 設定

このドキュメントの内容は次のとおりです。

- パーソナライズ
- アカウント
- 電子メールによるホット・トピック
- ナレッジ・プリファレンス
- サービス・リクエスト・プロファイル
- ユーザーの管理または表示
- 保留中のユーザー・リクエスト
- サポートID
- 監査
- コレクタの関連付け
- 非アクティブ化された収集
- カスタム・システム・プロパティ

関連項目:

My Oracle Supportの問題の解決策を見つけるには、SRを記録する前に、ナレッジ・ドキュメントID 1466493.2 「My Oracle Support - サポートの問題」を確認してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1466493.2>

この動的ドキュメントは、質問に回答し、問題を解決する際に役立つための、最も関連するナレッジ・ベース・ドキュメントを提供するように設計されています。

15.1. 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。

15.1.1. My Oracle 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。

My Oracle 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My Oracle 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。My Oracle 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。

15.1.2. 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 - My Oracle Supportインタ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。

15.1.3. 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手順は、次のとおりです。

注意:

サービス・リクエストの言語を変更しても、My Oracle Supportユーザー・インタ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. 「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. 「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。

15.1.4. デフォルトのタイムゾーンはどのようにして変更するのですか。

デフォルトでは、My Oracle Supportは、お使いのワークステーションのタイムゾーンに基づいてタイムゾーンを検出します。ただし、タイムゾーンを手動で設定すると、自動検出されたタイムゾーンをオーバーライドできます。My Oracle Supportにおける時間情報はすべて、このタイムゾーン設定に従って表示されるので、必ず正しいタイムゾーンを選択してください。また、タイムゾーンは、サービス・リクエスト(SR)の最初のレスポンス時間、ソフトウェアSRのタイムゾーン、ハードウェアSRのアセット・レベル時間を計算するためにも、My Oracle Supportでユーザーのタイムゾーンの日時を表示するためにも使用されます。デフォルトのタイムゾーン(My Oracle Supportへの登録時に指定したタイムゾーン)を変更するには、次の手順を実行します。

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. 「タイムゾーンの自動検出」の隣にある「オフ」を選択します。「タイムゾーンの手動選択」オプションが表示されます。
3. リストからタイムゾーンを選択し、「変更の適用」をクリックします。

15.1.5. My Oracle 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:

ブラウザで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My Oracle 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ーを使用する場合、「**スクリーン・リーダーを使用する**」を選択します。

15.1.6. ポップアップ・ウィンドウにはどのようにしてメッセージを表示するのですか。

メッセージをポップアップ・ウィンドウに表示するには、「**メッセージをポップアップで表示**」を選択します。

15.1.7. メッセージ警告はどのようにしてリセットするのですか。

サポートID (SI)の期限の警告メッセージで「**再表示しない**」を選択した場合、SIが期限に近づいても通知されません。SIが期限に近づいたときに通知されるようにSIの期限の警告をリセットするには:

1. **メッセージおよび警告...**をクリックします。
2. **サポートIDの期限の警告**を選択し、「**リセット**」をクリックします。

注意:

有効期限切れの警告がアカウント・レベルで表示されます。承認する最終SIの有効期限が28日未満で切れる場合にのみ表示されます。1つ以上のSIがあり、それらのSIのいずれかが失効日に近づいているが28日を超える契約が残っているSIが少なくとも1つある場合、警告を受け取りません。最終SIの有効期限が切れた後、My Oracle Supportのアカウント・ページにのみアクセスできます。

15.1.8. ページのカスタマイズの選択はどのようにしてリセットするのですか。

ページ・レンダリングで問題が発生した場合は、画面上の列の選択および幅、フィルタ、およびリージョンの選択をリセットし、ページのカスタマイズをリセットしてページを元の状態に戻します。この操作はお気に入りに影響を与えずに、検索または他のデータをリセットします。

ページのカスタマイズをリセットするには:

1. 「**カスタマイズのリセット**」をクリックします。
2. ページ・カスタマイズのリセット・ダイアログ・ボックスでメニューからページ・グループを選択するか、「**すべてのページ**」を選択します。

ページ・メニューに、カスタマイズされたページが表示されます。

3. 「**カスタマイズのリセット**」をクリックします。
4. 確認ボックスで、**カスタマイズのリセットの確認Confirm Reset Customization**をクリックします。

15.1.9. ダウンロード・プロトコルを指定できますか。

HTTPまたはHTTPSプロトコルのどちらを使用してMy Oracle SupportからパッチおよびOracleソフトウェアをダウンロードするかを指定できます。デフォルトはHTTPですが、HTTPコンテンツのダウンロードがブロックされている場合は、常にHTTPSプロトコルを使用してパッチをダウンロードするようにこのプリファレンスを設定できます。

15.2. アカウント

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(個人情報やパッチ・ダウンロード権限など)に関する情報が表示されます。

また、メインの場所の電話番号に関連付けられたサイトを持つカスタマの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。

15.2.1. サポートID

サポートID表はアカウント・ページにあります。

15.2.1.1. ハードウェア・シリアル番号がある場合、サポートIDはどのようにして検索しますか。

プロファイルにすべてのSIを登録する必要があります。ハードウェア・シリアル番号がある場合、SIを検索するには次のようにします。

1. 「**アクセスのリクエスト**」をクリックし、次に「**サポートIDの検索**」をクリックして、Oracle SIを参照します。SIは、ライセンスを所有しサポート対象となるOracle製品用に定義された、3434354のような数字です。
2. システム・シリアル番号を入力し、組織を選択して「**検索**」をクリックします。システム・シリアル番号は、システム・レベルのハードウェアに割り当てられた

シリアル番号で、ハードウェアのキャビネットやボックスの後ろにあります。組織は会社の名前です。

注意:

システム・シリアル番号の検索では、大/小文字が区別されます。

注意:

組織が表示されない場合、「検索」リストから「**その他**」を選択し、組織名を入力して「**検索**」をクリックします。SIが表示されない場合は、設定ウィンドウの上部にある「**問合せ**」をクリックして、非技術的なSRを登録します。シリアル番号とサポート情報を含めます。

3. SIを選択して「**アクセスのリクエスト**」をクリックします。

15.2.1.2. 「サポートID」表をカスタマイズする方法はありますか。

「サポートID」表で列を追加または削除する手順は、次のとおりです。

1. 「**表示**」メニューから「**列**」を選択します。
現在表示されている列の隣にはチェック・マークがあります。
2. 列を表示または非表示にする列名を選択します。
3. 表のすべての列を表示するには、「**すべて表示**」をクリックします。

列を並べ替えるには、次のいずれかを実行します。

- 列ヘッダー上でマウスをクリックしたまま、希望する位置にドラッグします。
- 「**表示**」メニューから**列の並替え**を選択し、矢印を使用して希望する位置に列を移動します。

スプレッドシートに「サポートID」表をエクスポートするには、「表示」メニューから「エクスポート」を選択します。

15.2.1.3. 「クリティカル・システム」および「マイルストーン」列とは何ですか。

「サポートID」表の「クリティカル・システム」列は、重要なアセットを持つサポートIDを識別します。重要なシステムを含むと指定されているサポートIDを使用して提出された技術的なSRは、クリティカル・システムSRとしてのフラグが付きます。

マイルストーンは、本番システムの稼働日など、SIのライフサイクル上重要な日付を記録します。

これらのオプションは、サポートIDグループが有効になっているCUAのみが更新に使用できます。任意のCUAがサポートIDグループへのアクセスをリクエストできます。サポートIDグループの詳細およびそれらを有効にする方法は、ナレッジ・ドキュメント1569482.2を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1569482.2>

15.2.1.4. 権限を設定できるのはどのユーザーですか。

My Oracle Supportでの権限は、SIの契約条件に依存します。また、企業のカスタマ・ユーザー管理者(CUA)が付与する権限にも依存します。パッチのダウンロード、サービス・リクエストの作成、アセットの表示またはその他のタスクを実行する権限が必要な場合は、CUAにMy Oracle Support権限の更新を依頼してください。これらの機能がSI契約の一部として許可されている場合は、CUAによって付与されます。SIのCUAの電子メール・アドレスを表示するには、「サポートID」表の「**管理者**」列内の「**表示**」リンクをクリックします。

CUAがユーザーのログイン後にSIのアクセス権または権限を編集した場合、プロフィールのリフレッシュ・セクションで「**リフレッシュ**」をクリックしてアクセス権および権限を更新してください。

15.2.1.5. どのようにSIをプロフィールに追加するのですか。

ほとんどのお客様は、SIを1つのみ持っています。これは、組織がサポート・ライセンスを所有しているOracle製品を定義する3434354のような数字です。プロフィールにSIを追加すると、そのSIに含まれる製品に対するサポート・リクエストを登録し、それらのシステム用の収集をアップロードできるようになります。SIをプロフィールに追加する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブで、「**アカウント**」を選択します。アカウント情報が移入されたアカウント・ページが表示されます。
2. 「**アクセスのリクエスト**」をクリックします。
3. 追加するSIを「**サポートID**」ボックスに入力します。
4. アクセス権をリクエストしているSIと同じ組織のその他の承認済SIがプロフィールにない場合、「**組織名**」ボックスに組織名の最初の5文字を入力する必要があります。

このボックスは、組織名を入力する必要がある場合にのみ表示されます。スペースは、有効な文字です。組織名が5文字未満の場合、名前全体を入力します。

5. このSIへのアクセスが必要な理由を説明するテキストを入力します。このテキストは、このリクエストについてCUAに送信される電子メール・アラートに記載されます。保留中のリクエスト・ページでもこのテキストは表示され、CUAは電子メールを返信することができます。

注意:

「送信」をクリックしても、テキスト・ボックスのテキストはクリアされません。すべてのリクエストでノートが同一または類似で、多数のSIにアクセスしなければならない場合のために、このテキストは保存されます。次のリクエストのためにノートをクリアするには、テキスト・ボックス内をクリックし、[Ctrl]キーを押しながら[A]を押してテキストを選択します。これで、選択したテキストに上書きできます。

6. 「アクセスのリクエスト」をクリックします。

15.2.1.6. CUAはどのようにして検索するのですか。

CUAを検索する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」リージョンから「アカウント」を選択します。
2. 「サポートID」表で、CUAを確認する必要がある承認済SIの行を検索して、「管理者」列の「表示...」を選択します。

アカウント・ページでCUAが見つからない場合、またはSIが見つからない場合、次のようにします。

- 該当する場合、詳細は、サポート更新の見積り書を参照してください。
- サポート提供マネージャに連絡してください(すべてのお客様に適用されるわけではありません)。
- 各地域のOracleサポートの営業担当者に連絡してください。Oracleサポートの連絡先グローバル・ディレクトリを表示するには、ブラウザで次のURLを入力します:

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

15.2.1.7. SIライセンス情報はどのようにして表示するのですか。

SIのライセンス情報を表示するには、「サポートID」列のSIリンクをクリックします。表示された表で、SIに関連付けられているライセンスとアセットの終了日を確認できます。ライセンスの終了日が異なる可能性があるので注意してください。

1つのSIで同じライセンスが複数回リストされることがあります。これは、ライセンスに異なるレベルのサービスが含まれていたり、ライセンスが別のSIに移動されたためです。

表示される契約失効終了日は、新しいサポート契約がアクティブ化されるまで変更されません。通常、これは年1回行われます。したがって、サポート契約が更新されると、失効日が近づいているように思われることがあります。

15.2.1.8. サポートIDが失効する予定またはすでに失効している場合、誰に連絡すればよいですか。

電子メールまたは電話でCUAに連絡して、組織内のその契約の管理または購買チームを特定します。CUAおよびその連絡先情報を特定するには、「[「CUAはどのようなにして検索するのですか。」](#)」を参照してください。

CUAを検索できない場合、または自分がCUAである場合:

- 該当する場合、詳細は、サポート更新の見積り書を参照してください。
- サポート提供マネージャに連絡してください(すべてのお客様に適用されるわけではありません)。
- 各地域のOracleサポートの営業担当者に連絡してください。Oracleサポートの連絡先グローバル・ディレクトリを表示するには、ブラウザで次のURLを入力します:

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

注意:

有効期限切れの警告がアカウント・レベルで表示されます。承認する最終SIの有効期限が28日未満で切れる場合にのみ表示されます。1つ以上のSIがあり、それらのSIのいずれかが失効日に近づいているが28日を超える契約が残っているSIが少なくとも1つある場合、警告を受け取りません。最終SIの有効期限が切れた後、My Oracle Supportのアカウント・ページにのみアクセスできます。

Oracleの認可されたディストリビュータで、パートナーのSIが失効する予定またはすでに失効している場合、次のようにOracle Partner Network (OPN)に連絡します。

1. ブラウザに次のURLを入力します。

<http://www.oracle.com>

2. パートナ・メニューから、パートナの**専門家に連絡**を選択します。
3. パートナの**専門家とチャット**をクリックします。

15.2.1.9. どのようにすれば、SIのCUAになれるか。

CUAになるには、管理するSIの既存のCUAに、そのSIのCUAロールの付与を依頼する電子メールを送信します。CUAまたはCUAの電子メールを検索する場合は、「[「CUAはどのようにして検索するのですか。」](#)」の項を参照してください。

注意:

SIごとに少なくとも2人のCUAを指定し、休暇、病気およびその他の不在をカバーすることが推奨されます。

15.2.1.10. 電子メールによるサービス・リクエスト詳細とは何ですか(ユーザーSI)。

SIのCUAが電子メールによるサービス・リクエストの詳細を有効にしている場合は、電子メールでSR詳細を受信することを選択できます。この機能を有効にするには、「アカウント」ページ(「設定」タブから利用可能)で「SRの詳細」列のチェック・ボックスを選択して、表示される警告メッセージを受け入れる必要があります。このオプションを選択すると、SRが更新中であるという内容で送信される電子メール通知には、My Oracle Supportサインイン・ページへのリンクが含まれ、SRの詳細を見ることができるほか、実際の更新詳細も記載されます。

セキュリティ上の理由で、このオプションはデフォルトではオフになっています。この機能は、特にモバイル・デバイスの使用時には非常に便利ですが、実際の更新をメールで送信するのは、My Oracle Supportにログインして更新を確認するのに比べると安全ではありません。このフラグに対する変更は、監査の対象です。

注意:

現在、この機能は英語で作成されたSRでのみ使用できます。MIRCROS SRでは、現在使用できません。

注意:

サービス・リクエスト詳細を電子メールで受け取るには、SRウィザードの重大度/連絡先ページで、連絡方法として「**電子メール**」を選択する必要があります。

15.2.2. アカウント・プロフィール

15.2.2.1. アカウント・プロフィール情報はどのようにして編集するのですか。

注意:

アカウント・プロフィールを変更しても、まだ「保存」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。

アカウント・プロフィール情報を編集する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブで、「アカウント」を選択します。アカウント情報が移入されたアカウント・ページが表示されます。
2. 「個人情報」セクションの情報を必要に応じて編集し、「保存」をクリックします。

15.2.2.2. 個人情報は誰が更新できますか。

本人およびプロフィールのサポートIDを管理しているCUAが、名前、住所、電話番号などの個人情報を更新できます。

15.2.2.3. プロファイルはどのようにしてリフレッシュするのですか。

My Oracle Supportへのサインイン時にプロフィールがキャッシュされ、その時点でプロフィールにあったSIに関連付けられている権限がユーザー・インタフェースに反映されます。

ログイン後に、本人またはそのCUAがプロフィールになんらかの変更を行った場合、My Oracle Supportからサインアウトするか、「プロフィールのリフレッシュ」セクションで「リフレッシュ」をクリックしてプロフィール情報を更新できます。変更には、権限やSIの更新、または他のアカウントの変更が含まれます。

プロフィール内のSIの数によっては、リフレッシュに時間がかかることがあります。

15.3. 電子メールによるホット・トピック

関連項目:

電子メールによるホット・トピックの詳細は、ナレッジ・ドキュメント793436.1「電子メール通知によるホット・トピックを使用した、サポート製品ニュース、SR、バグおよびイベントへのサブスクライブによる重要な更新の取得方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=793436.1>

最初に、この機能の設定および使用方法の概要の短いビデオを表示します。

15.3.1. 電子メールによるホット・トピックとは何ですか？

My Oracle Supportでは、Oracle製品に関連する様々な情報(ナレッジ記事、バグ、サポート終了日のご案内、製品ニュースレターおよびフィールド・アクション掲示板など)の電子メール通知にサブスクライブできます。また、一定の基準に基づいてサービス・リクエストおよびヘルス推奨の電子メール・アラートにサブスクライブすることもできます。

電子メールによるホット・トピックは、電子メールによるホット・トピック・ページで選択した項目に基づいて、変更されたコンテンツへのリンクを含むフォーマットされたメッセージを送信します。この機能により大きなボリュームの電子メールが生成されるため、直接関連する重要な製品のみを選択するようにしてください。新しい製品に関連するようになったり、他の製品への関連が少なくなった場合は、製品をリストに追加または削除できます。

15.3.2. サイト・アラートとは何ですか。

サイト・アラートは、My Oracle Supportの停止を通知します。My Oracle Supportの停止がスケジュールされると電子メールを受信するようにするには、このオプションを選択します。

15.3.3. 電子メールによるホット・トピックはどのようにして設定および有効化するのはですか。

電子メールによるホット・トピックを設定および有効化する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブから「**電子メールによるホット・トピック**」を選択します。電子メールによるホット・トピック・ページが表示されます。
2. 電子メールを受信する頻度を選択し、電子メールの書式を選択します。
3. 「**含めるコンテンツ**」セクションで、必要に応じて他の選択を行います。
4. 「**選択した製品**」セクションで、「**追加...**」をクリックし、モニターする製品を指定します。

5. 必要に応じて他の項目を選択し、「**適用**」または「**OK**」をクリックします。

「**適用**」をクリックした場合は、「製品の追加」ウィンドウが開いたままになるため、製品を追加できます。
6. ヘルス推奨に関する電子メール通知を受信するには、「ヘルス推奨」セクションで、推奨カテゴリ(「**重大度**」、**お気に入りターゲット**、「**サポートID別**」または「**ターゲット・タイプ別**」)を選択します。
7. 「**ターゲット・タイプ別**」を選択する場合は、「**追加...**」をクリックし、モニターするターゲット・タイプを指定します。
8. 必要に応じて他の項目を選択し、「**OK**」をクリックします。
9. ホット・トピック電子メールに対する変更を保存するには、ウィンドウの下部にある「**適用**」をクリックします。

15.4. ナレッジ・プリファレンス

選択を指定するには、「ナレッジ・プリファレンス」を選択して「**変更の適用**」をクリックします。

検索条件の提案

グローバル検索ボックスと「ナレッジ・ベース」リージョンで検索の提案を受け取るかどうか、受け取る場合はいくつ受け取るかを指定します。「**はい**」に設定した場合、My Oracle Supportウィンドウの右上にある「**ナレッジ・ベースの検索**」ボックスにテキストを入力すると、検索の提案がリストされます。

検索の提案機能を使用すると、グローバル検索バーにキーワードを入力する際に先行入力機能が提供され、より正確な検索を実行できます。検索語を入力すると、最大10個の提案が表示されます。検索の提案は、次のように機能します。

1. 自然言語処理が、ナレッジ・ベースに対して実行されます。
2. 特定の基準に従って、フレーズが抽出されます。単語またはフレーズが含まれるためには、特定の回数出現する必要があります。
3. フレーズは、フレーズを構成する単語の配置の近さに正比例してスコアが高くなります。スコアが高いほど、フレーズを構成する単語がより緊密に配置されています。
4. キーワードの入力を開始するとフレーズが表示されます。
5. フレーズを選択した後、通常の検索が実行されます。

提案はナレッジ・ベースから取得されているため、表示されている提案は、存在しているものに基づきます。スペル・エラーを回避でき、また提案されているフレーズには少なくとも2つの単語が含まれているため、My Oracle Supportでは、より有効な検索条件を使用できます。

SR作成中の解決

デフォルトでは、このオプションは「オン」に設定されています。この場合、ステップ2で、サービス・リクエスト・ウィザードで問題に関する基本情報を入力した後に、ナレッジ・ベースから推奨ソリューションを受け取ります。サービス・リクエスト・ウィザードでこのステップを省略する場合は、「オフ」をクリックします。

製品検索ブースティングの有効化

デフォルトでは、このオプションはオンに設定されています。このオプションを選択すると、「最近」リスト内の製品に関連付けられているドキュメントが検索結果で加重または優先されます。

関連性

デフォルトでは、このオプションはオンに設定されています。このオプションを選択すると、ドキュメントの関連性の評価が表示されます。

インライン製品階層

デフォルトでは、このオプションはオンに設定されています。このオプションを選択すると、ナレッジ・ベース・ドキュメントでは、KM結果ページのドキュメント・サマリーの下に、(そのドキュメントの)最も関連性のある製品階層が表示されます。

スニペット

デフォルトでは、このオプションはオンに設定されています。このオプションを選択すると、最初に出現した検索条件が、KM結果ページのドキュメント・タイトルの下に表示されます。

15.5. サービス・リクエスト・プロファイル

サービス・リクエスト・プロファイルは、新規のSRを作成するために使用する設定のグループです。Configuration Managerコレクタを使用すると、システムに基づくプロファイルを設定することもできます。プロファイルにより、SRの作成に必要な時

間が短縮されます。プロフィールはこのページから管理します。SRを作成する際、サービス・リクエスト・プロフィールからSRを作成するオプションが表示されます。このオプションを選択すると、いくつかのフィールドにプロフィールの情報が自動的に移入されます。これにより、SRの完了に必要な時間が短縮されます。

15.5.1. サービス・リクエスト・プロフィールの追加

サービス・リクエスト・プロフィールを追加する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブから「サービス・リクエスト・プロフィール」を選択します。
2. 「SRプロフィールの追加」をクリックします。「サービス・リクエスト・プロフィールの追加」画面が表示されます。
3. フォームに情報を入力して、「保存」をクリックします。

15.5.2. サービス・リクエスト・プロフィールの編集

サービス・リクエスト・プロフィールを編集する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブから「サービス・リクエスト・プロフィール」を選択します。
2. 表の「プロフィール」列のプロフィール・リンクをクリックします。編集ウィンドウが表示されます。
3. 必要な変更を行い、「保存」をクリックします。

15.5.3. サービス・リクエスト・プロフィールの削除

サービス・リクエスト・プロフィールを削除するには、削除するサービス・リクエスト・プロフィールの行にあるxをクリックします。

15.6. ユーザーの管理または表示

管理者権限を持っている場合、「設定」タブに「ユーザーの管理」が表示されます。それ以外の場合は、「ユーザーの表示」が表示されます。

15.6.1. ユーザーはどのようにして表示するのですか。

プロフィールにリストされたSIに関連付けられたユーザーを表示する手順は、次のとおりです。

1. 権限に応じて、「ユーザーの管理」または「ユーザーの表示」を選択します。初めて「ユーザーの管理」または「ユーザーの表示」を選択すると、自分に関連

付けられたすべてのSIのユーザーのリストが表示されます。次回「**ユーザーの管理**」または「**ユーザーの表示**」を選択すると、前の選択項目が表示されます。

2. 必要に応じて次のオプションを選択します。
 - ユーザーを表示するSIを選択するには、SIリストからSIを選択します。
 - 特定のステータスを持つユーザーを表示するには、「ステータス」リストからステータスを選択または選択解除します。デフォルトのステータスは「**すべて**」です。このオプションはCUAのみ使用できます。
 - SI内の特定のユーザーを検索するには、「**ユーザー名の検索**」ボックスにユーザーの電子メール・アドレスを入力し、「**検索**」をクリックします。
3. ユーザーの詳細を表示するには、「名前」列で名前をクリックします。

「ユーザーおよびサポートID」表の下に、ユーザー詳細表が表示されます。

注意:

認識するアイテムがある場合(たとえばユーザーが「保留中」ステータスであったり、SIへのアクセスが拒否された場合)、ユーザーの「問題」列に警告アイコンが表示されます。

15.6.2. ユーザーの権限はどのようにして編集するのですか。

ユーザーの権限を変更するには、そのユーザーが承認されているSIのCUAである必要があります。設定できる権限は、次のとおりです。

- ロール(管理者、ユーザー)
- サービス・リクエスト(なし、読取り専用、作成と更新)
- パッチ(ダウンロード、表示のみ)
- アセット(アクセス権なし、表示、管理)
- 変更リクエスト(アクセス権なし、表示、作成) (Managed Cloud Servicesのみ)

「ユーザーの管理」でユーザーの権限を変更する手順は、次のとおりです。

1. 「ユーザーおよびサポートID」表で、ユーザーを選択します。
2. 「**ロール**」、「**サービス・リクエスト**」、「**パッチ**」、「**アセット**」または「**変更リクエスト**」(使用可能な場合)列で、メニューから必要な権限を選択し、「**保存**」をクリックします。
3. 必要に応じて終了日を入力します。指定されている場合、この日付より後、このユーザーに対するこのSIへのアクセス権は自動的に削除されます。

注意:

「変更リクエスト」はManaged Cloudカスタムのみ使用できます。

注意:

自分自身(現在のユーザー)または保留中のユーザーの権限は変更できません。保留中のユーザーの権限を変更する前に、保留中のユーザー・リクエスト・ウィンドウで保留中のユーザーを承認する必要があります。

15.6.3. どのようにユーザーにSIへのアクセス権を付与するのですか。

「アクセス権の付与」ボタンは、CUAのみが使用可能です。あなたがCUAで、管理しているユーザーのプロファイルを編集する場合、これが表示されます。ユーザーは、あなたがCUAであるSIのメンバーである必要があります。

ユーザーにSIへのアクセス権を付与するには、「アクセス権の付与...」をクリックし、矢印を使用してSIを「選択されたサポートID」リストに移動し、「ユーザー」または「管理者」を選択して、「適用」をクリックします。

注意:

この機能を使用すると、CUAは、一部またはすべてのSIが同一のユーザーを有効化できます。これは、CUAが別のユーザーを、すべてのSIのCUA (管理者)として指名する場合に使用できます。ベスト・プラクティスは、タスクの適用範囲を考慮して、SIの現行のCUAを少なくとも2人にしておくことです。

15.6.4. 問題のあるユーザー・アカウントはどのようにして修正するのですか。

CUAは、ユーザー・アカウントに関する一部の問題を修正できます。CUAの場合、「設定」タブのマネージャ・アカウント・セクションで、追加のSIを承認したり、権限(パッチのダウンロード、システムまたはプロジェクトの編集、サービス・リクエストの作成用など)を付与できます。

15.7. 保留中のユーザー・リクエスト

注意:

「保留中のユーザー・リクエスト」セクションはCUAにのみ表示されます。

15.7.1. 保留中のユーザー・リクエストとは何ですか。

組織のユーザーがMy Oracle Supportへのアクセスまたは追加のSIへのアクセスを必要とする場合は、そのユーザーの組織のCUAの承認を得る必要があります。オラクル社がこれらのリクエストを承認することはありません。CUAは、保留中のユーザー・リクエスト・ページを使用して、ユーザーのアクセス・リクエストを承認または拒否します。

15.7.2. 保留中のユーザー・リクエストはどのように承認するのですか。

保留中のユーザー・リクエストを承認する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブから「**保留中のユーザー・リクエスト**」を選択します。保留中のユーザー・リクエスト・ページが表示され、割り当てられた保留中のリクエストがすべてリストされます。
2. 表で1つ以上のリクエストを選択し、「**承認**」をクリックします。

リクエストの承認ウィンドウが表示されます。

3. 「ノート」列の吹出しアイコンをクリックすると、リクエストの送信時に追加されたノートが表示されます。
4. 必要に応じて、「要求者へのメモ」ボックスにノートを追加し、「**完了**」をクリックします。
5. 必要に応じて、SIを管理している他のSIに変更します。
6. 必要な場合は、リストから選択してこのユーザーの権限を変更し、「**承認**」をクリックします。

注意:

組織に承認された操作を行うユーザーのみを承認するようにしてください。まれに、アカウントは正当であるのに、組織のSIを入力する際にユーザーが間違えることがあります。この場合、管理者はこのリクエストを拒否してください。一部のお客様は、Oracleアカウントが有効なビジネス・アドレスから作成されていることを必要としており、個人の電子メール・アドレスは許可されません。これが会社のポリシーの場合は、個人の電子メール・アドレスを使用するアカウントのリクエストを拒否する必要があります。リクエストを行っているユーザーを知らない場合は、リクエストを拒否する必要があります。有効なユーザーであっても、間違った電子メール・アカウント(個人の電子メール・アカウントなど)を使用した場合は、その電子メール・アドレスを変更するか、ビジネス電子メール・アドレスを使用して再登録する必要があります。

15.7.3. 保留中のユーザー・リクエストはどのように拒否するのですか。

リクエストを拒否する手順は、次のとおりです。

1. 「保留中のユーザー・リクエスト」を選択します。保留中のユーザー・リクエスト・ページが表示され、割り当てられた保留中のリクエストがすべてリストされます。
2. リクエストを選択し、「拒否」をクリックします。
3. 「ノート」列の吹出しアイコンをクリックすると、リクエストの送信時に追加されたノートが表示されます。
4. 必要に応じて、「要求者へのメモ」ボックスにノートを追加し、「完了」をクリックします。
5. リクエストを拒否する場合は、「拒否」をクリックします。

15.8. サポートID

「設定」タブの「管理」セクションで「サポートID」をクリックすると、管理しているサポートID (SI)が表示されます。

注意:

このセクションはCUAからのみ参照可能です。

15.8.1. サポートIDグループとは何ですか。

注意:

SIグループの詳細(ビデオ・トレーニングを含む)は、ナレッジ・ドキュメント1569482.1「SIグループに関するMy Oracle Supportハウツー・シリーズ」を参照してください:

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1569482.1>

カスタマが行った注文の結果としてオラクル社が生成し提供するSIに制限されることはなくなりました。CUAは、新しいSIを作成するか、既存のSIを基準として使用し、ハードウェア・アセット、ソフトウェア・ライセンスおよびユーザーを単一のSIにグループ化することで、ニーズに基づいたSIを作成できます。CUAは、カスタマのビジネス・モデルに対して意味のある方法で、ハードウェア、ソフトウェアおよびユーザーを編成できます。SIグループの数を増やす、または減らす権限と機能は現在、企業の指定CUAに与えられています。

カスタマはSIグループを使用する必要はありません。現在SI内でハードウェア・アセットとソフトウェア・ライセンスがグループ化されている状態に問題がなければ、既存のSIを変更せずに使用し続けても構いません。

新規SIの作成、SIの編集、および新規注文の新規アセットに使用されるデフォルトSIの指定を行うには、「設定」タブの「サポートID」セクションに移動します。

15.8.2. サポートID - サポートIDグループに対して有効になっているCUA

注意:

SIグループの詳細(ビデオ・トレーニングを含む)は、ナレッジ・ドキュメント1569482.1「SIグループに関するMy Oracle Supportハウツー・シリーズ」を参照してください:

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1569482.1>

この項には、SIグループ権限を持つCUAのSIの管理に関する情報が含まれています。デフォルトでは、すべてのCUAはSIグループに対して有効になっています。

「サポートID」表には、管理しているSIがリストされます。組織別にグループ化されたリストを表示するには、「表示」メニューから**グループ化**を選択し、「**組織**」を選択します。

SIを編集するには、「サポートID」列のSI番号のリンクをクリックし、「サポートIDの概要」リージョンでSI情報を編集します。一部のSI情報は、「サポートID」表で直接編集することもできます。

15.8.2.1. 管理しているSIはどのようにして検索するのですか。

複数のSIの管理者である場合、検索機能を使用して特定のSIを検索できます。

管理しているSIを検索するには、検索ボックスにSI番号の一部または全部、または説明を入力し、「**検索**」をクリックします。

注意:

ユーザー指定のSI名による検索の機能は、将来的に実装される予定です。

検索ボックスの左側にある「組織」フィルタを使用して検索を絞り込むことができます。「組織」フィルタ・メニューから1つ以上の組織を選択すると、選択した組織からのみSIが検索されます。

15.8.2.2. デフォルトのサポートIDとは何ですか。

デフォルトSIとは、組織またはアカウントの新規注文から追加されたすべての新規ハードウェア・アセットまたはソフトウェア・ライセンスに対し、CUAが自分のSIとして使用することを選択したSIです。各アカウントまたは組織(法的エンティティ)のデフォルトSIを設定する利点は、アカウントまたは組織に対して行われた新規注文のすべてのアセットが、選択したデフォルトSIに関連付けられるため、CUAが注文ごとに作成された追加SIを管理する手間が省けることです。ソフトウェア・アセットに対して1つおよびハードウェア・アセットに対して1つのデフォルトSIを指定するか、その両方に同じSIを使用できます。

監査データ列の「**表示**」リンクをクリックし、デフォルトSIとして割り当てられたSIをすべて表示します。これにより、誰がいつ変更したかと値を確認できます。実際のSIへのアクセス権を持っていない場合は、システムは、SI番号ではなく、単に「アクセス権なし」と表示します。

デフォルトSIは、組織名を使用して行われたすべての新規注文のすべての資産に適用されますので注意してください。デフォルトのSIグループを設定する前に、これが組織に適しているかどうかと、影響を受ける同じアカウントや組織を使用して注文を行うユーザーやCUAが他にいるかどうかを考慮する必要があります。

注意:

デフォルトのSIグループを使用する場合、アセットは自動的に移動される(コピーはされない)ため、元のSIはMy Oracle Supportで機能しなくなります。

デフォルトのSIグループを無効にするには、「**定義なし**」を選択してから変更を保存します。

15.8.2.3. サポートIDの管理

SIは、「サポートID」表または「サポートIDの概要」リージョンで直接管理します。SIの名前または説明を変更するには、「サポートIDの概要」リージョンを使用する必要があります。「サポートIDの概要」リージョンを表示するには、「サポートID」表の「サポートID」列のリンクをクリックします。

15.8.2.3.1. SIの名前を追加または編集するにはどのようにするのですか。

自動的に割り当てられたSI番号に加え、SIの識別に役立つSIの名前を指定できます。名前を追加または編集する手順は、次のとおりです。

1. 「サポートID」列で、SI番号のリンクをクリックします。
2. 「サポートIDの概要」リージョンの「名前」ボックスで名前を入力または編集し、「保存」をクリックします。

システム名、場所またはその他の情報を入力でき、アセットを識別するのに役立ちます。この時点では、SI名は検索できないことに注意してください。

15.8.2.3.2. SIの説明を追加または編集するにはどのようにするのですか。

説明を追加または編集する手順は、次のとおりです。

1. 「サポートID」列で、SI番号のリンクをクリックします。
2. 「サポートIDの概要」リージョンの「説明」ボックスで説明を入力または編集し、「保存」をクリックします。

15.8.2.3.3. SIはどのようにして非表示にするのですか。

アクティブなアセットが関連付けられていないSIを非表示にできます。あるSIから他の1つ以上のSIにアセットを移動した場合、元のSIを「サポートID」表で非表示にして、管理するアクティブなSIのビューをより明確にできます。これを行うには、「非表示」列のボックスを選択し、表の上部にある「非表示の表示」の選択を解除します。

注意:

SIを非表示にすると、SIはプロフィールから削除されません。SIは、いつでも再表示できます。

SIを非表示にする機能は、アクティブなSIのビューをCUAに対してより明確にするために用意されています。SIを非表示にしても、ユーザーの「アカウント」ビューのSIのビューには影響しません。

すべてのSIを表示するには、「非表示の表示」を選択します。

SIを再表示するには、「非表示」列でボックスを選択解除します。

15.8.2.3.4. SIのデフォルト権限はどのようにして変更するのですか。

アクセス・デフォルトは、新規ユーザーにデフォルトで付与される権限です。デフォルト権限を変更するには、「サポートID」表でSIを選択してリストから必要な権限を選択し、「保存」をクリックします。

「サポートIDの概要」リージョンでアクセス・デフォルトを設定することもできます。

注意:

あるSIのデフォルト権限を変更しても、プロファイルにそのSIを保持するユーザーの権限は変更されません。手動で既存のユーザーを更新する必要があります。

「変更リクエスト」はManaged Cloudカスタマにのみ適用されます。

15.8.2.3.5. 自動認可はどのようにして設定するのですか。

新規ユーザー・リクエストを自動的に承認するには、SIに対する「承認」オプションを「自動」に設定します。要求者が承認されるのは、リクエストされたSIと同じ組織から、他に少なくとも1つのSIに対して承認されている場合のみです。自動承認を設定するには、「サポートIDの概要」セクションの「承認」メニューから「自動」を選択します。

15.8.2.3.6. 電子メールでのサービス・リクエストの更新とは何ですか。

電子メールによるサービス・リクエスト詳細列のチェック・ボックスを選択して「保存」をクリックし、表示される警告メッセージを確認すると、プロファイルにそのサポートIDを持つ各ユーザーは、電子メールでSR詳細を受信することを選択できます。この機能を有効にするには、アカウント・ページで同じようなオプションを選択し、同じような警告を確認する必要があります。ユーザーがこのオプションを選択すると、SRが更新中であるという内容で送信される電子メール通知には、My Oracle Supportサインイン・ページへのリンクが含まれ、SRの詳細を見ることができるとともに、実際の更新詳細も記載されます。

セキュリティ上の理由で、このオプションはデフォルトではオフになっています。この機能は、特にモバイル・デバイスを使用時には非常に便利ですが、実際の更新をメールで送信するのは、My Oracle Supportにログインして更新を確認するのに比べると安全ではありません。このフラグに対する変更は、監査の対象です。

注意:

サービス・リクエスト詳細を電子メールで受け取るには、ユーザーがSRウィザードの重大度/連絡先ページで、連絡方法として「**電子メール**」を選択する必要があります。

15.8.2.3.7. 「クリティカル・システム」列とは何ですか。

「サポートID」表の「クリティカル・システム」列は、クリティカルなシステムを含むサポートIDを識別します。重要なシステムを含むと指定されているサポートIDを使用して提出された技術的なSRは、クリティカル・システムSRとしてのフラグが付きます。

「**クリティカル・システム**」列のボックスを選択し、「**保存**」をクリックしてこのオプションを設定します。「サポートIDの概要」リージョンでこのオプションを設定することもできます。

15.8.2.3.8. マイルストーンとは何ですか。

SIに対してマイルストーンを作成し、本番システムの稼働日など、SIのライフサイクル上重要な日付を記録できます。

マイルストーンを作成するには、「サポートID」表または「サポートIDの概要」リージョンでマイルストーン名を入力し、日付を選択して「**保存**」をクリックします。

15.8.2.3.9. 新規SIはどのようにして作成するのですか。

新しいSIを作成して1つ以上の既存のSIからアセットを移動またはコピーし、アセットを管理しやすくする場合があります。

注意:

My Oracle SupportでSIをアクティブにするには、そのSIにアセットが関連付けられている必要があります。

新規SIを作成する手順は、次のとおりです。

1. 「サポートID」表で、「**新規**」をクリックします。
2. 「新規サポートID」タブで、「**目的**」メニューから次のいずれかを選択します。
 - エンド・カスタマ・アセットおよびシステム

エンド・カスタマに代わってSIを作成しているOracleパートナーの場合、このオプションを選択します。

- 独自の直接アセットおよびシステム

組織のためにこのSIを作成している場合、このオプションを選択します。

注意:

直接またはパートナーSIのみを管理する場合、「目的」メニューは表示されません。

SIの作成後は、目的または組織を変更できません。

3. 組織またはアカウントを選択します。
4. このSIの名前を指定します。
5. 必要に応じて、説明の入力、SIにクリティカルなシステムが含まれるかどうかの指定、マイルストンの入力、デフォルトのアクセス権限の変更、および承認の「**自動**」への変更を行い、「**作成**」をクリックします。
6. アセットを追加します。My Oracle Supportで新規SIをアクティブにするには、そのSIにアセットが関連付けられている必要があります。
7. ユーザーを追加します。現在管理している既存のユーザーを選択することも、ユーザーにそのSIへの登録を依頼することも、SI自体をリクエストすることも可能です。これらのリクエストは承認する必要があります。

15.8.2.3.10. SIはどのようにして複製するのですか。

SIのコピーを作成し、元のSIとほぼ同じアセットを持つ新しいSIを作成できます。あるいは、プロジェクトのSRを個別に追跡する場合、SIのコピーを作成して新しいSIを使用するようプロジェクト・チームに依頼し、SRを追跡できます。

最大5000ユーザーおよび5000アセット(ハードウェア・アセットとソフトウェア・アセットの合計)のSIを複製できます。SIを複製すると、アクセス・デフォルトはコピーされますが、「非表示」、「クリティカル・システム」、「マイルストーン」、「説明」または「電子メール」プリファレンスの属性はコピーされません。

注意:

複製するSIのアセットが5000を超える場合は、次のようにします。

- 新しいSIを作成し、新規のSIにユーザーおよびアセットを追加
 - 既存のSIを複製し、ソフトウェア・アセットまたはハードウェア・アセットのみを選択して、複製後に他方のアセットを追加
-

SIを複製する手順は、次のとおりです。:

1. 「サポートID」表の「サポートID」列で、SI番号のリンクをクリックします。
2. 「このサポートIDを複製します。」をクリックします。

注意:

このリンクはエンド・カスタマSI、SIグループ、CRM OD SI、Managed Cloud SIで使用できない少なくとも1つのアセットを含むSIに対しては無効です。

3. サポートIDの複製ボックスで、新しいSIの名前を入力します。
4. コピーするアイテム(ユーザー、ハードウェア・アセットおよびソフトウェア・アセット)を選択し、「コピーの作成」をクリックします。

ユーザーまたはアセットをコピーせずにSIを複製する場合、コピーは元のSIと同じデフォルト権限を持ち、複製したユーザーが管理者になります。

15.8.2.4. ユーザーの管理

「ユーザー」リージョンには、SIに関連付けられているユーザーがリストされます。このリージョンからユーザーの権限の追加、削除および変更を行えます。

「ユーザー」リージョンを表示するには、「サポートID」表の「サポートID」列で、SI番号のリンクをクリックします。

ユーザーのリストをより大きなウィンドウに表示できるよう「ユーザー」リージョンを切り離すには、「権限...」の右にある2つ目の「>>」ボタンをクリックし、**連結解除**をクリックします。

注意:

SIグループが有効になっているCUAは、検証されたユーザーをSIに追加およびユーザーをSIから削除できます。

15.8.2.4.1. SIに関連付けられた特定のユーザーはどのようにして検索するのですか?

SIに関連付けられた特定のユーザーを検索する手順は、次のとおりです。

1. 「サポートID」表の「サポートID」列で、SI番号のリンクをクリックします。
2. 「ユーザー」リージョンを切り離していない場合、「ユーザー」リージョンで、「権限...」の右にある1つ目の「>>」ボタンをクリックします。

3. 検索ボックスにユーザーの電子メール・アドレスの一部または全部を入力し、「**検索**」をクリックします。

15.8.2.4.2. ユーザーの権限はどのようにして変更するのですか。

ユーザーの権限を変更するには、そのユーザーが承認されているSIのCUAである必要があります。設定できる権限は、次のとおりです。

- ロール(管理者、ユーザー)
- サービス・リクエスト(なし、読取り専用、作成と更新)
- パッチ(ダウンロード、表示のみ)
- アセット(アクセス権なし、表示、管理)
- 変更リクエスト(Managed Cloud Servicesのみ)

ユーザーの権限を変更する手順は、次のとおりです。

1. 「**権限**」をクリックします。
2. 必要に応じて、検索ボックスを使用してユーザーの電子メール・アドレスを検索します。
3. 更新するユーザーごとに、「**ロール**」、「**サービス・リクエスト**」、「**パッチ**」、「**アセット**」または「**変更リクエスト**」(使用可能な場合)列で、メニューから必要な権限を選択し、「**保存**」をクリックします。

注意:

「変更リクエスト」はManaged Cloudカスタムのみ使用できます。

注意:

自分自身(現在のユーザー)または保留中のユーザーの権限は変更できません。保留中のユーザーの権限を変更する前に、保留中のユーザー・リクエスト・ウィンドウで保留中のユーザーを承認する必要があります。

15.8.2.4.3. あるSIから別のSIにユーザーを追加するにはどのようにするのですか。

あるSIから自分が管理する別のSIにユーザーを追加するには、次のようにします。

1. 「サポートID」表の「**サポートID**」列で、SI番号のリンクをクリックします。
2. 「ユーザー」リージョンで、「**追加**」をクリックします。

管理されたSIに関連付けられているユーザーのリストを示すユーザーの追加ウィンドウが表示されます。

3. SI別にユーザーをグループ化するには、「**表示**」メニューから「**グループ化**」を選択し、「**サポートID**」を選択します。
4. SIの横にある矢印をクリックして、ユーザーのリストを展開したり、閉じます。
5. SIでフィルタするには、名前、番号、説明または組織名の一部を「サポートID」フィルタ・ボックスに入力し、表示されたリストからSIを選択します。
6. ユーザー名、電子メール、ロール、リクエスト・ステータスでユーザーを検索するには、検索フィルタを選択し、検索ボックスにテキストを入力して矢印をクリックします。
7. SIに追加するユーザーを選択し、「**ユーザーの追加**」をクリックします。すべての表示可能なユーザーを選択するには、「**すべて選択**」をクリックします。

宛先SIのユーザー・ロールと権限を持つユーザーが追加されます。

15.8.2.4.4. SIからユーザーを削除するにはどのようにするのですか。

SIからユーザーを削除する手順は、次のとおりです。

1. 「サポートID」表の「**サポートID**」列で、SI番号のリンクをクリックします。
2. 「ユーザー」リージョンで削除するユーザーを選択し、「**削除**」をクリックします。

1人のユーザーを選択するか、[Shift]キーを使用してユーザーの範囲を選択するか、[Ctrl]キーを使用して隣接していない複数のユーザーを選択します。

3. 確認ボックスで、「**削除**」をクリックします。

15.8.2.5. アセットの管理

15.8.2.5.1. アセットはどのようにして編集するのですか。

アセットを編集するには:

- アセットを追加するには、「ハードウェア・アセット」または「ソフトウェア・アセット」リージョンで「**追加**」をクリックし、表示された画面で1つ以上のア

セットを選択して「**選択内容の移動**」または「**選択項目のコピー**」をクリックします。「**選択内容の移動**」を選択すると、アセットがソースSIから移動されます。「**選択項目のコピー**」を選択すると、アセットがコピーされ、各SIで使用可能になります。

他のSIからアセットを追加するには、「サポートID」メニューからSIを選択します。リスト内のアセットを検索するには、「検索」メニューを使用します。

- アセットを削除するには、「ハードウェア・アセット」または「ソフトウェア・アセット」リージョンで削除するアセットを選択し、「**削除**」をクリックします。アセットの範囲を選択するには、[Shift]キーを使用します。隣接していない複数のアセットを選択するには、[Ctrl]キーを使用します。

注意:

それ以前にアセットが別のSIにコピーされていた場合のみ、SIからアセットを削除できません。

15.8.2.5.2. ハードウェア・アセットは、バッチ・モードでどのように追加するのですか。

ハードウェア・アセットをバッチ・モードで追加するには:

1. 「ハードウェア・アセット」リージョンで「**バッチ・モードでアセットを追加**」をクリックします。
2. 最大4000のハードウェア・シリアル番号を、スペース、パイプ、カンマ、セミコロンまたは改行で区切ってボックスに入力または貼付けし、「**アセットの追加**」をクリックします。アセットは、宛先SIと同じ組織に属するSIにリストする必要があり、またユーザーはソースおよび宛先のSIのCUAである必要があります。

15.8.3. サポートID - サポートIDグループに対して有効になっていないCUA

このセクションには、サポートIDグループ・オプションへのアクセス権を持たないようにリクエストしたCUAの情報が含まれています。

「サポートID」表には、管理しているSIがリストされます。組織別にグループ化されたリストを表示するには、「**表示**」メニューから**グループ化**」を選択し、「**組織**」を選択します。

15.8.3.1. 管理しているSIはどのようにして検索するのですか。

複数のSIの管理者である場合、検索機能を使用して特定のSIを検索できます。

管理しているSIを検索するには、検索ボックス(「サポートID番号または説明」)にSI番号の一部または全部、または説明を入力し、「**検索**」をクリックします。

注意:

ユーザー指定のSI名による検索の機能は、将来的に実装される予定です。

検索ボックスの左側にある「組織」フィルタを使用して検索を絞り込むことができます。「組織」フィルタ・メニューから1つ以上の組織を選択すると、選択した組織からのみSIが検索されます。

15.8.3.2. SIの名前はどのようにして変更するのですか。

SIの名前を変更するには、SI列でテキストを編集し、画面の右下の「**保存**」をクリックします。システム名、場所またはその他の情報を入力でき、アセットを識別するのに役立ちます。この時点では、編集したSIの名前は検索できないことに注意してください。

15.8.3.3. SIに説明をどのようにして追加するのですか。

SIに説明を追加するには、「説明」列にテキストを入力し、画面の右下の「**保存**」をクリックします。システム名、場所またはその他の情報を入力でき、アセットを識別するのに役立ちます。「説明」列に入力したテキストを含むSIを検索できます。

15.8.3.4. SIのデフォルト権限はどのようにして変更するのですか。

アクセス・デフォルトは、新規ユーザーにデフォルトで付与される権限です。デフォルト権限を変更するには、「サポートID」表でSIを選択してリストから必要な権限を選択し、「**保存**」をクリックします。

注意:

あるSIのデフォルト権限を変更しても、プロファイルにそのSIを保持するユーザーの権限は変更されません。手動で既存のユーザーを更新する必要があります。

15.8.3.5. 電子メールでのサービス・リクエストの更新とは何ですか。

電子メールによるサービス・リクエスト詳細列のチェック・ボックスを選択して「**保存**」をクリックし、表示される警告メッセージを確認すると、プロフィールにそのサポートIDを持つ各ユーザーは、電子メールでSR詳細を受信することを選択できます。この機能を有効にするには、アカウント・ページで同じようなオプションを選択し、同じような警告を確認する必要があります。ユーザーがこのオプションを選択すると、SRが更新中であるという内容で送信される電子メール通知には、My Oracle Supportサインイン・ページへのリンクが含まれ、SRの詳細を見ることができるほか、実際の更新詳細も記載されます。

セキュリティ上の理由で、このオプションはデフォルトではオフになっています。この機能は、特にモバイル・デバイスの使用時には非常に便利ですが、実際の更新をメールで送信するのは、My Oracle Supportにログインして更新を確認するのに比べると安全ではありません。このフラグに対する変更は、監査の対象です。

注意:

サービス・リクエスト詳細を電子メールで受け取るには、ユーザーがSRウィザードの重大度/連絡先ページで、連絡方法として「**電子メール**」を選択する必要があります。

15.8.3.6. 「クリティカル・システム」列とは何ですか。

「サポートID」表の「**クリティカル・システム**」列は、クリティカルなシステムを含むサポートIDを識別します。重要なシステムを含むと指定されているサポートIDを使用して提出された技術的なSRは、クリティカル・システムSRとしてのフラグが付きます。

SIにクリティカルなシステムが含まれることを指定するオプションは、有効なSIグループを持つCUAのみ使用できます。

15.8.3.7. マイルストーンとは何ですか。

有効なSIグループを持つCUAは、本番システムの稼働日などのSIに対するマイルストーンを作成できます。有効なSIグループがない場合は、マイルストーンを表示できませんが、編集はできません。

15.8.3.8. ユーザー権限はどのようにして変更するのですか。

ユーザーの権限を変更するには、そのユーザーに承認されているSIのCUAである必要があります。設定できる権限は、次のとおりです。

- ロール(管理者、ユーザー)
- サービス・リクエスト(なし、読取り専用、作成と更新)
- パッチ(ダウンロード、表示のみ)
- アセット(アクセス権なし、表示、管理)
- 変更リクエスト(Managed Cloud Servicesのみ)

ユーザーの権限を変更する手順は、次のとおりです。

1. 「サポートID」表でSIを選択し、「**ユーザーの表示**」をクリックします。
2. 「ユーザー」表でユーザーを選択します。
3. 「**ロール**」、「**サービス・リクエスト**」、「**パッチ**」、「**アセット**」または「**変更リクエスト**」(使用可能な場合)列で、メニューから必要な権限を選択し、「**保存**」をクリックします。

注意:

「変更リクエスト」はManaged Cloudカスタムのみ使用できます。

注意:

自分自身(現在のユーザー)または保留中のユーザーの権限は変更できません。保留中のユーザーの権限を変更する前に、保留中のユーザー・リクエスト・ウィンドウで保留中のユーザーを承認する必要があります。

4. 必要に応じて終了日を入力します。この日付の終了時に、SIへのアクセス権はこのユーザーから自動的に削除されます。

注意:

「変更リクエスト」はManaged Cloudカスタムのみ使用できます。

注意:

自分自身(現在のユーザー)または保留中のユーザーの権限は変更できません。保留中のユーザーの権限を変更する前に、保留中のユーザー・リクエスト・ウィンドウで保留中のユーザーを承認する必要があります。

15.8.3.9. 自動認可はどのようにして設定するのですか。

あなたがCUAの場合、SIに対する承認アクセスを「自動」に設定して、新規ユーザー・リクエストを自動的に承認します。要求者が承認されるのは、リクエストされたSIと同じ組織から、他に少なくとも1つのSIに対して承認されている場合のみです。自動認可を設定する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブの「サポートID」セクションに移動します。
2. 更新するSIの行の「承認」列で、「自動」を選択します。

注意:

「承認」列を表示するには、「グループ化」機能をオフにする必要があります。「グループ化」機能をオフにするには、「表示」、「グループ化」、「オフ」の順に選択します。

15.8.3.10. SIに関連付けられた特定のユーザーはどのようにして検索するのですか？

SIに関連付けられた特定のユーザーを検索する手順は、次のとおりです。

1. SIのリストからSIを選択し、「ユーザーの表示」をクリックします。選択したSIの「ユーザー」表が、そのSIに属するユーザーが入力された状態で表示されます。
2. 検索ボックスにユーザーの電子メール・アドレスを入力し、「検索」をクリックします。

15.8.3.11. SIにユーザーを追加するにはどのようにするのですか。

SIにユーザーを追加する手順は、次のとおりです。

1. 「サポートID」表でユーザーを追加するSIを選択し、「ユーザーの表示」をクリックします。選択したSIの「ユーザー」表が、そのSIに属するユーザーが入力された状態で表示されます。
2. 「追加…」をクリックします。

管理されたSIに関連付けられているユーザーのリストが表示されます。

3. SI別にユーザーをグループ化するには、「表示」メニューから「グループ化」を選択し、「サポートID」を選択します。

4. SIの横にある矢印をクリックして、ユーザーのリストを展開したり、閉じます。
5. SIでフィルタするには、名前、番号、説明または組織名の一部を「サポートID」フィルタ・ボックスに入力し、表示されたリストからSIを選択します。
6. ユーザー名、電子メール、ロール、リクエスト・ステータスでユーザーを検索するには、検索フィルタを選択し、検索ボックスにテキストを入力して矢印をクリックします。
7. SIに追加するユーザーを選択し、「**ユーザーの追加**」をクリックします。すべての表示可能なユーザーを選択するには、「**すべて選択**」をクリックします。

宛先SIのユーザー・ロールと権限を持つユーザーが追加されます。

15.8.3.12. SIからユーザーを削除するにはどのようにするのですか。

SIからユーザーを削除する手順は、次のとおりです。

1. 「サポートID」表で削除するユーザーを含むSIを選択し、「**ユーザーの表示**」をクリックします。選択したSIの「ユーザー」表が、そのSIに属するユーザーが入力された状態で表示されます。
2. 検索ボックスにユーザーの電子メール・アドレスを入力し、「**検索**」をクリックします。
3. ユーザーを選択し、「**削除**」をクリックします。
4. 確認ボックスで、「**削除**」をクリックします。

15.8.4. My Oracle Supportメッセージ・センターにおけるCUAへのSI失効通知

My Oracle Support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。このアイテムには、影響を受ける可能性があるユーザーの数を示すためにこれらのSIに関連付けられたユーザーの数も含まれています。このアイテムをクリックすると、CUAはこれらのSIのみを表示するようフィルタが自動的に適用された状態のサポートID表示に移動できます。CUAは各SIにドリルインして詳細を確認できます。CUAは詳細を確認して、次のいずれかのアクションを取る必要があるかどうかを判断するようアドバイスされます:

- ユーザーを別のSIに割り当てます(SIをユーザーに追加するか、追加をリクエストするようユーザーに依頼します)

- ユーザーの契約管理者または財務チームに連絡してサポート契約の更新について尋ねてください
- 会社のOracleサポートの営業担当者に連絡してください

注意:

SI有効期限メッセージをリセットするには、「設定」タブのパーソナライズ・ページに移動し、「カスタマイズのリセット」セクションの「メッセージと警告」をクリックします。表示されたボックスで、「サポートID失効警告」を選択し、「リセット」をクリックします。

15.9. 監査

注意:

このセクションはCUAからのみ参照可能です。

「監査」をクリックすると、管理するユーザーに行われたSI関連の更新が、日付でソートされて表示されます。ユーザー名または電子メールを検索するには、「検索」ボックスを使用します。

「サポートID」フィルタを使用して単一のSIの監査情報を表示することも、「すべてのサポートID」を選択することもできます。

完全な、または部分的な電子メール・アドレスを入力すると、その電子メール・アドレスを持つユーザーに監査情報が限定されます。

「日付範囲」フィルタ(過去2日間、過去7日間、過去14日間、過去30日間)を使用すると、日付でフィルタ処理されます。日付範囲も入力できます。日付範囲は90日未満としてください。

15.10. コレクタの関連付け

システムとサービス・リクエストを関連付け、構成の詳細または履歴を表示し、ヘルス・チェックおよびパッチ推奨に含まれるようにするには、システムがSIと関連付けられている必要があります。アップロード時にこれが行われなかったのは、おそらく、システムのSIが指定されておらず、プロファイルに複数のSIが存在するためです。SIをシステムに関連付けると、システムはMy Oracle Supportで使用可能になります。

15.11. 非アクティブ化された収集

注意: このリージョンは、Configuration Managerコレクタが実行されている場合のみ使用できます。収集の利用方法の詳細は、「コレクタ」タブを参照してください。

リージョンではアクティブでなくなったコレクタを追跡します。権限を持つコレクタについて、システムおよびそのシステムに表示される任意のターゲットを再アクティブ化できます。システム内のターゲットのみ、またはシステムおよびターゲットをアクティブ化できます。該当するチェック・ボックスを選択し、「再アクティブ化」をクリックしてシステムおよびターゲットをアクティブ状態に戻します。

CUAにのみシステムおよびターゲットを再アクティブ化する権限があります。項目を選択して「再アクティブ化」をクリックする操作を実行できない場合は、CUAに操作を依頼してください。

15.12. カスタム・システム・プロパティ

カスタム属性の追加が必要な理由はいくつかあります。次に例を示します。

- システムがホストされているハードウェアをいつアップグレードするかがわかっている場合
- ビジネス所有者の名前や、システムに割り当てられているネットワーク・エンジニアの電話番号が必要な場合
- チケットिंग・システムにリンクされているURLを各ターゲットとともに表示する必要がある場合

これらの属性およびその他の属性を、任意のシステムまたはMy Oracle Supportの特定のターゲット・タイプに追加できます。これらの値は、システムまたはターゲットの「概要」リージョンに表示されます。

属性を作成するには、CUAである必要があります。ただし、システムまたはターゲット内で編集権限を持つ任意の管理者は、属性値を編集できます。システムまたはターゲットを参照する権限を持つ任意のユーザーが値を参照できます。たとえば、PowerViewフィルタでビジネス所有者の値を「John」に設定すると、John Doeのビジネス単位のみを担当する管理者は、これらのシステムおよびターゲットに集中できます。

次のタイプの属性を追加できます。

- URL URL属性を使用すると、組織内の他のシステムに簡単にリンクできます。これは単なるURLであるため、自社のファイアウォールまたはVPNの外部からクリックした場合は、サイトに接続できません。
- 日付 日付属性は、マイルストーン、予定のハードウェア・リフレッシュ、または次に予定されるパッチ・ウィンドウの定義に使用できます。
- テキスト テキスト・フィールドは、タグ付けまたは単純な名前(ビジネス所有者、ネットワーク所有者、ホスト・エンジニアなど)の入力に使用できます。
- 数値 数値フィールドは数値であることが検証されるため、特定の数値より大きい、または小さい値を検索できます。これは、PowerViewでフィルタリングする可能性のあるすべての属性に役立ちます。たとえば、ラック・ロケーションやスロット番号などです。また、インベントリ番号またはビジネス単位なども考えられます。
- True/False True/False属性は、「ファイアウォール外部」または「ロックダウン状態」などの属性がシステムに適用されるかどうかを指定する場合に役立ちます。

15.12.1. カスタム属性の表示

既存のカスタム属性を表示するには、「設定」タブで「**カスタム・システム・プロパティ**」を選択します。カスタム・システム・プロパティ・ページが表示され、以前に定義された属性がリストされます。

15.12.2. カスタム属性の追加

属性を追加する手順は、次のとおりです。

1. 「設定」タブで「**カスタム・システム・プロパティ**」を選択します。カスタム・システム・プロパティ・ページが表示され、以前に定義された属性がリストされます。
2. 「**属性の追加...**」を選択します。システムまたはターゲットへのカスタム属性の追加ページが表示されます。
3. 必要に応じて情報を入力または選択し、「**保存**」をクリックします。

15.12.3. カスタム属性の編集

カスタム属性を編集する手順は、次のとおりです。

1. 「フィールド・タイトル」列のリンクをクリックします。編集ウィンドウが表示されます。

2. 必要な変更を行い、「保存」をクリックします。

15.12.4. カスタム属性の削除

カスタム属性を削除するには、削除する属性の行にある **x** をクリックします。

用語集

「サイト・アラート」 リージョン

メンテナンス、停止、またはMy Oracle Support Webサイトに関連する他の潜在的変化などの重要なニュース項目が表示されるリージョン。

お気に入り

ナレッジ・ドキュメント、バグおよびSRなど、頻繁に使用する情報にすばやくアクセスできます。お気に入りを作成および管理するには、「お気に入り」メニューを使用します。

関連項目:

詳細は、「[「お気に入り」](#)」を参照してください。

カスタマ・ユーザー管理 者

組織の他のMy Oracle Supportユーザー・アカウントを管理する、組織内の1人以上のユーザーに割り当てられるロール。

関連項目:

詳細は、「[「登録およびサインイン」](#)」を参照してください。

グローバル・ツールバー

ブラウザ・ウィンドウの上部に表示され、様々なタブ、リンクおよび検索機能が含まれます。

コミュニティ

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

サービス・リクエスト・ エスカレーション

SRをより優先度の高いレベルに移動するリクエスト。ビジネス上重大な問題がOracle Global Customer Support管理のより高いレベルの確認を必要とする場合に、SRをエスカレーションするOracle Global Customer Supportエスカレーション・プロセスを使用します。

関連項目:

詳細は、ナレッジ・ドキュメント199389.1「Oracle Support Servicesでのサービス・リクエスト(SR)への管理の確認のリクエスト方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=199389.1>

サービス・リクエスト・ プロファイル

新しいSRの作成時に「問題の場所」フィールドに事前移入するために使用できる事前定義済設定のグループ。

サービス・リクエスト (SR)

Oracle製品に関連する問題を解決するためにOracleサポートからの支援を求める正式な申込みです。

関連項目:

詳細は、「5章「サービス・リクエスト」」を参照してください。

サービス・リクエストの ドラフト

作成済だが、まだOracleサポートに送信されていないSR。ドラフトSRは、最長30日間保存され、ドラフトSRに関連付けられたサポートIDへの更新権限を持つユーザーが表示および送信できます。

関連項目:

詳細は、「[「SRのドラフトとは何ですか。」](#)」を参照してください。

サポートID (SI)

ライセンス製品セットのサポートについてオラクル社とお客様との間の契約を示す番号。ライセンスを所有しているOracle製品に応じて、お客様に複数のSIがある場合があります。CUAは、サービス・リクエストの更新やソフトウェアのダウンロードなどのユーザー権限をSIに付与します。SISはカスタマ・サービス識別子(CSI)とも呼ばれます。

サポートIDグループ(SIグループ)

CUAは、ハードウェア・アセット、ソフトウェア・ライセンスおよびユーザーを単一のSIにグループ化し、顧客のニーズに基づいてSIを作成できます。

関連項目:

詳細は、「[「サポートID」](#)」を参照してください。

シングル・サインオン

単一のアカウントおよびパスワードを使用して複数のサービス(My Oracle Support、Oracle Technology Network (OTN)、Oracle.comなど)にサインインできるOracleサービス。

ダッシュボード

ダッシュボード・ページは、My Oracle Supportトランザクションの個別設定されたサマリー・ビューを提供し、表示される情報をカスタマイズする機能を提供します。

ツールバー

「ツールバー」を参照してください。

ツールバー(リージョン)

リージョンの最上部の領域で、「アクション」メニュー、表示属性用のコントロール、フィルタ情報およびその他の機能が含まれています。

ナレッジ・ドキュメント

ナレッジ・ベースに格納されたOracleドキュメントで、My Oracle Support、ソリューションおよび全体的な製品の使用方法に関する情報を提供します。

関連項目:

詳細は、「4章「ナレッジ」」を参照してください。

ナレッジ・ベース	ナレッジ・ベースはOracleナレッジ・ドキュメントのリポジトリです。ほとんどのMy Oracle Supportのページからナレッジ・ベースを検索できます。
バグ	コンピュータ・ソフトウェア内のエラーまたは欠陥。Oracleのバグには、その内容をモニターまたは表示するために使用できるIDが付いています。バグがSRと関連付けられる場合もあります。
メッセージ領域	システムによって生成されたメッセージが表示される領域で、画面の右上部分にあります。メッセージ領域は、ポップアップ・ウィンドウとしても表示できます。
ライフサイクル・アドバイザー	My Oracle Supportナレッジ・ベースのナレッジ・ドキュメントで、タスクの実行方法に関して、一般的に受け入れられ、実証されているベスト・プラクティスを(順を追って説明する方式で)表します。ライフサイクル・アドバイザーには、その問題の専門家が多数関与し、推奨されるプラクティスの厳密なテストが行われています。
リージョン	特定のタイプの情報を表示するページの領域(SR、システムなど)。
管理者	「カスタマ・ユーザー管理者」を参照してください。
個別のバックポート(OOB)	不具合ワークベンチ・プロセスを使用した任意の製品領域のカスタマ・バグに対するパッチセット例外または個別パッチのリクエスト。
高度な開発環境(ADE)	Oracle開発で製品ソース・コードの格納に使用するメイン・システムの1つです。
自動サービス・リクエスト(ASR)	<p>特定のOracle製品の障害に対して自動的にサービス・リクエスト(SR)を生成する、Oracleのサポート・プランおよび保証のセキュアでスケーラブルな機能。</p> <p>関連項目:</p> <p>詳細は、「「自動サービス・リクエスト」」を参照してください。</p>
情報センター	以前は動的アドバイザーと呼ばれていた、My Oracle Supportナレッジ・ベース内のナレッジ・ドキュメントであり、コンテンツが2つのタイプに集約されています。情報センターには、概要とタスクの2つのタイプがあります。概要の情報センターでは、製品、機能、関数またはプロセス・レベルのコンテンツが集約されます。タスク情報センターには、構成、アップグレード、動作保証、パフォーマンスの最適化、およびセキュリティの確認用のコンテンツが集約されます。
製品情報センター	<p>製品情報が1つのナレッジ・ドキュメントに集約されます。</p> <p>関連項目:</p>

詳細は、「[情報センター](#)」を参照してください。

非技術的サービス・リクエスト

「[問合せサービス・リクエスト](#)」を参照してください。

問合せサービス・リクエスト

非技術的なSRとも呼ばれる、「**問合せ**」リンクを介して送信されるSR。問合せSRを使用して、アカウント、権限、Webサイトの問題、ライセンスと権限、サインインの問題、物理メディアの注文、技術的なSRをファイルする問題がある場合などに関して支援を受けます。

Advanced Customer Services (ACS)

Oracleソリューションのライフ・サイクル全般にわたる顧客のOracle環境での作業効率の向上に特化した、Oracleサポート内のグローバル・ビジネス。

Business Critical Service for Systems (BCS)

基幹ビジネス機能を実行するシステムに対して強化されたサービス・レベルおよびレスポンスを提供するために設計された、ACSが提供しているもの。

CSI

「[サポートID \(SI\)](#)」を参照してください。

Global Customer HUB (GCH)

カスタマの任意のSRの作成および/または更新の処理(エスカレーションなど)、翻訳の処理、非技術的SRの作成と解決、およびMy Oracle Supportと他のカスタマ・ツールに対するテクニカル・サポートに特化した、Oracleの第一線のカスタマ・サービス組織。

Global Customer Support (GCS)

以前のGlobal Product Support (GPS)、Global Applications Support (GAS)、Global Customer Care (GCC) & Global Software Support (GSS)、Oracle Support Services (OSS)。Global Customer Supportは、Oracle Premier Supportのサービスを補完する広範な状況対応サービスを提供します。

Guided Resolution

タスクの一連のステップを通じてユーザーをガイドし、一般的な問題のトラブルシューティングを支援するタスクベースのアドバイザ(「ナレッジ」タブから使用可能)。

Managed Cloud Services

ユーザーがOracle管理対象システムと対話し、個別のニーズに基づいてソフトウェアをデプロイできるようにするMy Oracle Supportコンポーネント。ホストされた管理対象アプリケーション、およびサービスとしてのソフトウェア(SaaS)デプロイメント・モデルが現在使用可能です。

関連項目:

詳細は、「[10章「Managed Cloud Services」](#)」を参照してください。

Mobile My Oracle Support

顧客は、スマートフォンまたはタブレット上でMy Oracle Supportを表示できます。アクセスするには、ブラウザで次のURLを入力します。

<http://support.oracle.mobi>

関連項目:

詳細は、ナレッジ・ドキュメント1683083.2「My Oracle Supportハウツー・シリーズ: Mobile My Oracle Supportの使用方法」を参照してください。

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1683083.2>

Oracleバグ・データベース

Oracleアプリケーションおよびシステムに関連付けられているバグと拡張の両方を記録するために使用されるバグ追跡システム。

PowerView

My Oracle Supportに表示される情報を、SI、製品、製品ライン、ホスト名またはその他のフィルタごとにフィルタ処理できます。I

関連項目:

詳細は、「[「PowerView」](#)」を参照してください。

Secure File Transport (SFT)

Oracleへのリアクティブでプロアクティブなデータを安全に転送するために顧客が使用するツール。一般に、エクスプローラとともに使用します。

Services Tools Bundle (STB)

ASRまたはOracle Software Security Assurance (OSSA)を有効にするために顧客がインストールできるサポート・ツールのバンドル。

