

## Oracle Premier Support をご契約のお客様へ

この度は Oracle Premier Support をご契約頂きまして誠に有り難うございます。

Oracle Premier Support は、グローバルオラクルのサポートシステムである My Oracle Support を利用し、グローバルのサポート体制を最大限に活用することでより良いサービスを実現しております。また、世界最高水準のサポートをご提供することで、お客様のシステム構築・システム運用の問題解決をお手伝いいたします。お客様のビジネスに是非ご活用ください。

このご案内では以下の項目についてご紹介いたします。

- [サポート ID \(旧 CSI 番号\) について](#)
- [技術問い合わせについて](#)
- [パッチのダウンロードについて](#)
- [バージョン・アップ用メディアについて](#)

## ■ サポート ID (旧 CSI 番号) について

サポート ID (旧 CSI 番号) とは、お客様のサポート契約に割り当てられた固有の番号で、お客様の組織やライセンス、サービスレベル等を特定する重要なものです。

また、オラクルのサポートシステムである **My Oracle Support** のご利用や、各サービスを受ける際にも必要な番号となりますので、必ず大切に保管していただきますようお願いいたします。

なお、サポート ID (旧 CSI 番号) は下記にてご確認頂けます。

- ・ 新規にご契約いただいた場合：  
サポート契約締結後、サポート・サービス連絡先ご担当者様宛てにお送りする「Welcome Letter」に記載されています。
- ・ ご不明な場合：  
日本オラクル ディストリビューション・センターまでお問い合わせください。  
なお、検索可能な情報が揃わない場合、お調べできないこともあります。また、個人情報や機密情報保護の観点によりお答えできない場合がございますことを予めご了承ください。

### サポート ID (旧 CSI 番号) に関するご案内

現在新規に発行されているサポート ID (旧 CSI 番号) は、8桁の番号となりますが、ライセンス購入と同時に契約されなかったお客様や再契約等のお客様におかれましては、サポート ID (旧 CSI 番号) を 8桁ではなく 10桁でご案内させていただく場合がございます。

それぞれのサポート ID (旧 CSI 番号) で、**My Oracle Support** へ登録いただく際には以下のルールに従ってご登録ください。

- ・ サポート ID (旧 CSI 番号) が 8桁のお客様 → そのままの 8桁の番号にてご登録
- ・ 下二桁に "00" を含むサポート ID が 10桁のお客様 → 末尾"00"を除いた 8桁の番号にてご登録
- ・ 下二桁に "99" を含むサポート ID が 10桁のお客様 → そのままの 10桁の番号にてご登録
- ・ 下三桁に"350" を含むサポート ID が 10桁のお客様 → そのままの 10桁の番号にてご登録

## ■ 技術問い合わせについて

ご契約いただいた製品に対して、Web サイト (**My Oracle Support**) を利用した、またはお電話でのお問い合わせが可能です。

### ◆ Web サイト (**My Oracle Support**) によるお問い合わせ

窓 口	My Oracle Support
URL	<a href="https://support.oracle.com/">https://support.oracle.com/</a>

### **My Oracle Support** ご利用のためのガイド

- ・ [My Oracle Support ユーザーアカウントの作成と管理](#)
- ・ [My Oracle Support SR 作成ガイド](#)

## ◆電話によるお問い合わせ

窓 口

オラクル カスタマー・サポート

お問い合わせ受付時間及び電話番号につきましては以下ページより該当製品を選択ください。

[製品別サポート窓口](#)

<http://www.oracle.com/jp/support/support-services-list1-079312-ja.html>

お電話でのお問い合わせ時のためのガイド

- ・ <http://www.oracle.com/jp/support/customer-training-193222-ja.pdf>

## ■ パッチのダウンロードについて

サポートをご契約いただいている製品のパッチを、ダウンロードにてご入手いただけます

My Oracle Support ログイン後、[パッチと更新版]タブから該当のパッチを選択ください。

## ■ バージョン・アップ用メディアについて

サポートをご契約いただいている製品のバージョン・アップ用メディア/ソフトウェアを無償でご提供いたします。以下のいずれかの方法でご注文ください。

(1) E-Delivery Web サイトからのソフトウェアダウンロード

ダウンロードサイトへは My Oracle Support からナビゲートされます。

My Oracle Support ログイン後、[パッチと更新版]タブから[E-Delivery の更新]を選択ください。

(2) My Oracle Support でのメディア (媒体) ご注文

1. My Oracle Support ログイン後、右上にある 問合せ先(または Contact Us)をクリックください。
2. リクエストの説明として、言語/サポート ID/リクエストカテゴリで Physical Media Request の該当カテゴリを選択し、リクエスト・サマリーを入力ください。
3. リクエスト詳細 (製品名やバージョン、送付先情報等) について、テンプレートに沿って入力ください。
4. 入力後、送信 ボタンを押してください。サービス・リクエスト(SR)が作成されます。

## ■ サポート契約についてのお問合せ先

(※技術的なお問い合わせは除きます。)

日本オラクル株式会社 ディストリビューション・センター

TEL : 0570-093812 (つながらない場合: 03-6834-6033)

FAX : 0570-093813 (つながらない場合: 03-6834-6041)

受付時間 : 平日 9:00~18:00

※ お手元にサポート ID(旧 CSI 番号)をご用意の上、お問合せいただきますようお願い申し上げます。