

Oracle Support Service 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。

- [My Oracle Support のご案内](#)
- [Oracle Unbreakable Linux Network : ULN のご案内](#)

■ My Oracle Support のご案内

グローバルオラクルが提供する最新、便利な技術情報の参照や、技術的なお問い合わせが可能です。

URL : <https://support.oracle.com/>

【サービス内容】

- 技術問い合わせ：技術的なお問い合わせを Web サイトで行うことが可能です。(後述「[技術問い合わせについて](#)」をご覧ください。)
- ナレッジ・ブラウザ：グローバルオラクルの技術文書が入手可能です。※
- Bug 検索：グローバルオラクルの Bug 情報の検索が可能です。※
- 1 日 24 時間 365 日アクセスが可能です。

※ 日本で出荷されていない製品/バージョン/OS に関する情報が掲載されている場合があります。

■ 技術問い合わせについて (My Oracle Support/電話)

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。

◆受付時間

My Oracle Support (SR) の場合 : 1 日 2 4 時間 3 6 5 日、日本語または英語による受付
電話の場合 : 平日 9 時から 1 8 時迄日本語、それ以外の時間帯は英語による受付

◆対応時間

対応時間 : 平日 9 時から 1 8 時迄 (この時間帯以外は翌平日営業日対応)

重要度 1* の場合：お客様との間で、1 8 時以降の継続対応の必要性について確認させていただきます。万一、継続対応を必要と判断された場合には、お客様側にも継続対応中における連絡体制を構築させていただきます。そのため、重要度の判断には特に慎重にさせていただきようお願いいたします。また、継続対応時における言語は下記ようになります。

平日 9 時～ 1 8 時迄 (日本語または英語による対応) / 1 8 時～翌営業日 9 時迄 (英語による対応)

*：重要度の定義につきましては、“[Oracle Enterprise Linux 及び Oracle VM サポート・ポリシー](#)”
< <http://www.oracle.com/jp/support/enterprise-linux-supp-policy-jp-079755-ja.pdf> > をご参照ください。

◆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>

【平日 9 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0】対応言語：日本語

【夜間】(重要度 1 の場合のみ：18 時以降継続対応の必要性を確認させていただいたものに限る)

対応言語：英語 (問い合わせ言語を英語で選択し、ナビゲーションに沿ってお進みください。)

■ Oracle Unbreakable Linux Network : ULNのご案内

Unbreakable Linux Network (ULN) は、Oracle Unbreakable Linux Network サポートのサブスクリイバを対象とする包括的なリソースで、up2date プログラムやサポート・ポリシーに関する情報に加えて、Linux ソフトウェアのパッチ、更新、修正プログラムへのアクセスを提供します。ULN のサブスクリイバによって、カーネル・パッケージおよび他のパッケージのセキュリティ更新や追加のバグ修正プログラムを利用できます。また、最初のディストリビューションに含まれていない、便利なパッケージをダウンロードすることもできます。

◆ Unbreakable Linux Network への登録

サーバーを Unbreakable Linux Network (ULN) に登録するには、ULN ログインが必要です。アクティブなサポートを利用しているライセンスを持った Oracle ユーザーは、My Oracle Support ログイン情報 {電子メール・アドレス、パスワード、及び有効なサポート ID(旧 CSI 番号)} を使用して、ULN にアクセスします。My Oracle Support ログインがない場合は、<https://support.oracle.com/> のページからリクエストできます。

オラクルから Enterprise Linux Basic Support または Premier Support を購入したユーザーのみが My Oracle Support を使用できる点に注意してください。ネットワーク・アクセス・ライセンスを購入したユーザーが、また ULN ログインを取得していない場合は、最初に ULN に登録する際に、新しい ULN ログインが作成されます。登録するには、有効な電子メール・アドレスと、サポート ID (旧 CSI 番号) が必要です。

URL : <http://linux.oracle.com/>

◆登録ガイド : <http://www.oracle.co.jp/technologies/linux/doc/uln-whitepaper.pdf>

P6 「Unbreakable Linux Network への登録」 の手順に従ってご登録ください。

【サービス内容】

- パッチ / セキュリティアラートの提供

■ Oracle Support Services 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。

以上