

Oracle Cloud 問い合わせサービス 説明書

作成者:PS ソリューションズ株式会社
Ver.1.5 (2019/05/07)

目次

1. サービス説明	1
1.1. 概要	1
1.2. ご利用条件	1
1.3. 対象製品	1
1.4. 対象範囲	2
2. サービス内容	3
2.1. サービス詳細	3
2.2. チケット販売単位	3
2.3. サービス提供時間	3
2.4. チケットカウント方法	3
2.5. 対応報告	3
2.6. お問い合わせ	4
2.7. 除外規定	4
2.8. お客様責任範囲	4

1. サービス説明

1.1. 概要

Oracle Cloud 問い合わせサービス(以下、「問い合わせサービス」)は、日本オラクル株式会社が提供するクラウド・ソリューション(以下、「Oracle Cloud」)に関する技術的なお問い合わせに対してチケット制で対応するサービスです。

1.2. ご利用条件

事前に「Oracle Cloud スタータパック」のお申し込みが完了している必要があります。

1.3. 対象製品

「問い合わせサービス」は、Oracle Cloud の以下の製品が対象です。

#	サービス分類	サービス	製品	特記事項
1	Oracle Cloud Infrastructure Classic	Compute Classic	Virtual Machine Instances	対象の OS イメージは以下となります。 •Oracle Linux ※ Oracle Linux は、Oracle Cloud が提供する「Oracle イメージ」が対象となります。 •Microsoft Windows Server 2008 R2 •Microsoft Windows Server 2012 R2 ※ Microsoft Windows Server は、Oracle Cloud Marketplace が提供するイメージが対象となります。
2		Storage Classic	Object Storage Classic	-
3		Networking Classic	VPN for Compute Classic	OCI-C 側のみ対象
4	Oracle Cloud Platform	Database Cloud Service	Oracle Database Cloud Service	-
5		Java Cloud Service	Java Cloud Service	-
6	Oracle Cloud Infrastructure	Compute	Virtual Machine Instances	対象の OS イメージは以下となります。 •Oracle Linux ※ Oracle Linux は、Oracle Cloud が提供する「Oracle イメージ」が対象となります。 •Microsoft Windows Server 2012 R2 •Microsoft Windows Server 2016 ※ Microsoft Windows Server は、Oracle Cloud Marketplace が提供するイメージが対象となります。
		Storage	Object Storage	-
		Networking	IPSec VPN	OCI 側のみ対象

1.4. 対象範囲

「問い合わせサービス」の対象範囲は、「1.3. 対象製品」に記した、サービスに関連する問い合わせのみです。尚、アプリケーションやミドルウェアに関する問い合わせは範囲外となります。

2. サービス内容

2.1. サービス詳細

- Oracle Cloud の管理画面操作、利用方法、及びインスタンスの新規作成、削除などの操作に関する技術的なご質問にお答えします。
- 「Oracle Cloud スタータパック」を利用し、構築した環境の設定内容の確認や変更方法などに関する技術的なご質問にお答えします。

2.2. チケット販売単位

10 チケットを1セットとし、最小販売単位は1セットとなります。
また、チケットの有効期限は1年間となります。

2.3. サービス提供時間

「問い合わせサービス」の提供時間は、平日 9:00 ~ 18:00 となります。
尚、提供時間外のご連絡は、翌営業日の対応とさせていただきます。

2.4. チケットカウント方法

- 問い合わせ1件につき、1 チケットを消費します。
- 1 件の問い合わせに複数の問い合わせ内容が含まれている場合、弊社判断により、複数チケットを消費する場合がございます
- 1 件の問い合わせ内容から派生して別の問い合わせ内容が生じた場合、弊社判断により別途チケットを消費する問い合わせとして扱う場合がございます。
- クローズした問い合わせでも 3 ヶ月以内の関連する内容の場合は、チケット消費なしに対応させていただきます。
- チケット数の管理は弊社で実施し、レポートを 3 ヶ月に 1 度に共有します。

2.5. 対応報告

弊社より 3 ヶ月に 1 度レポートによる報告をメールにて実施します。

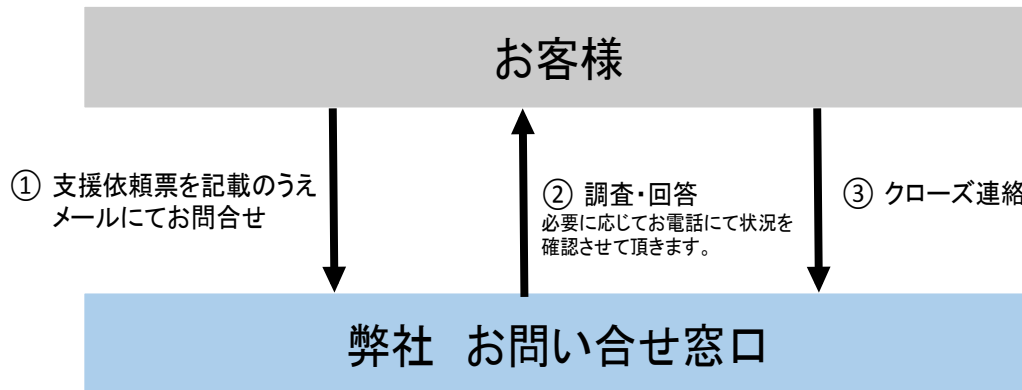
2.6. お問い合わせ

お問い合わせの際は、「Oracle Cloud 技術支援依頼票」にお問い合わせ内容を記載の上、メールにファイルを添付しお送りください。(※)

いただいた内容を基に、必要な調査を実施します。

また、ご依頼内容を確認する際に、必要に応じてお電話にて状況を確認させていただきます。

※ 「Oracle Cloud 支援依頼票」、問い合わせメールアドレスは、「問い合わせサービス」をご契約時にお客様にお送りします。



2.7. 除外規定

以下の項目に関しては、「問い合わせサービス」の対象外とさせていただきます。

- 「1.3. 対象製品」に記した製品以外で発生した問題
- ソフトウェア・プログラム(シェル、マクロを含む)の開発支援およびデバッグ作業
- システムやネットワークなどに対する設計、構築、運用、開発の技術支援(コンサルティング)、およびパフォーマンスチューニング作業
- お客様先へ訪問した上での説明及び回答

2.8. お客様責任範囲

「問い合わせサービス」を円滑に遂行するため、以下の条件を満たしていただく必要があります。

- 問い合わせサービスの提供に協力いただける日本語で会話が可能な担当者を任命いただきます。
- 問い合わせサービスの提供に必要なシステム構成情報、パラメータなどのお客様固有の情報、及び問い合わせ事項に関する詳細情報をご提示いただきます。

* Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

* Microsoft、Windows、Windows Server は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。

* Windows は Microsoft Windows operating system の略称として表記しています

* その他、記載されている会社名および商品・製品・サービス名は、各社の商標または登録商標です。