

1 Managed Oracle on Enterprise Cloud サービス

1.1 概要

本ドキュメントは Global Management One サービス利用規約に定める ECL1.0 および ECL2.0 に係るもののうち、Managed Oracle に関するサービスメニュー（それぞれ Managed Oracle on ECL1.0、Managed Oracle on ECL2.0 といいます）について記載します。本ドキュメントは、GM1 共通サービス仕様書に準拠しており、この内容を補完することを目的としています。

1.2 価格

本サービスの契約・請求は、Global Management One サービス利用規約に基づきます。Managed Oracle on ECL1.0/2.0 では Oracle のインスタンスを1つのCIとして管理します。

1.3 監視項目

標準監視項目	
✓ プロセス/サービス	✓ OracleDB テーブルスペース空き容量（一定値以下）
✓ OracleDB バックグラウンド・プロセス	✓ OracleDB データ・ファイルステータス
✓ OracleDB Ping	✓ OracleDB データ・ブロック破損
✓ OracleDB ステータス	✓ OracleDB ブロッキングロック（一定時間超）
✓ OracleDB セッション制限使用率	✓ OracleDB データベース・インスタンス
✓ OracleDB ユーザプロセス使用率	
✓ OracleDB ログ	

✓ OracleDB バックアップ正常性*	テータス
-----------------------	------

注) 上記の監視項目は、弊社の監視最適化作業により変更される場合があります。

* 1.5.1 Advanced メニューで初期セットアップを利用される場合に監視します。

1.4 標準変更

タスク	詳細
ユーザアカウント管理 (非スキーマ・オブジェクト)	Oracle 標準ユーティリティ(EM 等)の使用を前提とした、ユーザ、プロファイル、ロールの各オブジェクトの追加、変更、削除。オブジェクト権限 (他ユーザの表へのアクセスする権限) の変更を含む。

1.5 その他の提供機能

1.5.1 初期セットアップ

Managed Oracle on ECL1.0 については、本項に定める初期セットアップ作業を実施します。

タスク	詳細
データベース作成	弊社パラメータシートの記載内容に基づき、データベースを作成します。本作業には、弊社標準に基づき、バックアップ・ログ保存環境の準備、監視環境の準備が含まれます。
バックアップ	インストール及び環境設定を実施後、データベースのフルバックアップを実施します。
完了通知	完了通知を実施します。但し、会議の設定は含みません。

1.5.2 Oracle プレミアムサポート利用支援

Managed Oracle on Enterprise Cloud については、Enterprise Cloud 提供の Oracle ライセンスに基づき、本項に定めるお客様の Oracle プレミアムサポート利用に関する支援作業を実施します。

尚、Oracle プレミアムサポートの利用は、ウェブサイト My Oracle Support (MOS) の仕様に依存します。

タスク	詳細
MOS 利用権限払い出し	MOS における参照権限、及び、パッチダウンロード権限を払い出すことが可能です。 尚、利用権限払い出しにあたっては、MOS において、お客様自身の登録作業等が必要となります。また、MOS に登録するお客様のメールアドレスについては、GM1 サービスに登録されているメールアドレスの中から、Oracle サポート問合せ業務を担当するアドレスをお選び下さい。
MOS の SR(問合せ)代行	MOS の SR(問合せ)をご利用になりたい場合は、所定の弊社フォーマットに基づき GM1 ポータルより Oracle プレミアムサポートへ問合せ代行の依頼を行うことができます。また、Oracle サポートの回答を、MOS 利用権限で参照可能です。 尚、Enterprise Cloud が提供する Oracle ライセンスは、お客様が直接 MOS の SR から問合せを行う権限を提供しておりません。

1.5.3 回復措置代行

お客様が本サービス申込み時に、インシデント管理において弊社標準手順に基づく回復措置代行オプションをご要望の場合、本項に定める回復措置代行作業を提供いたします。

お客様が実施可否の判断及び実施タイミングの判断を行い、弊社に指示いただくこととします。実施指示はメール又は GM1 ポータルより依頼願います。

尚、本作業代行で、お客様データの一部が失われる可能性があるため、実施指示は慎重にお願いいたします。また、実際にデータが損失した場合、弊社はその責を負いません。

タスク	詳細
リブート・リスタート	DBサービスの状態が異常である場合、お客様指示に基づき、リブート・リスタート作業を実施します。
リストア・リカバリ (アドバンスドメニューのみ)	<p>お客様のアプリケーション又は操作により、お客様データが失われた場合、お客様指示に基づき、Oracle 標準ユーティリティ (RMAN, EM) の使用を前提として、リストア・リカバリ作業を実施します。</p> <p>作業タイプは、お客様指定の時点にデータを戻す不完全リカバリ (Point-in-Time リカバリ) と、お客様指定の表領域のみ戻す完全リカバリの二つがあります。</p> <p>不完全リカバリの場合は、戻す対象は全データベースのみとなります。完全リカバリの場合は、最新の時点に戻すため、お客様操作等によるデータ欠落への対応は保証しません。</p>
異常セッション切断 (アドバンスドメニューのみ)	お客様アプリケーションが長時間データベースをロックしている場合 (1.3 項のブロッキングロック) に、お客様指示に基づき、弊社監視装置が調査した長時間セッションについて切断作業を実施します。

1.5.4 Advanced メニューの提供機能

Managed Oracle Advanced では、下記の機能を提供します。

タスク	詳細
バックアップ管理	Oracle 標準ユーティリティ (RMAN, EM) の使用を前提として、バックアップ自動取得設定の追加、変更、削除。
リストア・リカバリ	Oracle 標準ユーティリティ (RMAN, EM) の使用と前提として、バ

	<p>バックアップ条件の範囲内で、指定の日時のデータベースに復旧します。但し、オブジェクト指定の部分リストア・リカバリには対応していません。また、バックアップ計画通り正常にバックアップを取得していることを前提として、リストア・リカバリを実施します。リストア・リカバリ作業には利用規約に定める工事費が作業 1 回ごとに必要となります。</p>
<p>累積パッチ管理</p>	<p>お客様に事前承諾いただくことを前提に、累積パッチを適用します。作業概要としては、DB を停止した上で、データベースのフルバックアップを実施した後、累積パッチの適用となります。本作業は、当社又は当社が指定する事業者が利用開始日から起算して 1 年間に 4 回を上限として実施します。</p>

1.6 サービス提供条件

- Oracle データベースの稼働に必要な OS の監視保守を GM1 で実施する必要があります。
- 本サービスのインシデント管理については、弊社標準手順に基づき実施いたします。
- GM1 のサービスで RAC ソフトウェアも監視する必要があります。
- サーバの再インストールが必要となる場合、別途、費用が必要となる場合があります。
- 自動バックアップ条件は、オンラインバックアップ（アーカイブログモード）を前提とし、弊社が別途指定する幾つかの条件の中から選択いただきます。
- 自動バックアップの対象ファイルは、データ・ファイル、アーカイブログファイル、制御ファイル、及び、初期化パラメータファイルとします。
- お客様アプリ、DB 利用状況及び Enterprise Cloud のお客様契約容量等の要因により、正常にバックアップが取得できない、また、リストア・リカバリが困難とならないよう、アプリバクスの解消、アプリ運用の適正化、DB 利用量の制御及び適切な Enterprise Cloud 容量の契約を実施すること。
- ECL 障害に起因する Oracle 機能障害に対して、アプリケーション、データ等を含むシステム全体の復旧統制については、本サービスの提供対象外です。

1.7 サポートバージョン

Managed Oracle on ECL1.0 の場合

Oracle 11.2

注) ECL1.0 から提供される Oracle11.2 以前のバージョンについては、ベーシックメニュー（1.5.1 初期セットアップを除く）の提供が可能な場合があります。営業にご相談下さい。

Managed Oracle on ECL2.0 の場合

Oracle 12.1

制定：2016/05/31 v1.0