iDoctor サービスのご案内

株式会社アシスト
ビジネスインフラ技術本部
データベース技術統括部

改訂履歴

版	改訂日	改訂者	変更内容
1.0	2022 年 4 月 13 日	株式会社アシスト	初版作成

目次

1.概要 4
本サービス履行の前提条件 4
2.サービス内容詳細 4
サービス概要 4
サービス内容 5
警告区分とサポートセンターの対応 5
本サービスに含まれない内容および作業 6
3.iDoctor 自身に関するお問合せ 6
4.コーソル社のサービス範囲 8
5.参考資料 8
6.付録 8

1. 概要

本書は、株式会社アシスト（以下、アシストという）が Oracle Database の保守契約ユーザー向けに提供する有償の付加サービス「iDoctor サービス」のサービス内容を纏めた資料になります。

なお、監視・通知に使用する機能は、株式会社コーソル（以下、コーソル社という）が提供し、導入および機能に関するご質問対応もコーソル社が実施します。

本サービス履行の前提条件

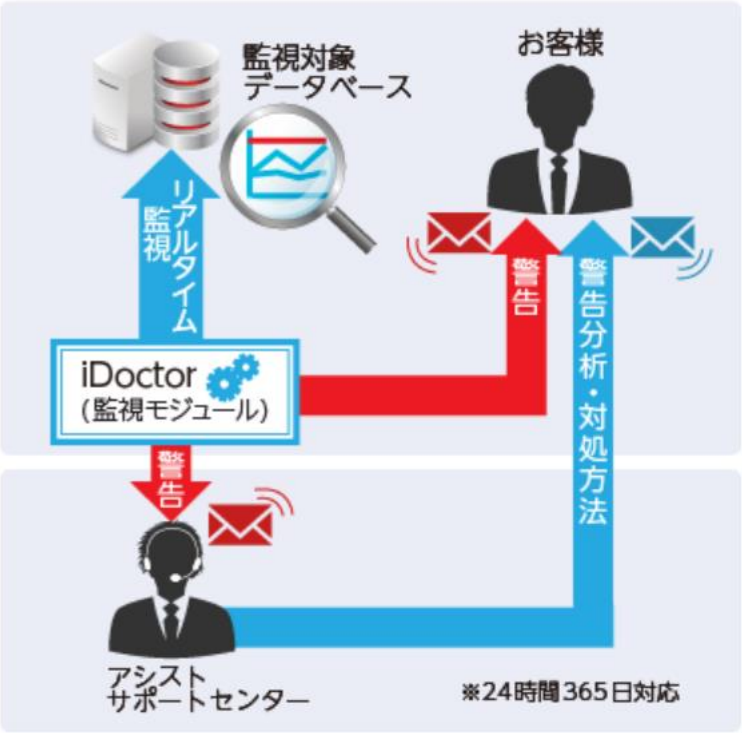
(1) 監視対象のデータベースにはアシストとお客様の間で「保守契約が締結」されており「有効」であること

(2) 監視対象のデータベースは Oracle Database とし、Edition は Enterprise Edition/Standard Edition 2 とする。

2. サービス内容詳細

サービス概要

本サービスは Oracle Database の稼働状況を監視し、リアルタイムに問題を通知するサービスになります。障害及びその予兆を早期に検知し、アシストとお客様へ同時に警告メールを通知します。警告を受けたアシストは、その問題を調査し適切な対処方法をお客様にご案内することで、障害予防、問題の早期解決につなげます。



サービス内容

・データベースのリアルタイム監視を提供

・サポートセンターを活用した迅速な障害対応

・iDoctor サービスの仕様動作、設定変更に関する質問対応

警告区分とサポートセンターの対応

本サービスは、各監視項目に対して設定した閾値を越えた場合、リアルタイムに問題を警告通知するものです。警告通知メールは重要度 A、B、C の 3 つの警告区分に分かれており、各重要度に対するサポートセンターの対応は以下になります。

なお、各監視項目や重要度の閾値設定については、別紙の [iDoctor]監視設定書 をご参照ください。

重要度	警告の説明	サポートセンターの対応	
		対応時間	第一報ご連絡までの目安
A	即時対応が必要な警告	24 時間 365 日対応	メール受信後 30 分以内に「電話」でご連絡（※）
B	数日中に対応が必要な警告	平日 9:00 – 18:00 (12:00-13:00 は除く)	メール受信後、1 営業日以内に「電話」でご連絡（※）
C	一般的な警告	なし	

（※）[iDoctor]監視設定書 に記載されているお客様電話連絡先の「第一連絡者」へ連絡します。

「第一連絡者」の方が電話に出られなかった場合は次候補の連絡者にご連絡します。
最終的に、[iDoctor]監視設定書 に記載されている方がどなたも出られなかった場合は、全ての「連絡者」に「メール」でご連絡します。

本サービスに含まれない内容および作業

(1) iDoctor 自身の死活監視
(2) OS リソースの監視（メモリ使用量やディスク I/O 等）（※1）
(3) iDoctor モジュールの置き換え作業
(4) 監視対象 Database に対するオペレーション（※2）

（※1）例外として、ディスク容量は監視サービスに含む
（※2）SQL コマンド実行、データベース診断、データベース・チューニング、および、パッチ適用作業

3. iDoctor 自身に関するお問合せ

iDoctor サービス自身に関するお問合せ（iDoctor サービスの仕様動作などの QA）や、監視サービスの運用変更の連絡は以下メールフォーマットに沿ってサポートセンターまでご連絡ください。
サポートセンターで受付後、コーソル社もしくはサポートセンターよりご連絡します。

対応時間	対応方法
平日 9 時～18 時	E-Mail にて対応いたします。

〇メール例

宛先：support@ashisuto.co.jp

〇メール件名

【iDoctor】<用件概要記載>

〇メール内容

(1) 問い合わせ概要

該当するものを■としてください

□サポーセンターからの連絡先変更（お客様担当者情報の変更・TEL 連絡先順番の変更など）

□監視項目の閾値設定を変更

□iDoctor の仕様に関する質問

□その他

(2)お客様情報

・サポート ID：監視対象 Database のサポート ID を入力ください

・会社名　　：

・お客様名　：

・ご連絡先(E-Mail/TEL)：

(3)お問合せ内容

例：TBS_USAGE 警告の重要度 B 閾値を上げたい

4. コーソル社のサービス範囲

コーソル社の提供サービス範囲は以下です。

(1) 各重要度の閾値変更手順のご案内
(2) iDoctor のサービス仕様や動作挙動に関するご質問、不具合に関するお問い合わせ
(3) 契約終了時のモジュール削除作業の手順案内
(4) モジュールの差し替え対応(有償対応)
(5) 瑕疵の修正版の無料提供

5. 参考資料

本サービスの提供にあたり、以下の資料を提出・使用します。

・[iDoctor]監視設定書
iDoctor 導入時に設定した監視項目、閾値、お客様連絡先などを定義した資料です。

・[iDoctor]管理者ガイド
iDoctor の起動、停止などのコマンドなどを記載した資料です。

6. 付録

iDoctor 対応 Oracle Database バージョンおよび対応 OS のバージョン一覧

<table>
<tr><td colspan="2">Oracle Database</td><td>12cR1 以降のすべてのバージョン(※1)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">OS</td><td>Linux</td><td rowspan="3">上記バージョンの Oracle Database が対応可能なすべてのプラットフォーム(※2)</td></tr>
<tr><td>Windows</td></tr>
<tr><td>UNIX</td></tr>
<tr><td colspan="2">Zabbix Server</td><td>5.0</td></tr>
<tr><td>OS</td><td>Linux</td><td>Red Hat Enterprise Linux 7 (64bit)
Oracle Linux 7 (64bit)</td></tr>
</table>

※1. 11gR2 の対応については別途営業担当にご確認ください。また、最新のバージョンについてもリリース直後は動作確認が十分ではない可能性がありますので対応可否について営業担当にご連絡ください。
※2. Linux 以外の OS では動作確認が十分ではない可能性があるため、詳細は営業担当にご確認ください。

iDoctor のクラスタ環境対応一覧

Oracle Real Application Cluster	対応可能
Oracle Real Application Cluster One Node	対応可能
Oracle Standard Edition High Availability	対応可能
HA構成(3rdパーティ製ソフトウェア)	対応可能(※3)

※3．クラスタウェアによっては動作確認が十分ではない可能性があるため、詳細は営業担当にご確認ください。

以上