



# おまかせサポートのご案内



電算番頭を安心して  
お使いいただくために！

**OSAS**  
*Outsourcing And Solutions*

# 電算番頭を安心してお使いいただくために

- 「おまかせサポート」の内容 3
- 「おまかせサポート」の流れ 4
- 「切り分け」って難しいのかな？ 5
- 「e-サポート」のご利用について 6
- 「Webex」のご利用について 7
- 「おまかせサポート」ご利用について 8



# 「おまかせサポート」の内容

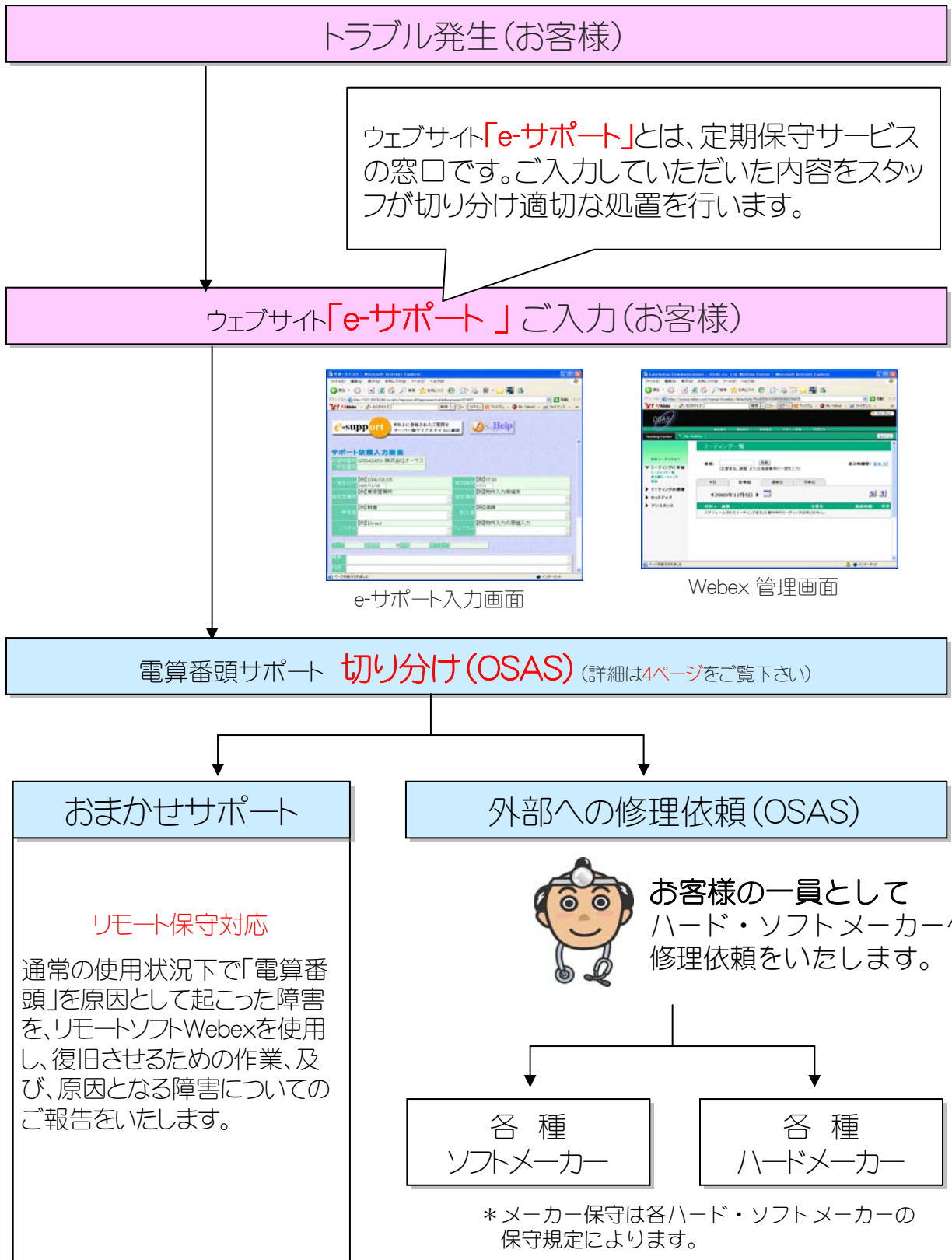
おまかせサポートなら  
こんなに安心！



- ① 操作方法がわからない場合の問い合わせ対応
- ② 障害発生の原因究明・対処（メーカーへの保守依頼＊）
- ③ データ破損、システム停止等の原因究明・対処
- ④ データ量増加による記憶容量調査・助言
- ⑤ コンピュータ関連情報の提供・助言
- ⑥ 上記各項に付随した相談
- ⑦ システムレベルアップに対する相談
- ⑧ バージョンアップ製品の特別価格提供

\*メーカー保守は各ハード・ソフトメーカーの保守規定によります。

# 「おまかせサポート」の流れ



# 「切り分け」って難しいのかな？



## 「サポートの切り分け」の難しさ

トラブルが発生し、メーカーサポートに問い合わせ、社内でも対処するにも知識と経験が必要とされます。状況、内容を理解し、尚且つ実際に回復操作を行うことは、社内に特別な技術者がいない限り難しいと言われています。

(左文面：メーカーの問い合わせに対するの回答をご参考下さい。)

### 例：バグに対するメーカからの回答

[対象リリース]  
RDBMS R8.1.6, R8.1.7, R9.0.1, R9.2  
問題が発生するリリース : RDBMS R8.1.6, R8.1.7, R9.0.1, R9.2  
問題を修正したPSR : 9.2.0.3, 9.0.1.4, 8.1.7.3, 8.1.6.3.8  
問題を修正予定のPSR : N/A

[対象プラットフォーム] Windows NT/2000/XP/2003

[起こりうる条件]  
本現象は、Windows NT/2000/XP/2003版 Oracle8i R8.1.6/8.1.7, Oracle9i R9.0.1 /9.2 において、4GB \* N (N: 整数)の値に、Datafileのresizeもしくは自動拡張が行われた場合に発生します。新規Datafileの作成時 (例:4GBのデータファイルの作成時) には発生しません。Oracle8i R8.1.5およびWindows NT/2000/XP/2003以外のプラットフォームでは発生しません。

[起こりうる現象]  
4GB \* N (N: 整数)の値に、Datafileのresizeもしくは自動拡張が行われた場合、データベース・ログ・モードによって以下の現象が発生します。

- Noarchivelog Modeの場合  
インスタンスが停止します。Datafileの拡張をしようとしたセッションは、ORA-3113を受けて終了します。
- Archivelog Modeの場合  
該当のDatafileが自動的にOfflineに変更されます。このDatafileは、Recoverコマンドなどを使用して復旧することはできません。

加えて、alertファイルには、以下のようなエラーが出力されます。

```
KCF: write/open error block=0x32002 online=1 file=5 EYORACLE9ORADATAV817YXXXDBF error=27069 txt: 'OSD-4026: Invalid parameter passed. (OS-204802)'
```

```
ksedmp: internal or fatal error ORA-1242: data file suffered media failure: database in NOARCHIVELOG mode ORA-1114: IO error writing block to file 5 (block # 204802) ORA-1110: data file 5: 'EYORACLE9ORADATAV817YXXXDBF' ORA-27069: skgfdisp: attempt to do I/O beyond the range of the file OSD-4026: Invalid parameter passed. (OS-204802)
```

また、以下のようなエラーが出力されることもあります。

```
ORA-00600: internal error code, arguments: [4414], [12226], [1], [12226], [1], [], [], ORA-01114: IO error writing block to file 19 (block # 1044484) ORA-27069: skgfdisp: attempt to do I/O beyond the range of the file OSD-04026: Invalid parameter passed. (OS 1044585) ORA-01114: IO error writing block to file 19 (block # 1044484) ORA-27069: skgfdisp: attempt to do I/O beyond the range of the file OSD-04026: Invalid parameter passed. (OS 1044585)
```

[原因]  
Datafileの拡張時には、内部関数の持つファイルサイズに関する値の更新を行います。Windowsプラットフォーム製品において、この更新処理を行う関数の動作に問題があり4GB \* NにあたるサイズにDatafileを拡張する際に、不適切な値で更新を行ってしまうため本現象が発生します。

[現象発生時の対応策]  
本現象が発生した場合、データベース・ログ・モードによって、以下のような対処が必要となります。

- Noarchivelog Modeの場合  
インスタンスの再起動を行うことで復旧処理が行われます。再起動を行った後は、該当のDatafileを含む表領域についても全く問題なく使用することが可能です。
- Archivelog Modeの場合  
該当のDatafileについては、Recover直前まで不完全媒体回復をしてDatafileのsizeを設定してください。

[回避策]  
以下のいずれかの回避策のご利用

1. Datafileの自動拡張が発生しない環境では発生することはありません。
2. Datafileのresize実施時もしくは自動拡張実施時になった時にのみ、現象が発生する場合がありますので、少しゆとりを確保して実行してください。修正リリースを適用頂ければ発生しません。

1. (Datafileの自動拡張の設定をオンの場合)「AUTOEXTENSIBLE」列にて確認可能な場合、AUTOEXTENSIBLE from dba\_datafilesを適用されていない場合は発生しません。

## 処方箋

コンピュータのプロが、  
調査・解説・切り分けいたします。

「社内に技術者がいない。」

「時間に余裕がない。」

「プロに任せたい。」……etc

お客様のご要望にお応えいたします。

電算番頭プロのサポートにお任せ下さい。

アプリを復元  
対応が可能

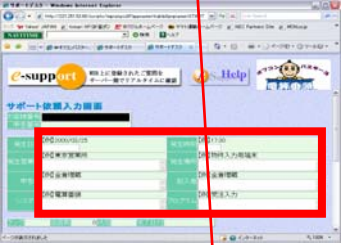
この  
場合は

るかどうか  
て実行する  
の場合、自動



# 「eサポート」のご利用について

## 「eサポート」ご利用方法

対応画面	操作方法
	<p>【オーサスホームページ】 <a href="http://www.osas.co.jp">http://www.osas.co.jp</a></p> <p>画面：右上 「eサポート」バナーをクリックします。</p>
	<p>【eサポートログイン画面】</p> <p>画面：中央 「eサポートご利用のご案内」に記載されてたIDおよびパスワードを入力してください。</p>
	<p>【eサポート入力画面】</p> <p>画面：中央 障害又はご相談内容を入力してください。</p>

OSAS

### eサポートご利用のご案内

設  
置

株式会社オーサス  
電話番 テクニカルサポートセンター  
〒104-0033  
東京都中央区新田1-22-11  
フジライト新川ビル4F

皆様、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。  
平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。  
さて、このたびeサポートサービスの取り扱いが完了いたしましたので、ここにeサポート登録証をお送り申し上げます。ご導入一本御覧のよう、御覧を、登録内容が保管されました場合、eサポートのご入力をお願い致します。本種動機も、定期保守サービスのご契約をしていただくサポート対応としてそのままご使用になることができます。  
今後とも、末永くご愛顧を賜りたく、よろしくお願い申し上げます。

敬具

---

### eサポート登録証

本登録証は大切に保管してください。

お客様 ID

パスワード

ログイン <http://www.osas.co.jp/> (eサポートバナーから)

ご登録メールアドレス (印刷設定)

※詳しくは添付のeサポートマニュアルをご覧ください。

【事務的なお問合せ】 電話番 総合受付センター  
フリーダイヤル 0120-870-650 (平日 9:30~18:00)

【技術的なお問合せ】 電話番 テクニカルサポートセンター  
03-5543-2793 (平日 9:30~18:00)

※本種動機、「定期保守サービス」のご契約されない場合、eサポートはご利用できませんのでご了承ください。

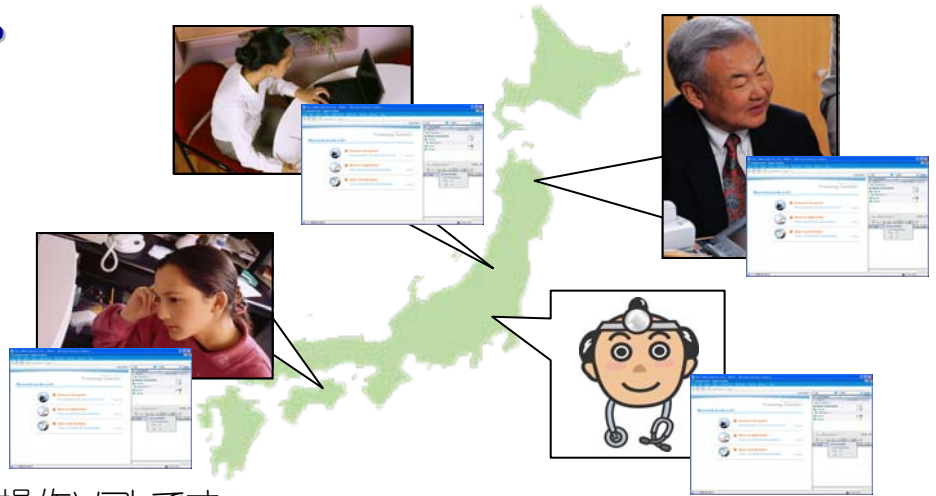
インターネットにつながる環境であれば、どこからでも入力できるから便利!

ご入力いただいた内容はメールでサポートスタッフにリアルタイムに送信されるので安心です。




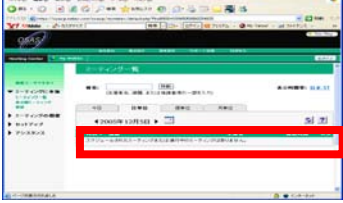
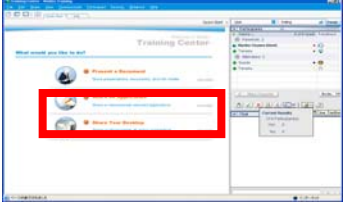
# 「Webex」のご利用について

## 「Webex」って何？



「Webex」は遠隔操作ソフトです。  
 リモート操作により、全国各地のお客様ご利用の「電算番頭」の不具合を調査し、切り分け、適切な処理をさせていただきます。  
 お客様には、リモートで操作許可をいただく時だけお手伝いいたします。

## 「Webex」ご利用方法

対応画面	操作方法
	<p>【オーサスホームページ】 <a href="http://www.osas.co.jp">http://www.osas.co.jp</a></p> <p>画面：右上                      「サポート」をクリックして「金さんサポート」をクリック</p>
	<p>【Webexミーティング】</p> <p>画面：中央                      パスワードを入力し、ミーティングに参加。</p>
	<p>【 Webex 】</p> <p>画面：左中央                      デスクトップを共有してリモートを許可していただきます。</p>

※ 操作方法詳細は、定期保守サービスお申し込み後、マニュアルをお渡しいたしておりますのでご覧下さい。

# 「おまかせサポート」ご利用について

## サービス時間

平日 9:30～18:00

(土曜・日曜・祝日・年末年始・ゴールデンウィーク・夏季休暇等 オーサス所定の休日は除く)

## ご利用方法

「e - サポート(Web)」ご入力 (詳細は[6ページ](#)をご覧ください)  
株式会社オーサス <http://www.osas.co.jp> (バナーより)

## 費用

システム導入費用の10～20%

上記を基準とし、正式な御見積に関しましては別途作成させていただきます。  
尚、追加など、システムに変更が生じた場合、再度御見積をさせていただきます。

## 更新について

2年目以降、契約により自動更新

## 解約について

有効期間の満了2ヶ月前までに解約手続きをお願いいたします。