

Roland Weigel
Oracle Deutschland BV & Co. KG

My Oracle Support Portal

Die Support Portale von Sun und Oracle werden zusammengeführt. Daher sollten Oracle Sun Kunden sich jetzt bei My Oracle Support registrieren um auch zukünftig von den Vorteilen des Online Support profitieren zu können.

SunSolve und Member Support Center werden im My Oracle Support aufgehen. Knowledge, Patches, Downloads und proaktive Informationen wie die Anmeldung zu Alert Newsletter usw. sind nun für das komplette Oracle Hardware und Software Portfolio an einer Stelle verfügbar.

Auch das Eröffnen, Verfolgen und Aktualisieren von Service Requests inklusive der Reports befindet sich zukünftig im My Oracle Support Portal.

Ein weiteres Highlight im My Oracle Support sind die moderierten Support Communities.

Jetzt registrieren !!! <http://support.oracle.com>

Sun Alert Subscription:

Um weiterhin Sun Alerts zu erhalten, muss man sich wie folgt anmelden:

Login auf MyOracleSupport (MOS) Portal > klick Knowledge tab > Sun Software (or Hardware) > All of Sun Software > All Doc Types > Alert Notice

Software Downloads

Software Updates und downloads befinden sich zentral im Oracle Technology Network

<http://www.oracle.com/technetwork>

Service Tools Bundle

Suchen Sie nach **411SUN** in der My Oracle Support Knowledgebase und erfahren Sie mehr über das Service Tools Bundle.

Oracle Auto Service Request für Computer Systeme

Schnellere Problemlösung, vereinfachtes „Incident Management“.

Um IT Systeme effektiv zu administrieren, verwenden IT Mitarbeiter einen großen Teil ihrer Arbeitszeit darauf, Probleme zu erkennen, zu diagnostizieren und dann Maßnahmen zur Lösung zu ergreifen. Administration und Wartung hält sie häufig davon ab, ihre Kernaufgaben zu erledigen. Dieses ist besonders schmerzlich, wenn Etats und Betriebsmittel begrenzt sind. Mit Oracle Auto Service Request (ASR), können Sie Zeit und Geld sparen und die Verfügbarkeit der Systeme verbessern.

ASR wurde entwickelt, um eine schnellere Problemlösung zu ermöglichen, indem für bestimmte Hardware-Störungen automatisch ein Service Request (Störungsmeldung) eröffnet wird. Ohne die Notwendigkeit, sich mit Oracle manuell in Verbindung zu setzen.

ASR für Systeme ist eine sichere, skalierbare und vom Kunden installierbare Software. Für Oracle Sun Systeme mit einem gültigen Wartungsvertrag oder Garantieanspruch wird automatisch ein Service Request eröffnet, wenn eine Hardware Störung festgestellt wird.

Die störungsrelevanten Daten werden automatisch zu Oracle übertragen. In vielen Fällen beginnt der Oracle Support mit der Diagnose, bevor der Kunde selber bemerkt hat, das eine Hardwarestörung besteht.

Sicher und vom Kunden kontrolliert

Oracle ASR nutzt lediglich eine ausgehende sichere Internet Verbindung zu Oracle (https).

Üblicherweise installiert der Kunde die ASR Software auf nur einem System im Rechenzentrum. Oracle Sun Systeme senden Fehlerdaten dann an diesen lokalen ASR Dienst und benötigen keine eigene Internet Verbindung. ASR benötigt keine eingehenden Verbindungen aus dem Internet und beinhaltet auch keine Remote Zugriffsmöglichkeiten.

Das Incident Management wird durch ASR vereinfacht, indem Telemetrie Daten zur Analyse herangezogen werden. Die Telemetrie Daten beinhalten nur die für die Störungsbearbeitung relevanten Informationen: Produkttyp, Seriennummer, Hostname, Diagnosedaten (Fehlerbeschreibung und Liste der Hardwarekomponenten).

Um Sicherheitsbedenken entgegenzutreten, werden keine Kundendaten erhoben.

Softwarelösung zum Download

ASR für Systeme ist vom Kunden selber installierbar. Software und Dokumentation stehen auf der Oracle Webseite zur Verfügung. Das ASR Softwarepaket enthält alle zur Installation notwendigen Pakete, Agenten und Patche. Viele Oracle Sun Systeme sind bereits für ASR qualifiziert. Die jeweils aktuelle Liste finden sie unter: <http://www.oracle.com/asr>

Bestandteil der Oracle Premier Support Verträge und der Produkt Garantie.

Sofern für das Oracle Sun System ein gültiger Premier Support Vertrag bzw. Garantieanspruch existiert, ist Oracle ASR ohne zusätzliche Kosten verfügbar.

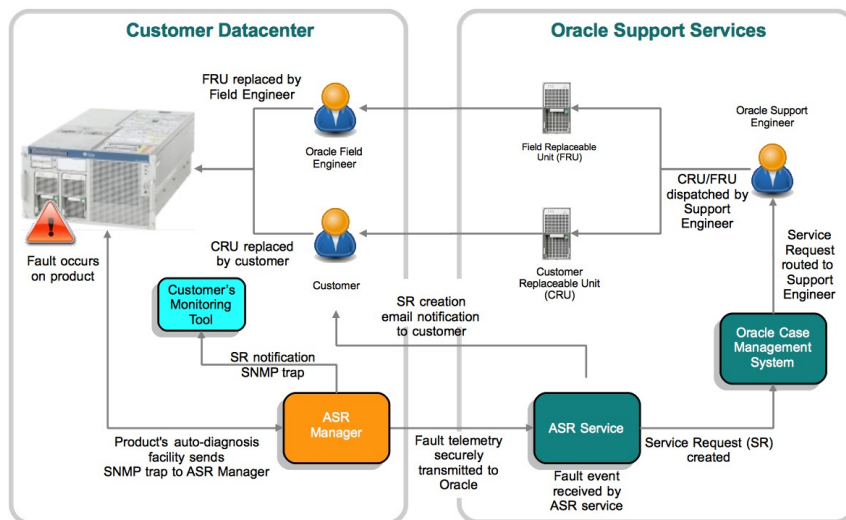
ASR kann ihnen helfen die Systemverfügbarkeit zu verbessern und die Zeit zur Beseitigung eines Hardwarefehlers zu verkürzen. Natürlich gilt dies auch für alle Oracle Sun Systeme die sie zukünftig anschaffen.

Vorteile dieses kostenlosen Dienstes

Der Oracle ASR Dienst bietet unter anderem folgende Vorteile:

- Installation und Einsatz ohne zusätzliche Kosten. Egal ob mit Premier Support Vertrag oder Garantieanspruch.
- Weniger Telefonate und weniger Zeit am Telefon. ASR eröffnet Service Requests automatisch und sendet auch gleich die zur Analyse benötigten Daten zum Oracle Support.
- Höhere Systemverfügbarkeit und kürzere Reparaturzeiten.
- Die Systemadministration kann sich auf das wesentliche konzentrieren.

Wie funktioniert Oracle ASR?



Protokolle und Ports

Source	Destination	Protokoll	Port
ASR Manager	Oracle ASR Backend	https	443
ASR Manager	ASR Asset	http (service tag)	6481
ASR Asset	ASR Manager	snmp	162 (konfigurierbar)
ASR Manager	ASR Asset	snmp (get)	161

Highlights

- Bestandteil des Premier Support Vertrages und des Garantieanspruches
- Verbesserte Systemverfügbarkeit und beschleunigte Fehleranalyse
- Schneller Fehlerbehebung durch automatische Eröffnung des Service Request
- Weniger Telefonate, weniger Zeit am Telefon
- Vereinfachtes „Incident Management“ durch automatisch ermittelte Analysedaten
- Die Administration kann sich auf das wesentliche konzentrieren

Starten Sie jetzt mit ASR

Erhöhen sie die Systemverfügbarkeit, sparen sie Zeit und reduzieren sie Kosten. Wenn ihr System über einen gültigen Servicevertrag oder Garantieanspruch verfügt, können sie ohne zusätzliche Kosten von ASR profitieren. Mehr Informationen über ASR, die Liste der qualifizierten Systeme sowie die Software und Dokumentation finden Sie unter:

www.oracle.com/asr

Shared Shell – Fernzugriff auf Oracle Sun Systeme

Einführung

Oracle Shared Shell (*Shared Shell*) ist eine Software zur Ferndiagnose eines Oracle Sun Systems an einem beliebigen Standort durch einen Oracle Support Mitarbeiter. Als Bestandteil der Connected Services Strategie von Oracle bietet diese Java-Anwendung eine sichere gemeinsame Terminal-Session, deren Verlauf alle Teilnehmer (z.B. Kunden, Partner, Oracle Support Services Mitarbeiter) zeitgleich verfolgen können. Der Initiator einer solchen Session kann Kollegen, Partner oder Oracle Ingenieure in diese Konferenz einladen. Der Initiator hat zu jedem Zeitpunkt die vollständige Kontrolle über die eingeladenen Personen und deren Zugriffsrechte.

Das Java Modul steht auf der Oracle Website zur Verfügung (Adresse siehe unten). Es erlaubt den Start einer *Shared Shell* Konferenz direkt aus dem Browser heraus ohne zusätzliche Installation von Software. Alle Teilnehmer der Konferenz sehen die abgesetzten Shell Kommandos und deren Output in der integrierten Terminal-Emulation und können dort – je nach vergebenen Zugriffsrechten – selbst Kommandos absetzen. Die Vergabe der Zugriffsrechte erfolgt immer durch den Initiator der Konferenz.

Shared Shell verfügt zudem über eine Komponente zum Dateitransfer sowie über ein eingebautes Chat-Tool zur Kommunikation der Konferenzteilnehmer untereinander.

Die gesamte Kommunikation zwischen dem Kunden und Oracle ist durch eine SSL-Verschlüsselung abgesichert. Alle Aktivitäten werden auf beiden Seiten protokolliert. Diese Protokolle enthalten den vollständigen Shell Output (keine Passwörter), die gesamte Chat-Kommunikation, alle Dateitransfers sowie Ereignisse wie das An- und Abmelden von Teilnehmern.

Vorteile:

- **Reduziert Diagnose-Zeiten bei komplexen Problemen**
 - Minimiert den wiederholten Versand und die Auswertung des Sun Explorers
 - Komplexe Kommandos können zusammen mit dem Oracle-Ingenieur online ausgeführt werden
 - Die Ergebnisse von Kommandos können sofort eingesehen und bewertet werden
- **Java-Modul wird zur Laufzeit heruntergeladen**
 - Keine Installation oder vorherige Konfiguration erforderlich
 - Läuft auf jedem Java-fähigen Betriebssystem (Java-Version 1.4.2 oder höher erforderlich)
 - Einladung der Teilnehmer und Zugriffsrechte sind unter voller Kontrolle des Kunden

Zugriff:

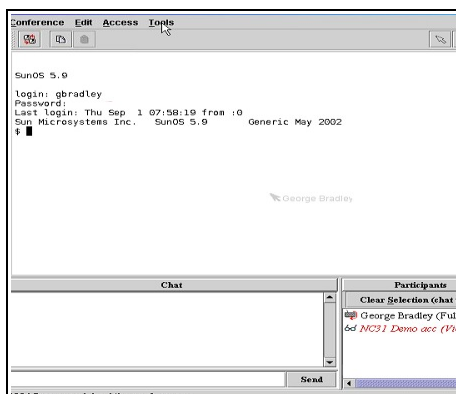
Die Java-Anwendung steht unter folgendem URL kostenfrei zur Verfügung:

<http://www.oracle.com/123>

Dort finden sich auch das Benutzer-Handbuch, FAQs sowie Hinweise zur Fehlerbehebung in der Anwendung selbst.

Betrieb:

Das *Shared Shell* Fenster besteht aus drei Bereichen:



Terminal-Bereich – Das Interface zur Shell, die auf dem Zielsystem läuft, als Terminal-Emulation nach dem ANSI Terminal Standard (VT100 Terminal). Der Bereich bietet auch ein Bleistift-Werkzeug, mit dem einfache Zeichnungen zur Veranschaulichung von Sachverhalten erzeugt werden können. Standard-Zugriffsrecht ist View-access. Mit No-exec-Zugriffsrecht können Kommandos eingegeben, mit Full-access diese auch ausgeführt werden.

Chat-Bereich – Zum Austausch von Text-Nachrichten zwischen den Teilnehmern. Der Chat-Austausch wird wie die Terminal-Sitzung protokolliert.

Teilnehmer-Bereich – Zeigt alle Teilnehmer mit Zugriffsrechten und zugeordnetem Farbcode.

Zugriffskontrolle:

Der Oracle-Kunde als Initiator der Konferenz entscheidet, wer eingeladen wird und welche Zugriffsrechte der Eingeladenen erhält:

- **View access** – Read-only Modus. Der Teilnehmer darf nicht im Terminal schreiben. Standard-Modus für alle Teilnehmer (außer dem Initiator der Konferenz).
- **No-Exec access** – Erlaubt dem Teilnehmer, Kommandos im Terminal einzugeben. Er darf sie jedoch nicht absetzen (Enter-Taste ist gesperrt). Das gestattet die Kontrolle eingegebener Kommandos durch die anderen Teilnehmer vor deren Ausführung. Die Ausführung des Befehls muss dann von einem Teilnehmer mit „Full access“ erfolgen.
- **Full access** – Erlaubt dem Teilnehmer, Kommandos im Terminal einzugeben und auszuführen. Dies ist der Standard-Modus für den Konferenz-Initiator.

Wenn weitere Teilnehmer in die Konferenz eingeladen werden, erzeugt die *Shared Shell* ein neunstelliges Einmal-Passwort. Dies muss auf einem sicheren Weg (z.B. per Telefon) an den Eingeladenen übergeben werden. Der neue Teilnehmer gibt dieses Passwort in seiner *Shared Shell*-Anwendung ein, um an der Konferenz teilzunehmen.

Einschränkungen:

- *Shared Shell* ist vorgesehen zur Diagnose und Lösung komplexer technischer Probleme. Der Einsatz ist nicht bei jedem Service-Request sinnvoll, daher entscheidet der Oracle Support-Ingenieur über den Einsatz dieser Fernzugriff-Software.
- Die *Shared Shell* ist nicht für Systemadministrations-Aufgaben durch Oracle Mitarbeiter vorgesehen. Derartige Aufgaben sind nicht Bestandteil der Premier Support Verträge, dafür stehen weiterführende Oracle Support Angebote bereit. Bitte kontaktieren Sie dazu Ihren Oracle Vertriebsbeauftragten.

Alle Details zur Shared Shell:
<http://www.oracle.com/123>

Kontaktadresse:

Roland Weigel
 ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
 Brandenburger Str. 2
 40880 Ratingen
 Phone: +49 89 46008 2050
 E-Mail: Roland.Weigel@oracle.com