

チケット制データベース運用サポートサービス XXX01_01 対応実績管理報告書イメージ

インシデント消費状況例 QA: 13/17 障害: 2/7

受付ID(契約ID+年月日+連番)	ターゲット	QA内容	種別	ステータス
XXX01_01_20090610_1 ローカルからのSQL文でフルスキャンが発生	XXDB	6/10 XXX様に受け付け内容の確認連絡 6/16 XXX様のメールにより受付確認追加情報の取得をお願いする。 6/17 XXX様よりトレースファイルをいただく。SRIにトレースファイルの送付。 6/19 問題解決には至らず。追加情報の送付を依頼される。 6/23 現段階で所持している情報を送付(統計情報が正しく使用されないSQL) 6/24 SRより返答あり。再度XXX様に再現確認ができるように実行計画を取得していただく必要あり。 6/25 XXX様より実行計画取得 6/26 SRIに実行計画送付 6/29 再現させるために表とデータ、統計情報のSQL、初期化パラメータの設定、個別パッチの適用情報について資料提供を依頼される。 7/17 XXX様とのミーティングにて情報共有(DBの再インストールを提案) 8/7 XXX様へ実行ログ及びtnsnames.oraの提供をご依頼 8/7 XXX様よりトレースファイルをいただく 8/18 XXX様に現状のステータスに齟齬がないか確認 9/7 SRより返答あり。 ハードパースしておりカーソルが共有されていないと途中経過の報告。原因は継続して調査。 9/8 SRより原因報告および情報提供依頼 原因としてフルスキャン時は統計情報が存在しない可能性があるという回答。以下の情報提供を依頼される。 ・統計情報の更新の履歴 ・再現ケース ・event 10053 トレースの取得 9/16 9/8にSRから依頼された情報をお客様に提供依頼 9/18 お客様から情報提供後、SRから回答があり現象が再現されていないことなどから、進展が見込めないと回答がある 9/24 SRから自動統計収集の時刻より統計情報が変更した可能性があるという回答あり 9/28 XXX様へこれまでの調査報告、現象が再現されていないこと、情報に不足があったことを連絡し、再度情報提供依頼 9/29 弊社より電話で9/28に連絡した内容をXXX様に確認していただき、電話で受けた質問内容に対し、回答。同日、依頼した情報を提供される。 10/1 再現が確認できないため、再度情報提供を依頼する。 XXX様より事象再現時の資料を頂く 10/2 SRへ情報提供 10/6 SRより追加資料が必要と連絡を受ける 10/7 V\$SQL_PLANから実行計画を取得して頂くよう依頼する XXX様より資料を提供頂く 10/9 データの絞込みを行うため、再度資料の取得をお願いする 10/14 XXX様より資料の提供される 10/19 統計情報のEXPが正常に取得できていないため再取得を依頼する。 XXX様より資料を提供頂く。 10/19 SRIに資料を提供する 11/17 SRより回答あり 11/19 ミーティングにてXXX様より他のサーバで検証したところ再現が起きなかったと伺う。 11/27 新サーバに移行を行い再現が確認できないためクローズとなる	QA	クローズ
XXX01_01_20090616_1 ユーザ指定のExportができない	XXDB	6/16 ユーザー指定のExportができない。 「オブジェクト型定義をエクスポート中」で処理が止まってしまう先に進まなくなってしまう。 6/17 XXX様に質問事項をあげた。 6/18 XXX様より回答あり XXX様あてに手順送付 手順にて行ったが依然コンパイルエラーは残るとのこと。 コンパイル結果をXXX様に送信 XXX様より回答あり XXX様あてに手順送付 手順にて行ったがオブジェクトエラー残る 6/19 XXX様あてにエラー内容送付 途中で接続が切れているとのこと。 6/22 XXX様に再度SQLの実行依頼をしなければならない 6/25 XXX様にSQL実行依頼 6/26 SRIにSQLエラーの状態での運用している問題について質問 7/2 SRより情報提供をうける 7/2 XXX様より情報提供をうける 7/3 XXX様とミーティングにて情報共有 7/3 XXX様にEXPに関する原因の切り分けをお願いする 7/3 7/02の情報を元にXXX様より原因の切り分けを行った結果を頂く (EXPのテーブル単位の実行、EXPDPの実行) 7/6 結果をXXX様と共有 7/8 XXX様よりオブジェクトの status がINVALIDであるものが多いと報告をうける SRIに情報を展開 7/9 XXX様にDB再作成の可否を伺う 7/10 XXX様よりDB再作成が可能と伺う 7/13 SRより情報共有を頂き、EXPのモジュールである可能性は低いとDBの再作成を勧められる また、データの移行はexp/impしかないという報告を受ける 7/13 XXX様に頂いた情報についての再確認 (startup upgradeで catupgrd を行われたかの確認) 7/14 XXX様より情報共有をうける 7/17 XXX様とミーティングを行い情報共有を行う (現在発生しているインシデントの原因が不明であるためDBの再インストールを提案) 7/21 XXX様よりDB再インストールの日程を伺う 7/21 XXX様へDB再インストールの大まかな手順を案内し、EXPの実行ログを依頼 また、再インストールの日程を7/31で提案 7/22 XXX様より7/31に再インストールすることになり、EXPの実行ログを頂く(EXP-00091) 7/27 XXX様へ再インストール手順(詳細)を案内し、EXPのエラー回避方法を案内 また、データ移行時のEXP/IMPのコマンドを依頼	障害	クローズ

受付ID(契約ID+年月日+連番)	ターゲット	QA内容	種別	ステータス
		<p>7/27 XXX様よりEXP時のエラーが回避され、EXP/IMPコマンドを頂く</p> <p>7/29 EXPログよりエラーの回避を確認、EXP/IMP時にPARFILEを共用する旨を伺っていたので共用ができないことを説明し、IMP時のコマンドを別途案内(show=yにてログの確認)</p> <p>7/29 XXX様よりORA-06502が発生している連絡を受ける</p> <p>7/29 SRIに調査を依頼。平行してXXX様に別環境で実際にIMPできるかの確認をして頂く</p> <p>7/29 XXX様より実際にIMPしたらエラーが発生しなかったと連絡をうける。また、再インストールの実施日が8/1になると連絡をうける</p> <p>8/1 XXX様より再インストール完了のご連絡</p> <p>エラーは出なくなったが、EXP中に固まるようになった</p> <p>8/3 XXX様より原因不明の高負荷現象が再現している旨のご連絡があり、OEMの画面ショット、アラートログ、トレースログをご提供頂く</p> <p>8/3 SRIに情報を展開</p> <p>8/4 SRよりINVALIDなオブジェクトが原因の可能性との連絡</p> <p>8/7 打ち合わせにてXXX様へINVALID製品再インストールにてORA- XXX様よりリコンパイルした後も同じ箇所で固まるとのご連絡</p> <p>原因不明の高負荷が再現していたのでOEMの画面ショットを頂く</p> <p>※高負荷に関しては以後</p> <p>8/18 XXX様に現状のステータスに齟齬がないか確認</p> <p>8/26 SRIにINVALIDオブジェクトをリコンパイルした結果を展開</p> <p>9/2 SRから回答があり、INVALIDオブジェクトに起因しているわけではなくハングの可能性があるとこの返事あり</p> <p>9/4 ハング時情報をSRへ提供</p> <p>9/9 ハング時情報よりexp.exeがハングしていることを確認。さらに調査をすすめるためトレースファイルの提供を依頼</p> <p>提供された情報よりハングの可能性が高いことを確認</p> <p>9/12 SRへ詳細な調査を依頼したところ、待機イベントが発生する原因確認までは至らず、新たな情報提供依頼をSRよりされる。</p> <p>9/15 ローカル接続により回避できるかどうかを依頼。同時に9/12に依頼された情報をお客様へ依頼。</p> <p>9/17 お客様よりサーバー側のNETスクリーンショットが提供される</p> <p>9/25 SRよりサーバ側のNet traceより有意な情報が確認できなかったと回答</p> <p>9/28 XXX様へ情報が確認できなかった旨の回答</p> <p>9/29 XXX様より問い合わせがあり、それに対応。再度情報提供依頼をし、同日情報を提供される。</p> <p>9/30 足りない資料があったので再度資料を依頼</p> <p>10/1 ログの取得を行っていなかった旨の連絡を受ける</p> <p>10/2 ログを含め資料の採取を依頼</p> <p>10/5 取得した資料が提供される</p> <p>10/6 実行時間が不明なため実行時間を確認する</p> <p>10/7 実行時間についての連絡を受ける</p> <p>10/9 切り分けのためクライアントから実行してもらうよう依頼する</p> <p>10/14 クライアントからの実行では問題なく実行できると連絡を受ける</p> <p>10/15 サーバ側での実行を依頼する</p> <p>サーバ側から実行したログが提供される</p> <p>10/20 ADPLUSを使用したデバック方法を案内</p> <p>10/22 ADPLUSを使用したデバック方法(修正版)を案内</p> <p>10/23 XXX様とのミーティング時にADPLUSによるデバックを実行しする。</p> <p>10/26 ADPLUSを実行したときのログを採取する</p> <p>10/30 ADPLUSのログの取り直しを行う</p> <p>11/6 NLS_LANGの設定を変更し再度資料提供をお願いする</p> <p>XXX様より資料を頂く</p> <p>11/16 SRより回答あり</p> <p>11/19 ミーティングにてXXX様へ他のサーバでの再現確認を依頼する</p> <p>11/27 新サーバに移行を行い再現が確認できないためクローズとなる</p>		
XXX01_01_20090616_2 ORA-4030 発生でインスタンス停止について	XXDB	<p>6/16 XXDBのOracleサービスが勝手に落ちてしまっていた。</p> <p>6/17 SRIにUP</p> <p>XXX様にboot.iniの変更を依頼</p> <p>6/18 XXX様よりboot.iniについての質問あり</p> <p>参照URLを見たが4GBでも効果はあるのか?とのこと</p> <p>OS側の設定は行ってあるとのことなので、DB側の問題か。</p> <p>6/23 トレースログなどの情報をSRIに送信</p> <p>7/2 XXX様とのミーティングにて情報共有</p> <p>(再びサービスが停止することを確認。)</p> <p>7/3 XXX様へ調査に必要な情報を依頼する</p> <p>7/10 SRと情報共有を行う</p> <p>7/14 SRからの連絡を受ける</p> <p>7/17 XXX様とのミーティングにて情報共有</p> <p>(DBの再インストールを提案)</p> <p>8/7 XXX様とのミーティングにて情報共有</p> <p>(再現待ち)</p> <p>8/18 XXX様に現状のステータスに齟齬がないか確認</p> <p>8/26 XXX様に現状のステータスに齟齬がないか確認</p> <p>10/19 再現を確認、ならびにORA-27300が発生していると連絡を受ける。</p> <p>資料提供を依頼し、その資料が提供される。</p> <p>資料をSRへ展開する</p> <p>11/19 中間DB調査レポートにて回答</p> <p>11/30 打ち合わせ時にクローズの連絡を受ける</p>	QA	クローズ
XXX01_01_20090616_3 MMONに関するメッセージがアラートファイルに頻繁に出力 └ [派生]待機イベントが発生し高負荷状態	XXDB	<p>6/16 隠しパラメータ_kgl_large_heap_warning_threshold</p> <p>アラートログに上記のメッセージが出力されなくなった。</p> <p>_kgl_large_heap_warning_thresholdとMMONの関連はあるのか。</p> <p>6/17 SRIにアップ</p> <p>6/18 上記現象にパラメータとの関連なし</p> <p>XXX様にトレースログなどの情報提供をお願い</p> <p>6/29 SRIに追加情報送信</p> <p>7/7 SRより情報共有をうける</p> <p>7/17 XXX様とのミーティングにて情報共有</p> <p>(DBの再インストールを提案)</p> <p>8/7 原因不明の高負荷が再現していたのでOEMの画面ショットを頂く</p> <p>8/7 SRIに画面ショットを展開</p> <p>8/11 SRよりPL/SQLの実行にてハングが発生している可能性があるとの連絡有り</p> <p>8/12 XXX様へ「KROWN:66559 ハング時に取得する情報およびその取得方法」のスク립トと手順書を送付</p> <p>8/14 XXX様よりスク립ト実施には時間がかかる旨連絡有り</p> <p>8/18 XXX様よりMMONに関するメッセージがアラートファイルに頻繁に出力してOracleが停止する現象が8/16に再発したとのこと。高負荷現象は現状発生していないためスク립トは実施していない</p> <p>(再現待ち)</p> <p>8/26 XXX様に現状のステータスに齟齬がないか確認</p>	QA	クローズ

受付ID(契約ID+年月日+連番)	ターゲット	QA内容	種別	ステータス
		9/9 XXX様に状況を確認 9/30 再現しないため、クローズを提案 10/1 クローズを了承頂く 10/15 再現されたため、資料を頂く 10/16 追加で資料を頂く 11/27 新サーバに移行を行い再現が確認できないためクローズとなる		
XXX01_01_20090717_01 oracle text の追加インストール	XXDB	7/17 XXX様とミーティングにてQAの依頼をうける oracle 既にお客様のほうで作成をしたところ、エラーが発生したためその時の実行ログを頂きました 7/22 エラーの確認をし、oracle DBCAにて追加インストールする方法を案内 7/23 追加インストールについて追加で質問をうける (メディアの有無、PSRの影響、再起動の有無) 7/24 追加の質問を回答する 7/24 OUIの起動方法について連絡をうける 7/27 RACのパッチ適用時に頂いた情報より製品のインストールにoracle 追加インストールするよう案内 7/28 明日実施する旨をうける 7/30 実施後に確認した情報をうける XXX様とのミーティングにてクローズとなる	QA	クローズ
XXX01_01_20090731_1 RAC 環境におけるセッション数の分散	XXDB	8/7 クライアントロードバランスの方法を回答 ミーティングにて内容の案内 XXX様よりコネクションプーリングについて確認して頂く (確認待ち) 8/18 XXX様に現状のステータスに齟齬がないか確認 8/26 XXX様に現状のステータスに齟齬がないか確認 9/17 お客様に回答、ならびにクローズを持ちかける 9/25 お客様よりクローズの許可	QA	クローズ
廃番_07.XXX01_01_20090731_2 AWR よりパフォーマンス改善が期待されるパラメータ	XXDB	8/11 XXX様に回答後、電話にてフォロー 有効なパラメータの提示が出来ないためインシデントの消費は「無し」	無し	廃番
XXX01_01_20091023_1 RAC環境でメモリ使用量急上昇	XXDB	10/23 問い合わせを受け付ける 10/26 調査のための資料を依頼する 10/27 調査のための資料が提供される SRIに調査資料を展開する 10/30 XXX様とのミーティング時に追加資料を頂く 11/26 XXX様へ回答をする 11/27 XXX様より返答を頂く(追加資料あり)	障害	継続
XXX01_01_20091023_2 Oracle DBサーバにおけるスワップ領域の使い方	XXDB	10/23 問い合わせを受け付ける 10/26 調査のための資料を依頼する 10/27 調査のための資料が提供される SRIに調査資料を展開する 10/30 XXX様とのミーティング時に追加資料を頂く 11/26 XXX様へ回答をする 11/27 XXX様より返答を頂く	QA	継続
XXX01_01_20091023_3 アドバイザによるSGAサイズの変更	XXDB	10/23 問い合わせを受け付ける 10/26 調査のための資料を依頼する 10/27 調査のための資料が提供される SRIに調査資料を展開する 10/30 XXX様とのミーティング時に追加資料を頂く 11/30 回答する	QA	継続
XXX01_01_20091023_4 ノード追加の条件について	XXDB	10/23 問い合わせを受け付ける 11/2 ノード追加条件を回答する XXX様より連絡がありクローズとなる	QA	クローズ
XXX01_01_20091102_1 RAC環境でのストレージ切り替えについて	XXDB	11/2 問い合わせを受け付ける 11/11 ocfs2とCPUに懸念点があることを説明し、共有ストレージだけを再利用することは可能と回答する	QA	継続
XXX01_01_20091119_1 ORA-20000が発生した影響について	XXDB	11/19 問い合わせを受け付ける	QA	継続
XXX01_01_20091119_2 ORA-07445が発生した影響について	XXDB	11/19 問い合わせを受け付ける 11/26 事例を紹介し、該当するかを確認して頂くよう依頼する 11/27 影響度について確認してほしい旨の連絡を受ける	QA	継続
XXX01_01_20091119_3 4GBのCOREファイルについて	XXDB	11/19 問い合わせを受け付ける 11/26 SQL文の特定と改善を依頼する。 11/27 該当するSQL文はないと連絡をうける	QA	継続
XXX01_01_20091130_1 OEMよりしきい値を設定してメールを送信する方法	XXDB	11/30 問い合わせを受け付ける	QA	継続

※継続中のインシデントにつきましては引き続き調査致します。