

Oracle Service-desk

Veel gestelde vragen bij support

Met name rond december en januari komen opvallend veel vragen omtrent upgrades, patches en product obsolescence binnen bij support. De redenen voor deze piek rond de jaarwisseling zijn uiteenlopend, maar in veel gevallen blijkt dat de 'stille' periode rond de feestdagen benut wordt voor een upgrade van de productieomgeving. Daarnaast wordt, in de voor de ontwikkelteams traditioneel wat rustiger tijden, tijd vrijgemaakt voor het opdoen van kennis van de nieuwe versies. Tenslotte wordt er kritisch gekeken naar de plannen voor het daaropvolgende jaar en de consequenties daarvan voor de gebruikte software.

De product lifecycle

Eén van de belangrijkste strategieën van Oracle is het blijvend innoveren (en uitbreiden) van de bestaande producten en het uitbreiden van het productportfolio. Voordeel voor onze klanten is dat hiermee de gedane investering in de software zijn waarde behoudt en de klanten altijd met 'state of the art' toepassingen kunnen werken. Een 'nadeel' van deze strategie is dat productvernieuwing inhoudt dat er een helder proces dient te bestaan om aan te geven waar onze klanten aan toe zijn als een nieuwe versie verschijnt. Sinds enige jaren gebruikt Oracle dan ook een vast proces ter ondersteuning van de product lifecycle.

Bètasoftware - de geboorte

De eerste keer dat u kennis kunt nemen van de laatste ontwikkelingen, is het moment dat de software een aantal ontwikkel- en kwaliteitsfases is doorgegaan en klaar is om aan een breder publiek voorgesteld te worden. We spreken dan van een zogenaamde bètaversie. Bètasoftware wordt via de technet community (<http://technet.oracle.com/>)

gepubliceerd en is voorzien van de nodige documentatie. Elk lid van deze community kan de software downloaden. Tijdens deze fase wordt de feedback van zogenaamde bètatesters verzameld en wordt de software op basis van deze feedback binnen development nog verder doorontwikkeld.

Op het moment dat de software zich in deze fase bevindt, is het niet toegestaan dit in een productieomgeving in te zetten. Support op bètasoftware loopt via dezelfde technet community.

Production - de software is volwassen
Na een bètatraject en het verwerken



Afbeelding 1. Via Metalink kan eenvoudig bekeken worden wanneer producten komen en gaan

van feedback vanuit de testomgeving, wordt door de development teams besloten de software een productiestatus te geven. De productie versie krijgt een officiële naam en een 'versie nummer' en wordt officieel gelanceerd (bijvoorbeeld 9.0.1 ofwel 9i). Vanaf nu maakt de software deel uit van het portfolio van Oracle, is het bestelbaar en wordt er door de diverse onderdelen binnen Oracle ondersteuning gegeven aan dit product. Er zijn trainingen beschikbaar bij Oracle University; Oracle Consulting gaat projecten uitvoeren met deze nieuwe loot. Support is vanaf nu verantwoordelijk voor de ondersteuning van klanten die onverhoopt tegen onduidelijkheden en problemen lopen. Gedurende deze fase wordt er samengewerkt tussen support en development om gesignaleerde softwarefouten te herstellen en deze ten bate van de klanten te publiceren.

Patches en updates

Gedurende de productiefase van software verschijnen regelmatig updates met daarin verbeteringen van functionaliteit en fixes op gerapporteerde bugs. Deze updates worden via MetaLink beschikbaar gesteld via zogenoemde patchsets. Deze kunnen als geheel worden gedownload en worden toegebracht in een lopende versie. Raadpleeg voordat er een patchset wordt aangebracht de releasenotes nauwkeurig om eventuele problemen in uw softwareomgeving te voorkomen. Indien het niet mogelijk is om fixes tijdig in een patchset aan te brengen, dan kan onder bijzondere omstandigheden gekozen worden voor een one-of patch. Deze patch lost slechts een specifiek probleem op en dient slechts in nauw overleg met de support-medewerkers aangebracht te worden. De distributie hiervan verloopt ook via MetaLink. Het is raadzaam te wachten op opname van deze fix in een set zodat alles in een keer geüpdate kan worden. Tenslotte kan het zijn dat u om een password wordt gevraagd tijdens het downloaden van een patch. In dit geval



Afbeelding 2. Het Oracle Service Network voorziet in een pay-per-incident ondersteuning

dient u contact op te nemen met support voor details over de installatie en een tijdelijk password dat per klant wordt gegenereerd.

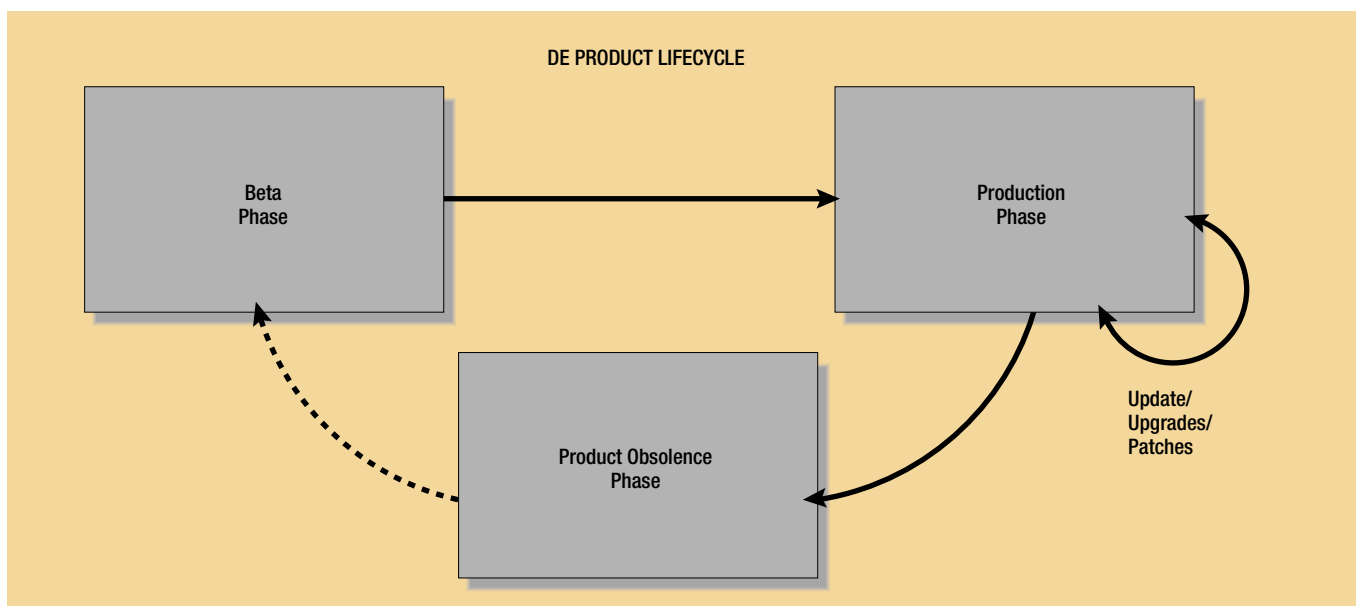
Upgrades

Het komt ook voor dat er op basis van de gelanceerde productie versie een upgrade uitkomt met daarin een deel nieuwe functionaliteit alsmede aantal verwerkte fixes en andere feedback (een voorbeeld zou kunnen zijn Server versie 9.0.2). Indien u een Product Support contract heeft bij support services, kunt u nieuwe versies of upgrades bestellen. Dit kan via MetaLink waar u een iTar kunt loggen of via een telefoontje naar onze technical support (030-6699444). Upgrades worden altijd verwerkt door supportmedewerkers met een technische achtergrond (kies in het telefoonmenu dan ook voor de supportgroep die de ondersteuning geeft van het te bestellen product). Technical support kan u ook inlichten over de installatie en eventuele achtergronden geven. Het is tevens mogelijk een medewerker on-site te krijgen om de installatie voor u te laten doen. Dit laatste verloopt via een vast on-site tarief en biedt onze klanten

de garantie dat de installatie op de goede manier wordt uitgevoerd. Het uiteindelijk uitleveren van de software gebeurt vanuit ons distributiecentrum in Ierland.

Product Obsolescence

Aan alles komt een eind. Ongeveer een jaar voordat de software uit de actieve support gehaald wordt, wordt dit via Oracle MetaLink aangekondigd met een zo genoemde Desupport Notices (deze komen op in My Headlines als onderdeel van het kopje 'Product Lifecycle'. De eerste (en belangrijkste datum) is wanneer de software naar de fase End Error Correction Support (E-ECS) gaat. Dit wil zeggen dat development na deze datum geen error-correction (bug-fixing) meer toepast op de software. In de aankondiging staat tevens een migratiepad en informatie over de diverse vormen van ondersteuning die dan nog mogelijk zijn. Vanaf 'E-ECS' wordt er nog 3 jaar ondersteuning gegeven door support op vragen die elektronisch of telefonisch binnenkomen (deze periode wordt Extended Assistance Support genoemd) het streven is om vanuit support problemen zo goed mogelijk op te lossen met als beperking dat er in die periode geen gebruik kan



Afbeelding 3. Oracle streeft ernaar om producten ook na de release blijvend te innoveren

worden gemaakt van development. Natuurlijk heeft een aantal klanten, met name binnen de database omgeving, meer tijd nodig voor de 'migratie'. Voor deze klanten is op een beperkt aantal database versies Extended Maintenance beschikbaar. Dit is een extra support-dienst die na E-ECS nog 2 jaar fixing garandeert en die vermeld staat in de desupport notice.

Een voorbeeld van het in december verschenen bulletin met betrekking tot Oracle Server versie 8.1.7 (Metalink note nummer 148054.1):

Desupport End Dates:

Error Correction Support (ECS):

31-DEC-2003

Extended Assistance Support (EAS):

31-DEC-2006

Extended Maintenance Support (EMS):

31-DEC-2005

Informatie over de lifecycle

Het is belangrijk om als ontwikkelaar of beheerder van omgevingen waar Oracle intensief gebruikt wordt op de hoogte te zijn wanneer producten 'komen en gaan'. Via Metalink kan dit betrekkelijk eenvoudig bekeken worden via de optie 'Product Lifecycle'. Vanuit dit menu is van alle producten na te gaan wanneer een product beschikbaar komt en tot wanneer producten ondersteund worden.

Het voorbeeld van Oracle Server versie 8.1.7 op Sun (64 bits)

- Log aan op Metalink en click de button 'Product Lifecycle'
- In de tab 'Desupport Notices', kies
- Product Oracle Server Enterprise Edition
- Platform (ALL of het door u gebruikte operating system)
- Er verschijnt nu een overzicht van Desupport Notices van de Oracle Server

- In de Notice wordt geadviseerd te migreren naar bijvoorbeeld 9.0.1. Via Metalink kan bekeken worden of deze software beschikbaar is;

Log aan op Metalink en click de button 'Product Lifecycle'

In de tab 'Product Availability', kies

Product: Oracle Server

Version: 9.0.1

Platform: Sun SPARC Solaris (64-BIT)

Er verschijnt nu een note waarin de beschikbaarheid van 9.0.1 op Sun SPARC Solaris (64-BIT) gedetailleerd beschreven is (inclusief inhoud van de kit, documentatie en medium).

Bovenstaand proces staat verder beschreven in de support center user-guide die op de website van OSS NL te vinden is. Vragen of opmerkingen over dit proces kunt u kwijt aan onderstaand mailadres. Informatie over product obsolescence kunt u via Metalink verkrijgen of telefonisch navragen bij support.

Hans Wiggerman

Support Operations Managers,

Oracle Nederland

(E-mail: Hans.Wiggerman@Oracle.com).

Sinds enige jaren gebruikt Oracle een vast proces ter ondersteuning van de product lifecycle