

开发技术:如何从Oracle技术支持获得更多Oracle认证考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/565/2021_2022__E5_BC_80_E5_8F_91_E6_8A_80_E6_c102_565790.htm 根据你的许可协议和Oracle支持级别，你每年可能需要向Oracle支付上万美元的技术支持费用，许多经理都误解了Oracle技术支持的范围，Oracle技术支持究竟包括什么，不包括什么，很多人还没有弄清楚。 Oracle提供了不同范围的支持，从现场Oracle支持(金牌支持)到稍微差一点的银牌支持，再到铜牌支持，“金、银、铜”级别的支持都属于“金属”级别支持，都是需要访问Oracle MetaLink的。当Oracle技术支持要求他们的客户需要有经过培训的全职DBA进行故障诊断或打一个复杂的补丁集时，大部分Oracle客户都感到非常吃惊。因此理解“支持”和“咨询”之间的差异是很重要的。MetaLink提供的支持包括三个领域：基本的诊断 帮助解释错误代码和转储文件。 Bug 解决 Oracle软件工程师一起帮助修复Bug。 补救措施 协助定位工作区或打上未知问题的补丁。这个“支持”不包括其它的支持服务，如打补丁、定制软件或手把手教初级DBA，当然Oracle也不提供远程咨询服务，如果你需要他们的远程咨询服务费用每小时不低于500美元，有些专家认为Oracle是故意提高咨询服务的报价，这样可以避免有些客户过分依赖Oracle技术支持，而不雇佣自己的全职DBA。不满意的客户 在大型商店中，每年花在许可支持上的费用超过100000美元的客户也很常见，不是每个商店都对他们的支持感到满意，从Google搜索结果中可以看出有部分Oracle客户对他们获得的支持并不感到满意。Jeff Hunter是英国格林尼治IBG公司

的DBA，这个公司平均每年花在Oracle服务请求上的费用超过了2500美元，他对Oracle技术支持请求的响应速度感到不满意，并公开质疑Oracle技术支持的价值。大量的组织都丢掉了Oracle厂家技术支持服务，更倾向于寻找专家技术支持，当你终止Oracle支持时，就失去了获得补丁和升级的权利，但对于一个稳定的系统，使用独立的远程DBA专家服务如Burleson咨询，每年可以节约几千美元，并可以获得质量更高的支持。Hunter注意到2009年IBG公司花在Oracle技术支持上的费用大概是200000美元，他们也公开质疑Oracle技术支持的价值：“我们84%的TAR是在四周或更长的时间内才被关闭，每个TAR接近2500美元，我们的投资真的只值这么点回报吗？”Nuno Pinto do Souto是Westfield集团DBA团队的负责人，他说Oracle产品开发团队都是些头脑简单，四肢发达的家伙，他们公司每年花在Oracle技术支持上的费用也超过了100000美元。如果在Metalink上的问题一周都还没有得到解决，那你就忘记它了。从事Oracle技术支持的人，对紧急补丁也不再寄希望于那些肥头大耳的开发人员。根据我最近几年因为‘不能修复’或‘xx.x.x.x.x版本才会修复此问题’的回答而取消掉的请求数量来看，友好的升级是‘令人吃惊的’。

Oracle支持的杠杆作用 Oracle技术支持和其它大型企业一样，都渴望一致性，这也是改善支持质量的最常见的阻碍之一。笨拙的支持 在你的职业生涯中肯定也会遇到一些笨拙之人，Oracle技术支持也会有这类人，这个时候你只有调高你的服务请求的优先级，记住，吱吱响的轮子才会最快获得润滑油！卸载 支持人员告诉你问题将会在下一个发布版本中得到修复，那么卸载当前版本也许是一种方法，如果Oracle技术支持人

员告诉你在Oracle 10g中遇到的问题将会11g中得到解决时，此时你应该进一步要求得到证实，因为这很可能是服务时间将要用完时的一个接口。现在我们理解了Oracle技术支持服务的问题和限制，让我们一起来探究一下在Oracle技术支持投资方面最大的取舍。Oracle支持副刊 由于只有Oracle才能提供补丁和升级，Oracle商店面临严重的财政困难，拥有一个稳定环境的商店不需要升级和补丁，可能会丢掉Oracle支持服务，而从独立的第三方获得技术支持。在考虑第三方技术支持时，重要的是要在你的国家内选择一个远程DBA服务商，这样你的数据潜在的法律问题才能得到较好的解决。已经有许多使用外国远程DBA服务时，数据被偷窃但没有受到惩罚，因为数据保护法律不能跨境生效。除了上面这些原因外，选择第三方Oracle技术支持服务还有另一个原因，那就是经济方面的原因，因为第三方技术支持通常更便宜一些。在我的SearchOracle.com上有篇文章“节约Oracle人力成本的最佳实践”中就建议使用第三方Oracle技术支持，可以获得质量更好、成本更低的服务：“远程DBA的需求是随总体经济涨落而起伏的，在经济低迷时期，许多公司都选择了按需Oracle支持，也就是说只需要支付真正服务的时间费用，远程DBA方法也可以节约在雇员方面的支出成本，这样可以节约出请现场Oracle专家的费用”。在全球经济危机的蔓延下，许多大型企业也不再自愿花10000美元购买质量不高的Oracle技术支持服务，但你该相信谁呢？SearchOracle.com上的文章同时指出，当你在选择第三方Oracle支持服务商时也应该特别小心，确定你选择了一家知名专家的服务商，同样要注意的是，要选择一家在你自己合法管辖区域内的服务提供商：“对于在

国外的公司，最好选择一家国内的远程DBA服务提供商，数据安全和隐私保护法律差异非常大，使用国外的远程DBA服务发现数据被盗用时，没有任何合法的追索权”。总的说来，Oracle技术支持服务提供了广泛的服务和支持能力，但它不能减轻Oracle商店对有能力管理数据库的管理员的需求。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com