

VMware by Broadcom 製品サポートサービス ご案内

2024年11月

SB C&S株式会社

サポート&サービス統括部

サポート事業推進部

項目	内容
窓口名称	SB C&S VMware by Broadcom テクニカルサポートセンター
対応方法	<ul style="list-style-type: none"> • Web : Broadcom Support Portal (以降 : BSP) • メール : vmware@supportweb.jp • 電話 : 03-6878-2703 (重大度 : Severityレベル = 1 のお問い合わせのみ対応) <p>※ 初回のお問い合わせは BSP より実施いただきます。 メールでのご対応は BSP でのケース起票後となります。(メールで初回お問い合わせをいただいても、受信できません。)</p> <p>※ 重大度 : Severityレベル = 1 でお問い合わせいただく場合は、BSP にてケース起票後、電話連絡をお願いいたします。</p>
営業時間	<p>平日 9:00 ~ 17:30 (月~金、ただし、祝日および当社の休日を除く)</p> <p>※ 重大度 : Severityレベル = 1 のお問い合わせは、24時間365日対応いたします。</p>
対応言語	原則日本語、一部時間帯は英語 (詳細後述)

項目	内容
ご提供内容	<p>対象製品に対する、以下のような技術サポートを提供いたします。 ※ 詳細な対応範囲は、メーカー提供範囲 に準拠します。</p> <ul style="list-style-type: none">• 障害復旧のサポート• インストールできないなどのインストールサポート• 想定外動作に関するサポート• セキュリティアドバイザリーに関するお問い合わせ• 製品ドキュメント、KB に関するお問い合わせ
ご提供範囲外内容	<p>以下のような内容は対象範囲外になりますので、ご了承ください。 ※ 詳細な対象範囲外内容は、上記メーカー提供範囲をご参照ください。</p> <ul style="list-style-type: none">• Broadcom Support Portal のアカウントや使い方に関するお問い合わせ• インストールやアップグレード、設定変更等の実作業• コンサルティング要素を含むお問い合わせ• オンサイトサポートや報告書の作成・ご提出

以下いずれかに合致する調達が、本サポートの対象となります。

1. **2024年11月以降** に、弊社経由で行った以下の調達

セグメント		Commercial	Corporate	Strategic
VVS	VMware vSphere Standard	対象	—	対象
VVEP	VMware vSphere Enterprise Plus	対象	—	対象
VVF	VMware vSphere Foundation	対象	—	対象
VCF	VMware Cloud Foundation	—	—	—

2. **2024年10月中** に、弊社経由で行った以下の調達

セグメント		Commercial	Corporate	Strategic
VVEP	VMware vSphere Essentials Plus	対象	—	対象
VVS	VMware vSphere Standard	対象	—	対象
VVF	VMware vSphere Foundation	対象	—	対象
VCF	VMware Cloud Foundation	—	—	—

3. **2024年6月～2024年9月の間** に、弊社経由で行った以下の調達

セグメント		Commercial	Corporate	Strategic
VVEP	VMware vSphere Essentials Plus	対象	—	—
VVS	VMware vSphere Standard	対象	—	—
VVF	VMware vSphere Foundation	対象	—	—
VCF	VMware Cloud Foundation	対象	—	—

4. **2024年5月以前** に、弊社経由で行った次ページ記載のサポート対象製品の調達

※ メーカーの有償サポートをご契約のお客様は、本窓口ではなく有償サポートの窓口にお問い合わせください。

※ Horizon バンドルの製品をご利用のお客様は、本窓口ではなく Omnisca 社のサポートの窓口にお問い合わせください。

メーカーからの納品メール（Broadcom Software delivery : 以下BSD）の Support Provider Information 欄に弊社の名前が記載されている製品が対象製品です。

2024年5月時点でメーカーより共有されている対象製品リストは以下の通りです。なお、BSD の記載と差異がある場合は、BSD の記載が正となります。

No.	正式名称	対応言語（BSP / メール）	言語対応（電話）※ Sev1のみ
1	VMware vSphere	24時間365日日本語で対応します。	24時間365日日本語で対応します。
2	VMware vCenter Server	24時間365日日本語で対応します。	24時間365日日本語で対応します。
3	VMware vSAN	平日休日とも、9:00 ~ 17:30 は日本語で対応します。夜間は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
4	VMware NSX	平日休日とも、9:00 ~ 17:30 は日本語で対応します。夜間は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
5	VMware vSphere Replication	平日休日とも、9:00 ~ 17:30 は日本語で対応します。夜間は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
6	VMware Live Site Recovery	平日休日とも、9:00 ~ 17:30 は日本語で対応します。夜間は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
7	VMware Aria Operations	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
8	VMware Aria Operations for Logs	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
9	VMware Aria Operations for Networks	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
10	VMware Aria Suite Lifecycle	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
11	VMware Cloud Director	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
12	VMware HCX	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
13	VMware Live Cyber Recovery	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
14	SDDC Manager	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
15	Skyline	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
16	VMware Aria Automation	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
17	VMware Aria Automation Orchestrator	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
18	VMware Data Services Manager	営業時間のみ日本語で対応します。夜間休日帯は英語での対応となります。	24時間365日日本語で対応します。
19	VMware Fusion（有償版のみ）	英語での対応のみとなります。	24時間365日日本語で対応します。
20	VMware Workstation（有償版のみ）	英語での対応のみとなります。	24時間365日日本語で対応します。
21	VMware Tanzu Kubernetes Grid	英語での対応のみとなります。	24時間365日日本語で対応します。

※ 対応言語は [メーカーポリシー](#) に準拠します。本書記載内容とメーカーポリシーに差異がある場合は、メーカーポリシーが正となります。



<お問い合わせの流れ>

重大度 : Severity レベル 1

1. BSP でケース起票いただく
2. ケース起票の旨、電話でご連絡いただく
3. その後のやりとりは BSP / メール / 電話 で行う

重大度 : Severity レベル 2、3、4

1. BSP でケース起票いただく
2. その後のやりとりは BSP / メール で行う

重大度：Severity レベル

重大度：Severity レベルの定義は以下となります。（メーカー公開の定義に準拠）

お問い合わせ内容に応じて定義表に従いセンター内で優先度を定めて対応させていただきます。

※ 重大度：Severityレベル=1でお問い合わせいただく場合は、BSPにてケース起票後、電話連絡をお願いいたします。

※ なお、本書記載内容とメーカーポリシーに差異がある場合は、本書記載内容が正となります。

重大度： Severity レベル	定義		一次応答 目標時間	対応時間	電話対応
1	オンプレミス製品	本番サーバーまたはその他のミッションクリティカルなシステムがダウンしており、回避策がすぐに利用できない。 (1) ミッションクリティカルなデータの全体または大部分が重大な損失または破損のリスクにさらされている。 (2) サービスの大部分が喪失された状態。 (3) ビジネスの運営に重大な混乱が生じている。 ※本重大度の対応に際しては、甲において専任の担当者を選出頂くものとします。	30分以内	24/365	○
	クラウドサービス製品	サービスの使用に重大な影響を与える重大な問題。この状況では、ビジネスの運営が停止し、手順化された回避策がない。 (1) サービスが停止または利用できない状態。 (2) データが破損または喪失し、バックアップから復元する必要がある。 (3) 対象ソフトウェアの重要な機能が利用できない。			
2	オンプレミス製品	主要な機能が著しく損なわれる問題が発生している。 (1) 長期的な生産性に悪影響が及ぶ可能性があるが、一部の操作は制限された方法で続行できる。 (2) 主要なマイルストーンが危険にさらされている。進行中のインストールにも影響がある。 (3) 一時的な回避策が利用できる。	2営業時間以内	平日9:00 ～ 17:30	×
	クラウドサービス製品	主要な機能に影響があり、重大なパフォーマンスの低下が発生している。この状況は、ビジネスの一部に高い影響を与えており、合理的な回避策が存在しない。 (1) サービスは稼働しているが、使用に重大な影響を与えるほどの著しいパフォーマンスの低下がある。 (2) 対象ソフトウェアの重要な機能が利用できず、回避策もないが、一部の操作は制限された状態で継続できる。			
3	オンプレミス製品	ソフトウェアの一部の機能が一時的に失われているが、重大な影響はない。 (1) 一部のコンポーネントの操作に制限があるが、対象ソフトウェアを継続利用できる。 (2) 初期のインストールのマイルストーンのリスクは最小限。	4営業時間以内	平日9:00 ～ 17:30	×
	クラウドサービス製品	サービスの使用に一部の制限があり、ビジネスは機能しているが中程度から低い影響がある。一時的な回避策は利用可能だが、拡張性はない。			
4	オンプレミス製品	見た目上の問題やドキュメントの記載誤りなどの一般的な利用に関する質問。	8営業時間以内	平日9:00 ～ 17:30	×
	クラウドサービス製品	日常的な技術的問題に関する問い合わせ。 (1) アプリケーションの機能、ナビゲーション、インストール、または設定に関する情報が求められる。 (2) バグが一部のユーザーに影響を与えている。回避策が利用できる。			

<サポートサービス規約>

- 資料名：[VMware by Broadcomサポートサービス規約](#)

<新規ケース作成方法>

Broadcom Support Portalでの新規問い合わせは、新規アカウント作成が必要となります。

以下の手順を参照しご登録し、ケース申請をお願いいたします。

- Step1. [Broadcom サポートポータルとコミュニティにアカウントを登録する](#)
- Step2. [初めてSite IDを紐づける場合](#) もしくは [すでにSiteIDが紐づいていて、追加で紐づける場合](#)
- Step3. [Broadcom サポートポータルでケースを作成および管理する方法](#)

<Broadcomカスタマーケア>

上記、アカウント登録がうまくいかない場合、以下の窓口へお問い合わせ願います。

- WEBサイト：[Broadcomカスタマーケア](#)
- 電話：03-6634-4963

※カスタマーケアではテクニカルサポートはできませんことご承知おきください。

Appendix

- サポートプロバイダーの主要な確認方法は、以下の通りです。

#	方法	新規契約 (2024年6月20日以降の購入分)	既存契約 (2024年6月19日以前の購入分)
1	BSD で確認	確認可能	確認不可 (BSD が送信されない)
2	BSP で確認	確認可能	確認可能

※ BSD (Broadcom Software delivery) : メーカーからの納品メール

※ BSP (Broadcom Support Portal) : メーカーサポートポータル

- BSD を確認 (件名：Broadcom Software delivery for Contract # XXXXXXXXX) ※"XXXXXXXX" は契約毎に異なる。
- メール中の「Support Provider Information:」に、サポートプロバイダー情報が記載されている

Your Account Information	
ERP Cust Acct Number:	
Support Site ID:	
End User Name:	
Contact Name:	
Sold To:	
Reseller Name:	
Contract #:	
PO#:	
Support Provider Information:	SB C&S Corp.

- BSP にログインする

The screenshot displays the Broadcom Support Portal (BSP) interface. At the top, there is a navigation bar with the Broadcom logo and links for Products, Solutions, Support and Services, Company, and How To Buy. A search bar and notification icons are also present. Below the navigation bar, a red banner contains instructions to find Product Downloads, OEM custom images, Patches and Addons in the Broadcom Support Portal, with a (LINK) provided. The main content area is titled "My Dashboard - VMware Cloud Foundation" and features a search bar labeled "Search the entire site" with a "Search" button. The dashboard is divided into several sections:

- Case Overview** (Last 1 month): Shows "Great! You don't have any cases" with a crossed-out case icon.
- Downloads History** (Last 6 months): A bar chart showing "Product Downloads" and "Solution Downloads" from January to June. The y-axis ranges from 0 to 10.
- Contract Status**: A summary table showing the number of contracts in different states:

Contract Status	Count
Active	26
Expiring 90 days	9
Expiring 30 days	4
TOTAL	26

A circular gauge displays the total count of 26.
- Knowledge Base Articles**: A section with a "Browse All" button.
- Critical Alerts**: A section with a "View" button and a notification icon.

The left sidebar contains navigation links: My Dashboard, My Entitlements, My Downloads, My Cases, Trials & Beta, Documentation, Security Advisories, All Products, and Contact Support.

- My Entitlements を選択
- ログインアカウントに紐づく契約（サイト）一覧が表示される

The screenshot shows the Broadcom website's user interface. At the top, the Broadcom logo is on the left, and navigation links for Products, Solutions, Support and Services, Company, and How To Buy are in the center. On the right, there are icons for search, notifications, download, and a user profile dropdown. The main content area is titled 'My Entitlements'. On the left, a dark sidebar contains navigation items: My Dashboard, My Entitlements (highlighted with a red box), My Downloads, My Cases, Trials & Beta, Documentation, Security Advisories, All Products, and Contact Support. The main content area has a sub-header 'My Entitlements' and a search bar with filters for 'PLA Products' (unchecked) and 'Active' (checked). Below the search bar is a table with columns for 'Site Name' and 'Site ID'. The table contains several rows of data, but the content is obscured by grey boxes. Each row has a dropdown arrow on the right side.

- 対象の契約（サイト）明細をクリック
- 契約に紐づく製品一覧が展開される

My Entitlementments

My Entitlementments

PLA Products Active

Search by product name, serial number, sit

Site Name	Site ID	
[Redacted]	[Redacted]	▼
[Redacted]	[Redacted]	▲
VMware vSphere ESXi		Entitlement Details Product Details
[Redacted]	[Redacted]	▼
[Redacted]	[Redacted]	▼
[Redacted]	[Redacted]	▼
[Redacted]	[Redacted]	▼

- 対象の製品明細をクリック
- Serial Number 一覧が展開される

My Entitlements


My Entitlements

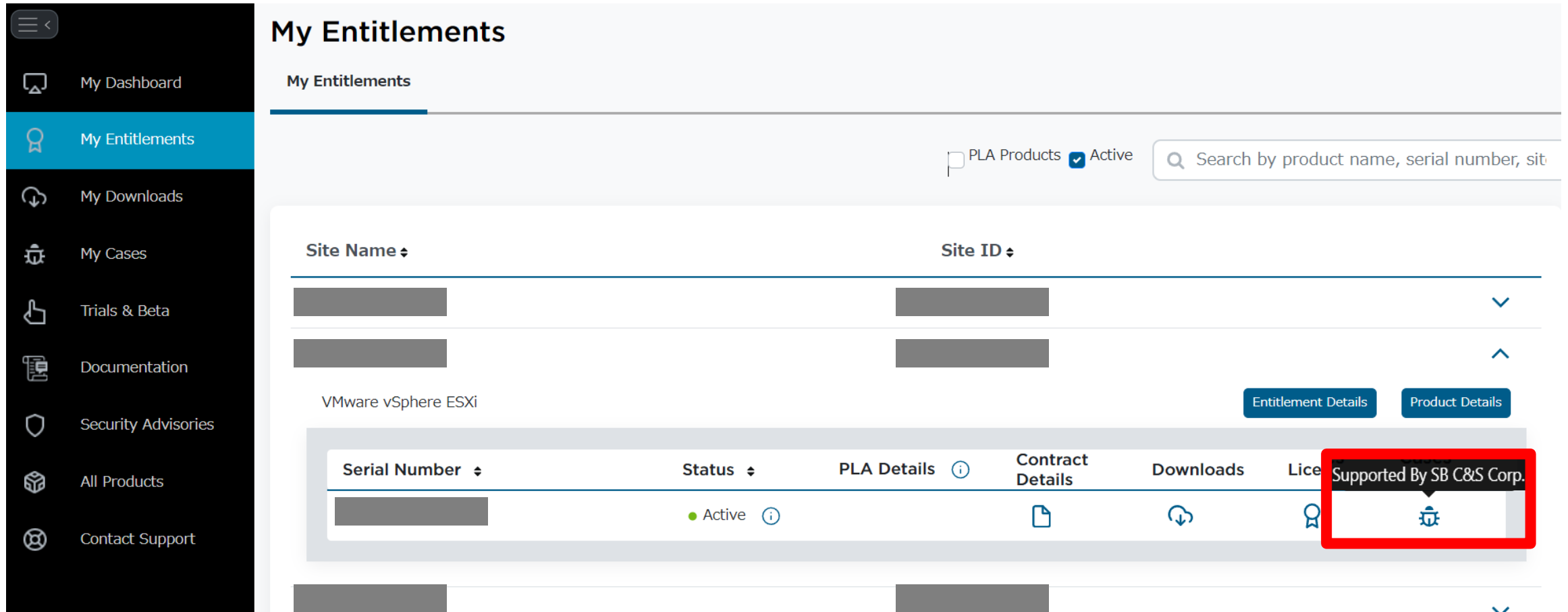
PLA Products Active

Search by product name, serial number, sit

Site Name	Site ID	
[Redacted]	[Redacted]	▼
[Redacted]	[Redacted]	▲
VMware vSphere ESXi		
Entitlement Details Product Details		
Serial Number	Status	PLA Details Contract Details Downloads Licenses Cases
[Redacted]	Active	[Icons]
[Redacted]	[Redacted]	▼

サポートプロバイダーの確認方法：BSP で確認（5/5） SB C&S

- Serial Number 一覧が展開されるので、対象の Serial Number の「Cases」列（マーク）にマウスオーバー
- サポートプロバイダー情報が、ポップアップで表示される（Supported by XX）



The screenshot shows the 'My Entitlements' page in a web application. On the left is a dark sidebar with navigation items: My Dashboard, My Entitlements (highlighted), My Downloads, My Cases, Trials & Beta, Documentation, Security Advisories, All Products, and Contact Support. The main content area has a header 'My Entitlements' and a search bar. Below the search bar is a table with columns 'Site Name' and 'Site ID'. One row is expanded to show details for 'VMware vSphere ESXi'. This row has buttons for 'Entitlement Details' and 'Product Details'. Below this is another table with columns: Serial Number, Status (Active), PLA Details, Contract Details, Downloads, and License. The 'Cases' column icon (a lock) is highlighted with a red box, and a tooltip 'Supported By SB C&S Corp.' is displayed over it.

Site Name	Site ID
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

VMware vSphere ESXi

Serial Number	Status	PLA Details	Contract Details	Downloads	License
[Redacted]	Active	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

情報革命で人々を幸せに

Information Revolution - Happiness for everyone

 SB C&S