



DIS

DIS Service & Solution Co., Ltd.

VMware vSphere+ サポートリクエストの申請方法

- 本ドキュメントの内容は2023年7月時点のものです。
VMware vSphere+ の更新によって内容が異なる場合がございます。

更新履歴	更新内容
2023/7/26	初版作成

本資料における正式名称と表記名の対応表



DIS Service & Solution Co., Ltd.

本資料では VMware vSphere+ に関連する製品名及びコンポーネントを省略して記載しております。

正式名称	略称
VMware vSphere®	vSphere
VMware® vSphere+™	vSphere+
VMware ESXi™	ESXi
VMware vCenter Server®	vCenter
VMware vCenter Server® Appliance™	vCSA
vCenter Cloud Gateway	Cloud Gateway
VMware Cloud™ Services	Cloud Services
VMware Cloud™ Console	Cloud Console
VMware Cloud™	VMware Cloud

目次



DIS Service & Solution Co., Ltd.

[サポートの言語について p.5](#)

[申請前の準備物 p.6](#)

[サポートリクエスト申請手順 p.7](#)

[ID 情報の取得方法\(補足\) p.16](#)

[組織 ID p.17](#)

[vCenter ID p.18](#)

[Cloud Gateway ID p.20](#)

vSphere+ では日本語サポートが利用可能です。

日本語サポートをご希望の場合は、サポートリクエストの件名および本文を**日本語で記載してください。**

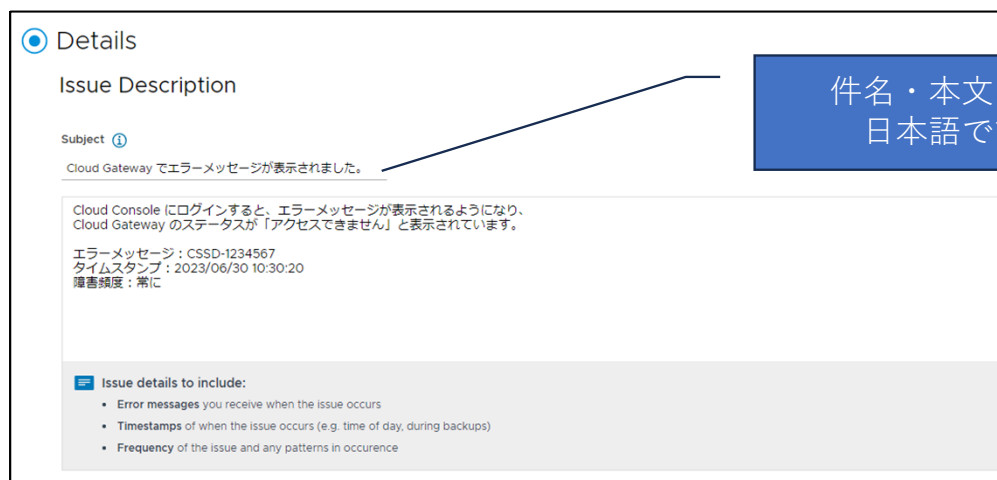
営業時間（9:00-18:00）は日本語サポートが利用可能ですが、営業時間外および土日祝日の重要度 1 ※のサポートは英語のみ利用可能です。

※ 重要度 1：業務影響を伴うシステムの緊急停止している状態で、早期対応が求められるケースのこと

記載手順： p.7 以降

日本語の記載例： p.14

（参考）英語の記載例： p.15



サポートリクエストで送信する障害内容

障害内容の本文には下記の内容を含めます。

- 問題発生時に表示されるエラーメッセージ
- 問題発生時のタイムスタンプ（日時）
- 問題の発生頻度とパターン

また、障害内容には本文の他に以下の3点を選択します。

- 障害に関連するクラウドサービス
- 添付ファイル（ログファイルやキャプチャ画像）
- 問題の重要度（「S1:クリティカル」から「S4:表示の問題」の4段階）

※ デフォルトの重要度は「S3:マイナー」で、障害の影響範囲によって変更します。

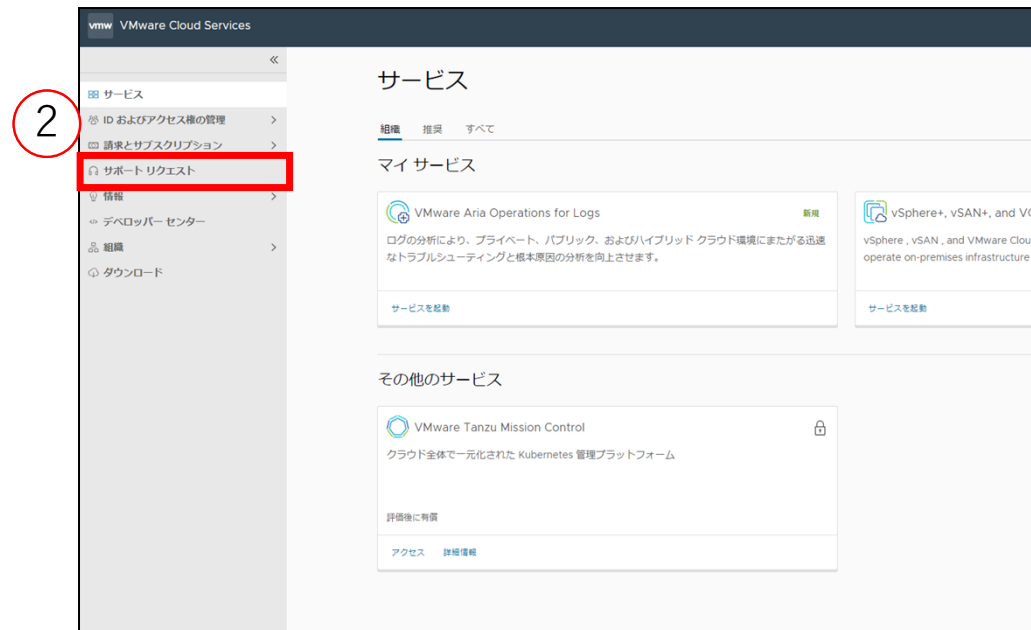
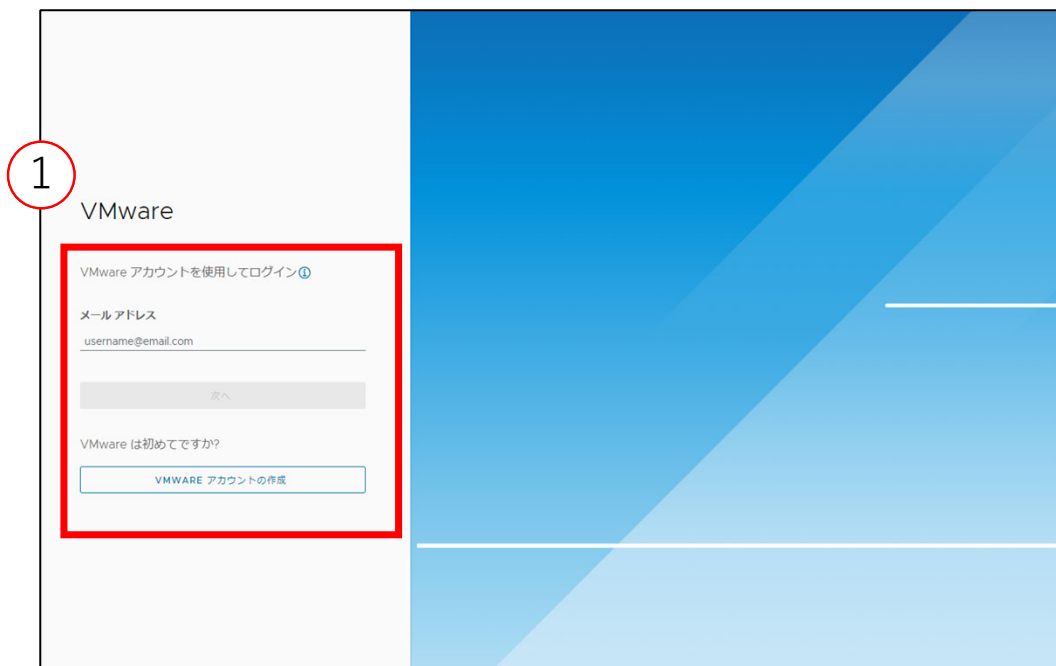
重要度の基準に関しては以下の資料をご覧ください。

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-severity-definitions-response-time-business-hours-datasheet.pdf>

サポートリクエストの申請方法(1/7)

DIS

DIS Service & Solution Co., Ltd.



- ① [Cloud Services](#) にログインします。
- ② 「サポートリクエスト」をクリックします。

サポートリクエストの申請方法(2/7)

DIS

DIS Service & Solution Co., Ltd.

こちらを参照してください。' (When accessing all functions related to support requests, you can use Connect Support. In Connect Support, you can use recreation and functions. In Connect Support, you can use recreation and functions. For issuing product support requests, please refer to [here](#).), and '新しい Connect Support を体験するには以下をクリック' (Click the following to experience the new Connect Support). At the bottom, there are two buttons: 'サポート リクエストの発行' (Issue Support Request) and 'サポート リクエスト履歴の表示' (View Support Request History). The 'サポート リクエストの発行' button is highlighted with a red box and a circled '1' next to it."/>

① 現在、サポートは英語でのみご利用いただけます。

vmw VMware Cloud Services

サポート リクエスト

サポート リクエストは Customer Connect に移動しました。

サポート リクエストと関連するすべての機能にアクセスする際に Connect Support を使用できるリクレーションと機能を利用可能です。Connect Support には、[製品内サポート] パネルで製品工サポート リクエストの発行については [こちら](#)を参照してください。

新しい Connect Support を体験するには以下をクリック

1 [サポート リクエストの発行](#) [サポート リクエスト履歴の表示](#)

① 「サポートリクエストの発行」をクリックします。

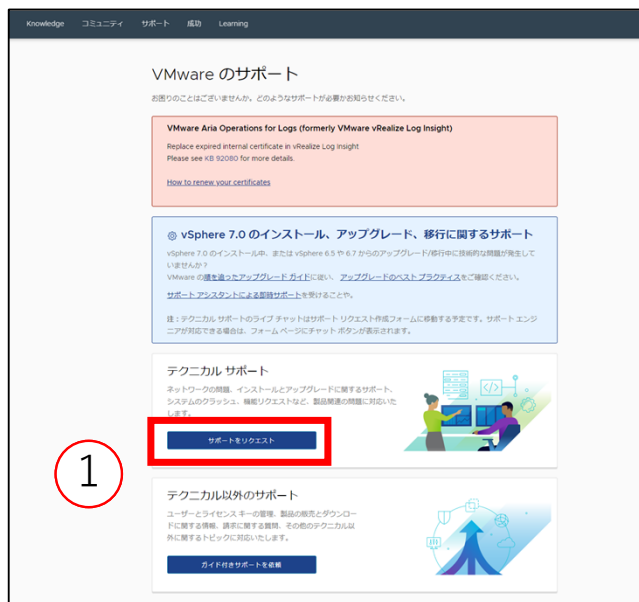
※ 画面上部には「サポートは英語でのみご利用いただけます」とありますが日本語でご記入ください。
なお、重要度 1 または営業時間外および土日祝日のサポートをご希望の際は英語でご記入ください。

営業時間（土日祝日を除く平日 9:00-18:00）

サポートリクエストの申請方法(3/7)

DIS

DIS Service & Solution Co., Ltd.

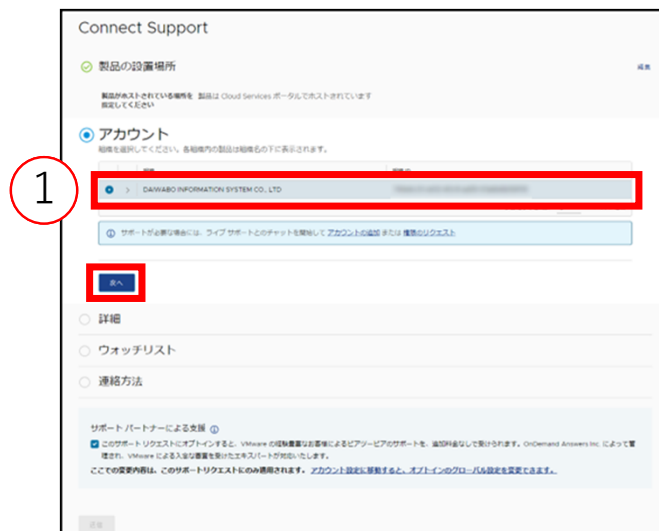


① テクニカルサポートから、「サポートをリクエスト」をクリックします。

② 製品の設置場所について選択し、「次へ」をクリックします。

※ 対象が Cloud Services と連携されている場合「製品は Cloud Services ポータルでホストされています」を選択します。

サポートリクエストの申請方法(4/7)

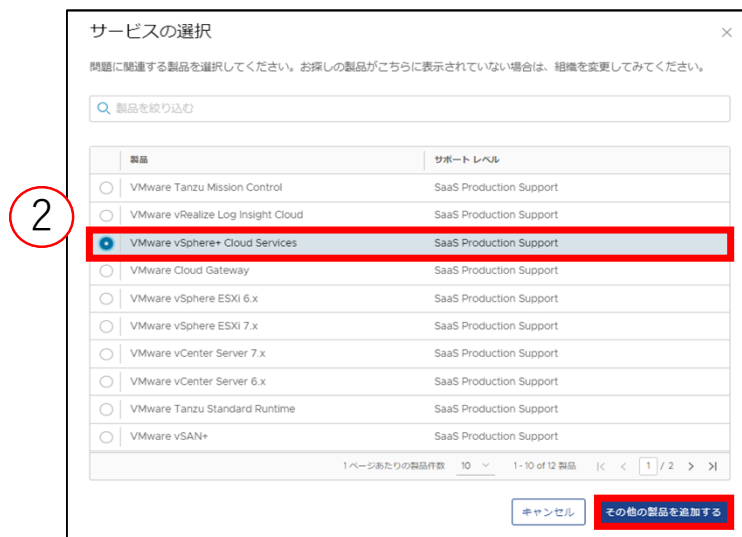


① 組織を選択し、「次へ」をクリックします。

② 障害の件名と、障害内容を入力します。（障害内容の記載例は [p.14](#) をご参照ください）

※ 障害の件名と障害内容は日本語で入力ください。

サポートリクエストの申請方法(5/7)



- ① 関連するクラウドサービスで、「サービスの追加」をクリックします。
 - ② 対象のサービスを選択し、「その他の製品を追加する」をクリックします。
- ※ 最低 1 製品は必須です
- ③ スクリーンショットや添付ファイルがある場合はアップロードし、重要度を選択します。

サポートリクエストの申請方法(6/7)

関連するクラウドサービス VMware vSphere+ Cloud Services
プライマリ製品サポートレベル SaaS Production Support
重要度 S3: マイナー

ウォッチリスト

このサポートリクエストに追加されたユーザーには、このサポートリクエストに関するアップデートがメールで通知されます。

追加するユーザーのメールアドレスを入力

メールアドレス	追加されたユーザー
<input type="text"/>	このサポートリクエストにはまだユーザーが追加されていません。

連絡方法

サポートパートナーによる支援

このサポートリクエストにオプトインすると、VMware の経験豊富なお客様によるピアツーピアのサポートを、追加料金なしで受けられます。OnDemand Answers Inc. によって管理され、VMware による入念な審査を受けたエキスパートが対応いたします。

ここでの変更内容は、このサポートリクエストにのみ適用されます。アカウント設定に移動すると、オプトインのグローバル設定を変更できます。

連絡方法

ご希望の連絡手段

Eメール
 電話番号

ご連絡先の電話番号 内線

タイムゾーン
(GMT+09:00) Japan Standard Time (Asia/Tokyo)

ご希望の連絡日時
VMware のスタッフが、お客様のご都合に合わせて営業時間内にご連絡いたします。

曜日	連絡先	開始まで
<input type="checkbox"/> 平日	9:00 AM	6:00 PM
<input checked="" type="checkbox"/> 月曜日	9:00 AM	6:00 PM
<input checked="" type="checkbox"/> 火曜日	9:00 AM	6:00 PM
<input checked="" type="checkbox"/> 水曜日	9:00 AM	6:00 PM
<input checked="" type="checkbox"/> 木曜日	9:00 AM	6:00 PM
<input checked="" type="checkbox"/> 金曜日	9:00 AM	6:00 PM
<input type="checkbox"/> 土曜日	9:00 AM	6:00 PM
<input type="checkbox"/> 日曜日	9:00 AM	6:00 PM

① ウォッチリストに、このサポートリクエストの進捗状況を閲覧するユーザーのメールアドレスを追加し、「次へ」をクリックします。

② 連絡方法と希望の連絡日時を選択し、「完了」をクリックします。

※ ウォッチリストでは、システム運用をしているパートナー様のアドレスを含めることも可能です。

※ 個人のメールアドレス以外（グループアドレスはNG）は追加しないでください。

詳細はKBをご覧ください。 <https://kb.vmware.com/s/article/74751>

サポートリクエストの申請方法(7/7)

1

① 連絡方法

名前

連絡方法

ご連絡先の電話番号

メールアドレス

タイムゾーン (GMT+09:00) Japan Standard Time (Asia/Tokyo)

希望する時間帯
Monday (9:00 AM-6:00 PM)
Tuesday (9:00 AM-6:00 PM)
Wednesday (9:00 AM-6:00 PM)
Thursday (9:00 AM-6:00 PM)
Friday (9:00 AM-6:00 PM)

送信

VMware SR [ref:_00Df43u6t._5005G1ZK6Ze:ref]

VMware Technical Support <webform@vmware.com>

宛先 CC

アイテム保持ポリシー EKP - Delete - 3 year old items (3 年間、1 か月間) 有効期限

** 返信する際には件名を変更しないようお願い致します。 **

ご担当者様

いつもお世話になっております。お問い合わせはSR [redacted] にて承りました。

お問い合わせ内容確認後、ご連絡させていただきますのでお待ち頂けますようお願い申し上げます。

以上、宜しくお願い致します。

VMware Global Support

----- Original Message -----

- ① 連絡方法が Email の場合、メールアドレスが表示されます。
これまでに入力した内容を確認し、「送信」をクリックします。
- サポート窓口による対応が開始されると、SR 番号とともにメールが配信され、手順完了となります。

Tips : 障害の件名と障害内容の記載例（日本語）

- 障害によって vCenter と Cloud Gateway が復旧できず、Cloud Console に残った vCenter と Cloud Gateway の登録情報を削除し、ライセンスを解放する場合の記載例

障害の件名

VMware Cloud Console から “vcenter-b.example.test” と “vcgw-b.example.test ” を削除し、ライセンスの解放を行いたい。

障害内容

vSphere+ のライセンスを再割り当てする必要があるため、ライセンスを切り離し、インベントリから削除してください。

詳細は以下の通りです。

Org ID: 9876c012-34c5-67a8-a90b-12345678cc90

vCenter ID: 123abcdf-4567-8gh9-a12b-3a456cde1f12

Cloud Gateway ID: 1abc2de3-a123-7ab8

エラーメッセージが表示されている場合は記載してください。

エラーメッセージ : N/A

障害発生のタイムスタンプを記載します。

タイムスタンプ : N/A

障害頻度 : N/A

障害の頻度とパターンを記載します。

Tips : 障害の件名と障害内容の記載例（英語）

※ 営業時間外および土日祝日の重要度1のサポートをご希望の場合は英語で件名と障害内容を記載します。

- 障害によって vCenter と Cloud Gateway が復旧できず、Cloud Console に残った vCenter と Cloud Gateway の登録情報を削除し、ライセンスを解放する場合の記載例

障害の件名

Please remove and disconnect the licenses for "vcenter-b.example.test" and "vcgw-b.example.test" from the VMware Cloud Console.

障害内容

We need to reallocate the licenses for vSphere+.

Kindly disconnect the licenses and remove them from the inventory.

Details are given below.

Org ID: 9876c012-34c5-67a8-a90b-12345678cc90

vCenter ID: 123abcdf-4567-8gh9-a12b-3a456ede1f12

Cloud Gateway ID: 1abc2de3-a123-7ab8-

エラーメッセージが表示されている場合は記載してください。

Error messages : N/A

Timestamps : N/A

Frequency : N/A

障害発生のタイムスタンプを記載します。

障害の頻度とパターンを記載します。

ID 情報の取得方法



DIS Service & Solution Co., Ltd.

サポートリクエストの内容によっては以下の ID 情報が必要になる場合がございます。

① 組織 ID

組織アカウントの ID 情報

② vCenter ID

Cloud Console から監視可能な vCenter の ID 情報

③ Cloud Gateway ID

Cloud Console から監視可能な Cloud Gateway の ID 情報

① 組織 ID の確認方法



- ① 対象の vCenter と Cloud Gateway が登録されている組織にて Cloud Console 右上のユーザー名をクリックします。
- ② 組織名の下に表示されている「組織 ID:」の値を確認します。

※ 組織 ID の右にあるアイコンをクリックすると ID をコピーできます。
例: 9876c012-34c5-67a8-a90b-12345678cc90

② vCenter ID の確認方法(1/2)



① Cloud Services > 「サービス」 > 「組織」 > 「vSphere+,vSAN+,and VCF+」 下の「サービスを起動」をクリックし、Cloud Console へアクセスします。

② vCenter ID の確認方法(2/2)

インベントリ

SDDC Cloud Gateway

vcsaa.disvsp.test

タイプ On-prem vCenter Server

クラスタ	1
ホスト	1
仮想マシン	5
コア	12

CPU 5%
119 GHz
25.14 GHz capacity

メモリ 25%
32.26 GB
128 GB capacity

ストレージ 6%
0.07 TiB
1.13 TiB capacity

詳細表示 vCENTER SERVER を開く

トップへ戻る

2

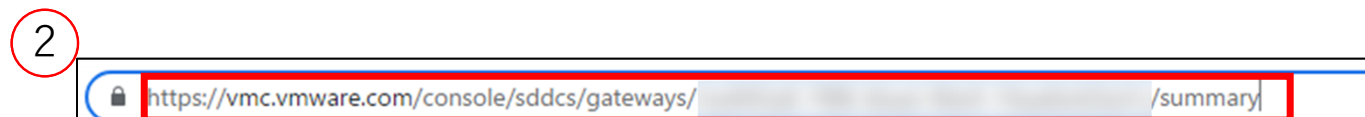
<https://vmc.vmware.com/console/sddcs/vsphere/> /summary

① Cloud Console > 「インベントリ」 > 「SDDC」 > 対象の vCenter の「詳細表示」をクリックします。

② ブラウザの URL の値を確認します。

例: <https://vmc.vmware.com/console/sddcs/vsphere/123abcdef-4567-8gh9-a12b-3a456cde1f12/summary>

③ Cloud Gateway ID の確認方法



① Cloud Console > 「インベントリ」 > 「Cloud Gateway」 > 対象の Cloud Gateway の「詳細表示」をクリックします。

② ブラウザの URL の値を確認します。

例: <https://vmc.vmware.com/console/sddcs/gateways/1abc2de3-a123-7ab8-89cc-012340f5rfe2/summary>