

テクニカルサポートへのお問い合わせの対象範囲

本文書では、VMware テクニカルサポートの提供しております対応に関しまして、その対応範囲を説明しております。お問い合わせの際、あるいは弊社テクニカルサポートからの回答をご覧いただく際に参照してください。

* なお本ガイドラインは、VMware の通常のサポートとしてどのようなサポートが提供されるのかについて解説をする目的のもと作成されたものです。本ガイドラインと VMware との契約（契約で参照されている文書を含みます）との間に齟齬がある場合は、当該契約が優先します。

サポート対象製品

このドキュメントが適用される対象製品は、VMware が提供する Software as a Service をベースとする以下の製品/サービスとなります。

Workspace ONE, Horizon Cloud, VMware Cloud on AWS, VMware Site Recovery, VMware HCX for VMware Cloud, VMware vRealize Log Insight Cloud, VMware vRealize Network Insight Cloud, VMware vRealize Automation Cloud, VMware vRealize Operations Cloud (2020年6月現在)

テクニカルサポートの基本的な対応内容

VMware テクニカルサポートでは、お客様からの技術的なお問い合わせに関して、起きている事象の重要度を考慮し対応しております。その際、お問い合わせ内容がテクニカルサポートでの対応範囲となっているかもあわせて確認することになります。テクニカルサポートへの技術的なお問い合わせとは、基本的に以下の項目となります。

- 障害復旧のサポート、エラー発生時の調査
- 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

テクニカルサポートでは提供されない対応

以下に記載されているような項目については、VMware テクニカルサポートからサポートが提供される場合と、されない場合があります。テクニカルサポートから提供されない場合、弊社他部門より提供される場合があります。（有償サービスを含む）

製品の実装仕様に関するお問い合わせ

障害対応の中で復旧作業や説明に必要な場合、実装仕様等を提供することがあります。これはテクニカルサポートでの対応範囲となります。

しかし、製品ドキュメントや KB に記載され公開されている情報以外で、製品の実装詳細、あるいは実装に基づく仕様に関しての一般的なお問い合わせには対応いたしておりません。ただし、製品/サービスによって有償のプロフェッショナルサービスで提供することが可能な場合がございます。弊社担当営業までお問い合わせ下さい。

ログ内容に関するお問い合わせ

障害対応や事象の原因説明等で、弊社製品の出力したログに関する説明や解説を提供する場合がございます。これは障害対応をする上で必要であるという判断のもとに行っており、障害復旧のサポートの一部となります。

従いまして、障害を伴わないケースでは、製品の出力したログの説明や解説等のご依頼をいただいた場合にお断りさせて頂く場合がございます。ただし、製品/サービスによって有償のプロフェッショナルサービスで提供可能な場合がございます。弊社担当営業までお問い合わせ下さい。

パフォーマンス、サイジングに関するお問い合わせ

障害と思われるパフォーマンス事象への対応はテクニカルサポートでの対応範囲となります。これらには「アップグレード後、その前と比較して明らかにパフォーマンスが劣化した」、「妥当と考えられるものより、明らかに悪いパフォーマンスしか出ない」等が該当します。

ただし、パフォーマンスをより向上させるための調査や提案、特定環境でどのようなサイジングで構築すればいいか等のお問い合わせは、有償のコンサルティングサービスでの対応とさせていただきます。これらには特定環境のパフォーマンス目標に近づけるためのチューニング、調査、提案等が含まれます。

コンサルティングの要素を含むお問い合わせ

特定環境の要求を満たすためのカスタマイズ提案、設計・構築支援、運用支援、アドバイス等、コンサルティング要素を含むお問い合わせは有償のコンサルティングサービスで対応させていただきます。例えば、以下のようなお問い合わせもコンサルティング要素を含むものとなります。

- お客様構築環境での設計・構築支援
 - 特定環境での要求仕様を満たすための、設計・構築支援、テスト支援等
- お客様環境での検証作業の支援
 - 性能検証作業で、どの部分を見て評価すればいいか?等のご質問対応
- お客様環境での運用支援
 - 発生したアラームに対応するためのアクション作成支援、監視対象項目の選別支援等

アップグレード、マイグレーションの支援

マニュアルの記載のある製品単体のアップグレードに関するお問い合わせは、テクニカルサポートの対応範囲です。ただしお客様が作成されたアップグレード手順書のレビュー、ならびに特定環境のアプリケーションや他社ソフトウェア、ハードウェア等を含めた形でのアップグレード支援等は行っておりません。

* Workspace ONE については、テクニカルサポートから提供されないアップグレード等の対応を以下の KB にて開示しておりますので、こちらをご確認ください。

<https://kb.vmware.com/s/article/50122162?lang=ja>

製品の健全性確認のお問い合わせ

障害対応後に復旧を確認するために現在の健全性の確認を行うことは、テクニカルサポートでの対応範囲となります。障害を伴わない場合、一般的な製品の健全性確認に関してのご依頼には対応しておりません。

製品に関する網羅性を要するお問い合わせ

製品の機能、設定項目、セキュリティアドバイザリー等に関して網羅性を提供しなければならないお問い合わせは、基本的には有償のサービスでのご提供となります。

- すべてのアラームとそのトリガーの一覧
- 設定パラメーター一覧とその意味
- 過去のセキュリティ脆弱性すべてに関する全製品の対応状況
- 特定事象がすべてのバージョンで該当するかの確認

ただし、製品ドキュメントや KB で公開されている情報があればご案内いたします。

報告書の作成、原因解析

発生した障害に関する報告書等の作成、ならびに原因解析（RCA）について、お客様よりご依頼頂く場合には有償の上位サポートが必要となります。

オンサイトエスカレーションサポート

オンサイトによるエスカレーションサポートは、有償の上位サポートが必要となります。

機能改善要望

弊社製品ならびにドキュメントに関する改善要望は以下の URL よりお客様自身で行っていただくようお願いしております。（ただし英語でのご案内のみとなります）

Workspace ONE: <https://kb.vmware.com/s/article/50104572?lang=ja>

Horizon Cloud: <https://www.vmware.com/company/contact/contactus-prod-request.html>

VMware Cloud: <https://vmwarecloud.ideas.aha.io/>

翻訳サービス

弊社から提供している情報（ドキュメント、KB）は日本語ではなく、英語で記載されているものが多くっております。日々翻訳等で日本語のコンテンツを増やしてはおりますが、すべての要求にこたえるまでには至っておらず、対応の回答の一部として英語が含まれることがあります。またテクニカルサポートでは英語で提供されている情報に関して直接、間接問わず翻訳することはいたしておりません。