



VMware テクニカル サポート ガイド

2010 年 5 月

VMware® 製品とサービスをご利用いただき、ありがとうございます。

テクニカル サポートは、総合的に VMware の環境をご利用いただく上で大変重要です。弊社では、購入並びに設置後も、弊社製品を末長く最大限に活用していただきたいと考えております。弊社は、あらゆる問題についての解決策を提供し、ご満足いただけるように全力で取り組んでいます。また、お客様に最大の利益をもたらすため、ビジネス ニーズに合わせたさまざまなサポート サービスを提供しております。

このドキュメントでは、VMware サポート サービスの概要と、その使用方法について説明します。

目次

VMware テクニカル サポート ガイド.....	1
はじめに	4
効果的なサポート関係を築くために	4
役割と責任.....	4
お客様の役割と責任	4
プライマリ ライセンス管理者 (PLA) と	
セカンダリ ライセンス 管理者 (SLA)	4
サポート管理者 (SA)	5
VMware サポートの役割と責任	5
ライセンス サポート チーム.....	6
カスタマー サポート担当者 (CSR)	6
テクニカル サポート エンジニア (TSE)	6
ベスト プラクティス.....	7
管理者の教育	7
事前計画.....	7
適切なリソースの割り当て.....	7
セルフ ヘルプ リソースの利用	8
完全かつ正確な情報の提供.....	9
アカウントとプロファイルの更新.....	9
製品の登録.....	9
サポート リクエストのライフ サイクル.....	9
確認事項.....	10
情報の収集.....	10
お客様番号.....	10
構成	10
ログ ファイル	11
サポート スクリプトの出力	11
最近行われた変更の記録.....	11
テクニカル サポートの重要度について	11

サポート リクエストの発行	12
問題への対処	14
未解決のサポート リクエストの確認と更新	14
エラーの報告または機能のリクエスト	15
エラー (バグ) レポート	15
機能のリクエスト	15
試験的機能のサポートの定義	15
VMware グローバル サポート サービスについて	16
時間外サポート	16
ベータ版サポートの概要	16
バグ関連のサポート リクエスト	17
機能のリクエスト	17
ベータ プログラムへの参加	17
テクニカル サポート ポリシー	17
サードパーティ製ハードウェアおよびソフトウェアのサポート	17
VMware 仮想マシン内の Microsoft ソフトウェアのサポート	18
SDK (Software Developers Kit) のサポート ポリシー	20
アプリケーション プログラミング インターフェイス (API) の サポート ポリシー	20
VMware のオープンソースのサポート ポリシー	20
セキュリティ対策ポリシー	21
サポート リクエストのエスカレーション ポリシー	21
各国語サポート ポリシー	22
サポート リクエストの完了	22
顧客満足度調査	22
アカウント、サポート契約、およびライセンスに関する質問	23
VMware へのお問い合わせ	23
付録 A : サポート サービス	24

はじめに

効果的なサポート関係を築くために

サポート関係の有効性は、お客様側の管理者および VMware グローバル サポート サービス (GSS) のテクニカル サポート エンジニア (TSE) 双方の技術的な知識、問題解決スキル、およびコミュニケーション スキルによって左右されます。また、効果的なコミュニケーションには、双方がその役割と責任についてよく理解していることが極めて重要です。VMware テクニカル サポートを可能な限り効果的かつ効率的にご利用いただけるように、弊社では各々の役割を定義し、迅速な問題解決と、サービスの利用環境の向上に役立つベスト プラクティスを提供します。

注： VMware が最近買収した企業の製品を使用しているお客様の場合、このドキュメントで説明するプロセスやガイドラインが適用されないことがあります。VMware グローバルサポート サービスのプロセスに移行する前に、買収された企業が提供していたテクニカル サポート手順を一定期間利用する場合があります。

役割と責任

お客様の役割と責任

技術的問題やサポート契約上の問題については、決まった担当者間で協働すれば、さらに効果的に連携できます。弊社では、すべての契約において、次の 2 種類のお客様側の担当者を定義しています。大規模な組織では、これらの役割を複数人で担当する場合もあります。また、小規模の企業では、1 人の担当者が両方の役割を担うこともあります。

プライマリ ライセンス管理者 (PLA) とセカンダリ ライセンス管理者 (SLA)

ライセンス管理者は、弊社からソフトウェア製品のライセンス、アップデート、およびアップグレードを受け取って管理し、サポート契約を更新する際の窓口としての役割を果たします。プライマリ ライセンス管理者は 1 つの契約につき 1 人のみ指定できます。

プライマリ ライセンス管理者は、VMware のオンライン ポータルを使用して、既存の契約に関連付けられているセカンダリ ライセンス管理者やサポート管理者を、追加、編集、または削除できます。プライマリ ライセンス管理者はポータルにログインし、[オンライン](#)のテクニカルリソース、チャット、および FAQ (英語サイト) を参考に変更を行うことができます。ライセンス情報については、[ライセンス ポータル](#) (英語サイト) を参照してください。

プライマリ ライセンス管理者は、契約ごとに 1 人のみを指定できます。プライマリ ライセンス管理者の主な役割は次のとおりです。

- テクニカル サポート サービスの選択、購入、また場合によっては更新を行う
- VMware から提供されるソフトウェア製品のライセンス、メンテナンス リリース、マイナー リリース、およびメジャー リリースを管理する
- エンド ユーザー使用許諾契約書の規定を遵守する
- 契約に関連付けられているほかの管理者（セカンダリ ライセンス管理者またはサポート管理者）を追加、削除、または変更する
- カスタマー サービス リクエストを発行する

セカンダリ ライセンス管理者は、1 つの契約に複数人設定できます。セカンダリ ライセンス管理者の主な役割は次のとおりです。

- VMware から提供されるソフトウェア製品のライセンス、メンテナンス リリース、マイナー リリース、およびメジャー リリースを管理する
- プライマリ ライセンス管理者によってアクセスが許可されたライセンスを確認、変更、および登録する

サポート管理者 (SA)

サポート管理者は、テクニカル サポート リクエストを発行し、VMware のサポート担当者とは協力して問題に取り組みます。サポート管理者は、カスタマー サービス リクエストを発行することもできます。このリクエストでは、ライセンス ポータルに関する問題などのサポートを要求することが可能です。サポート管理者は、サポート リクエストを発行する前に、VMware のセルフ ヘルプ サポート リソースを利用して、問題の解決に最大限の努力を払うことが推奨されます。サポート管理者として指定できる人数は、購入したサポート サービスによって異なります。サポート管理者を変更する場合は、プライマリ ライセンス管理者がオンラインで変更可能です。無償サポートが提供されている製品（VMware Fusion や VMware Workstation）の場合、サポート管理者として指定され、サポート リクエストを発行できるのは、製品登録者であるお客様のみです。

サポート管理者は 1 つの契約に複数人設定できます。サポート管理者の主な役割は次のとおりです。

- VMware グローバル サポート サービス (GSS) へサポートを依頼する
- すべてのサポート リクエストが解決されたかどうかを監視する

VMware サポートの役割と責任

VMware のサポート部門では、3 種類のサポート専門担当者が業務を行っています。迅速な問題解決には、サポート時に連絡する各担当部門について理解することが重要です。

ライセンス サポート チーム

VMware のアカウント、ライセンス ポータル、またはサポート契約の問題に関するサポートが必要な場合にお問い合わせください。このチームの主な役割は次のとおりです。

- サポート契約の管理者を変更する
- ライセンスのアップグレードおよびダウングレードに関する質問に回答する
- ライセンスのコンプライアンスに関する疑問点を解消する
- ライセンス ポータルに関する問題を解決する

カスタマー サポート担当者 (CSR)

お客様が電話でサポート リクエストを発行するときに対応する担当者です。この担当者の主な役割は次のとおりです。

- お客様のテクニカル サポート リクエストを VMware のトラッキングシステムに正確かつ完全に記録する
- お客様にサポート リクエストのトラッキングナンバーをお伝えする
- お客様のサポート契約と問題の重要度に基づいて、最初の応答時間の見込みを適切に案内する
- お客様が正確なサポート管理者のプロファイルを維持できるようにサポートする

テクニカル サポート エンジニア (TSE)

発行されたサポート リクエストはテクニカル サポート エンジニアに割り当てられます。テクニカル サポート エンジニアは、お客様の担当者として、テクニカル サポートとガイダンスを提供します。この担当者の主な役割は次のとおりです。

- Eメールまたは電話、あるいはその両方でサポート リクエストに対応する
- 問題の再現とトラブルシューティングのためにお客様の技術環境を再現する
- 根本原因と、それにより発生する問題を調査、特定、および解決する
- VMware の他部門と連携して問題を解決する

ベスト プラクティス

仮想インフラストラクチャについて長らくカスタマー サポートに従事してきた経験から、効果的なサポート関係を構築するために、次のような推奨事項およびベスト プラクティスを提案しています。

管理者の教育

管理者教育に、VMware の教育コースをご利用いただいたお客様は、発生した技術的な問題の症状をより効率的に定義し、VMware と協力して問題の根源となる要因を解決しています。教育コストとダウンタイムのコストを比較すれば、教育に対する投資をほぼ即時に回収できることがお分かりいただけると思います。VMware 認定技術者 (VCP) プログラムにより、技術部門のプロフェッショナル向けに、VMware 仮想化テクノロジーを導入し、メンテナンスするための知識、スキル、資格認定を提供しています。詳細については、VMware の Web サイトで、[教育サービス](#)を参照してください。

事前計画

弊社製品を導入する前に、VMware のリリース ノートとその他の関連テクニカル ドキュメントをご覧いただき、ご使用の環境の要件について確認してください。特にゲスト OS のインストール、構成、実行の際は、必ず参照してください。また、十分なテスト時間と「緊急時」の対応を含めたプロジェクト計画を慎重に決定し、すべての関係ベンダーへの連絡方法を管理者に周知させることをお勧めします。さらに複雑なインフラストラクチャの変更に対応するため、さまざまな[コンサルティング サービス](#)を提供しています。これは、既存のシステムとアプリケーションの評価や、その情報を利用した仮想インフラストラクチャの計画、構築、および管理を支援するものです。

適切なリソースの割り当て

VMware ソフトウェアのインストール前の要件として、VMware 製品の導入を行う担当者には、環境内のハードウェア、デスクトップ、サーバ、ネットワークオペレーティングシステム、ストレージ、およびアプリケーションのインストール、運用、メンテナンスについて、十分な経験が必要になります。インストール障害の多くは、実際にはサードパーティ製コンポーネントやソフトウェアにより発生します。このような障害は、インストール先が物理マシンか仮想マシンかに関わらず発生します。支援が必要な場合は、VMware の[コンサルタント](#)がご使用の環境に最適なソリューションの特定と展開を行い、これを一度で確実に導入します。

セルフ ヘルプ リソースの利用

Web ベースの VMware のセルフ ヘルプ ツールをご活用ください。[サポート リソース](#)のページでは、テクニカル ドキュメントやナレッジベースで提供される解決策を調べたり、コミュニティ フォーラムでほかの管理者とさまざまな話題について討議したり、ホワイト ペーパー、技術文書、および互換性ガイドを参照することができます。

次のセルフ ヘルプ リソースをご利用いただけます。

- [製品サポート センター](#)：ドキュメント、トラブルシューティング ガイド、Web キャスト、およびその他の有用な製品サポート リソースを提供します。
- [ナレッジベース](#)（英語サイト）：質問や問題に対する回答が多数提供されています。
- [ドキュメント](#)：VMware 製品の利用可能なすべてのバージョンのリリース ノート、マニュアル、ガイド、およびテクニカル リソースを提供します。
- [技術資料](#)（英語サイト）：現在リリースされているすべての VMware 製品のホワイト ペーパー、技術文書、互換性ガイド、およびその他の技術情報を入手できます。
- [互換性ガイド](#)：お客様の構成がサポートされていることを確認し、システム、I/O、SAN、またはバックアップの互換性に関する既知の問題や、対応しているゲスト OS を確認できます。
- [VMware コミュニティ](#)（英語サイト）：VMware のほかのお客様や技術者と製品、戦略、セキュリティ対策などについて議論できます。
- [製品ライセンス](#)（英語サイト）：製品ライセンスに関する情報の確認や、ライセンス管理ポータルへのアクセスが可能です。
- [セキュリティセンター](#)（英語サイト）：すべての VMware 製品のセキュリティ問題に関する最新情報を入手できます。セキュリティ関連のアラート通知を受信するように登録したり、セキュリティの問題を報告したり、セキュリティ関連のアイテムをダウンロードできます。
- [サポート ツール](#)（英語サイト）：サポート リクエストや製品ライセンスのアクティビティなどの管理用ツールを提供します。
- [開発者向けリソース](#)（英語サイト）：仮想インフラストラクチャ サービスを自社のプログラムへ組み込むための、開発者向け情報を提供します。
- [ユーザー グループ \(VMUG\)](#)（英語サイト）：VMware のユーザー フォーラムに参加して、ベスト プラクティスや知識を共有できます。
- [アラートの通知](#)（英語サイト）：事前に登録をしておけば、パッチやメンテナンス リリースが公開されたときに通知を受け取ることができます。

完全かつ正確な情報の提供

あらゆるトラブルシューティング プロセスについて言えることですが、正確でタイムリーな解決策を得るには、正確でタイムリーな情報が必要です。仮想マシンで異常やクラッシュが発生した場合は、「vmsupport スクリプト」を実行し、必要なログ ファイルとシステム データを収集してください。各プラットフォームでこのスクリプトを実行する方法については、次のナレッジベースの情報を参照してください。

<http://kb.vmware.com/kb/1008524> (英語サイト)

アカウントとプロフィールの更新

サポート リクエストを発行するには、アカウントを作成し、正しいプロフィール情報を維持する必要があります。アカウントの識別には メール アドレスが使用されるので、有効なビジネス用メール アドレスを使用してください。また、スパム フィルタによって VMware からの E メールが拒否されないように、VMware のメールアドレスをセーフリストに含めてください。

製品を購入したら、すぐにプライマリ ライセンス管理者に連絡し、適切なライセンスが割り当てられていることを確認します。これにより、お客様はサポート リクエスト処理にかかるオーバーヘッドを削減でき、弊社もサポート リクエストに対して、迅速かつ効率的に応答できます。

製品の登録

製品の登録はお客様のサポート契約と購入した製品とを関連付けるものです。VMware Fusion と VMware Workstation を除くすべての VMware 製品において、製品の登録が購入時に自動的に行われます。

サポート リクエストのライフ サイクル

Web または電話にてご連絡をいただくと、お客様のサポート リクエストがただちに発行され、適切な担当者に割り当てられます。

サポート リクエストには、次の段階があります。

- プロファイルの作成と製品の登録 (必要な場合)
- 問題のトラブルシューティングに必要な情報の収集
- サポート リクエストの発行
- 適切なカスタマー サポート 担当者またはテクニカル サポート エンジニアによる問題への対処
- サポート リクエストの完了

確認事項

お客様またはプライマリ ライセンス管理者がプロフィールを作成し、製品を登録していることを確認します。

1. www.vmware.com にアクセスします。
2. Web ページの右上にある [My Account] リンクをクリックします。
3. このページから VMware のポータルにアクセスして、新しいカスタマー アカウントの作成、製品の登録、注文やライセンスの管理、コミュニティへの参加などの操作を行います。

プロフィールを作成し、製品を登録したら、サポート リクエストを発行できます。

情報の収集

次のガイドラインでは、問題を診断し、迅速にサポート リクエストを登録するために、VMware が必要とする情報について説明しています。該当する情報を集めてから、VMware サポートにお問い合わせください。

お客様番号

お客様番号は、テクニカル サポート用にお客様側の担当者ごとに割り当てられる 10 桁の数字です。お客様番号は、アカウント情報や、VMware テクニカル サポートの電話システムへのアクセス時に使用します。お客様番号は、お客様側の担当者（アカウントを作成している各担当者）ごとに 1 つずつ割り当てられ、ほかの担当者と共有することはできません。お客様番号は、アカウントにログインしたときに表示されます。また、VMware から送信されるステータスや確認用の各種 E メールにも記載されます。また、テクニカル サポートに電話したときにカスタマー サポート担当者がこの番号をお伝えすることもあります。

構成

VMware 製品に関する問題のトラブルシューティングには、システム、ストレージ、またはネットワークの構成図とファイルが非常に役立ちます。VMware サポートにすぐにアップロードできるように、構成図をファイルにしておくか、デバイス上で適切なコマンドを実行して構成情報を集めておいてください。問題解決プロセスの時間短縮に役立ちます。

ログ ファイル

VMware 製品のインストール中に生じた問題を報告する場合は、インストール時のログ ファイルが役立ちます。ログに VMware ログ ファイルまたは VMware コア ファイルの作成が記録されている場合には、それらのファイルを提出してください。これらのファイルはサポート リクエストに添付できます。ログ ファイルの場所は、ご使用のオペレーティング システムと VMware 製品によって異なります。VMware 製品の管理ガイドで、該当する構文を確認してください。物理的なハードウェアがクラッシュした場合は、ハードウェア ベンダーにより作成されるログ ファイルも参考になります。

サポート スクリプトの出力

仮想マシンが異常終了した場合は、再起動してサポート スクリプトを実行し、適切なログ ファイルとシステム情報を収集してください。スクリプトの構文と場所は、VMware のプラットフォームの種類によって異なります。テクニカル サポートで必要なトラブルシューティング データの収集については、次のナレッジベースの情報を参照してください。

<http://kb.vmware.com/kb/1008524> (英語サイト)

最近行われた変更の記録

仮想インフラストラクチャ環境で最近行われた変更がないか確認します。ゲスト OS、ホスト OS、ネットワーク、ストレージ、およびアプリケーションのバージョン変更には特にご注意ください。

テクニカル サポートの重要度について

重要度は、その技術的な問題がシステムまたはビジネスに及ぼす相対的な影響の大きさを示すものです。重要度を正確に定義することでタイムリーな応答ができ、VMware が問題の性質を理解するのに役立ちます。

重要度 1：本番サーバまたはミッション クリティカルなシステムが停止し、すぐに適用できる回避策が存在しない場合がこれに該当します。

- ミッション クリティカルなデータのすべて、またはその多くが損失または破損する多大なリスクがある
- 多大なサービスの損失が発生している
- 業務運用が中断して深刻な状況が発生している

重要度 1 のサポートでは、お客様が購入したサポート サービスで定義されている時間中に、問題解決に向けて作業するための専用のリソースを継続的に提供していただく必要があります。

重要度 2： 主要な機能に深刻な障害が発生した場合がこれに該当します。

- 制限つきで運用は継続できるが、長期間にわたってこの状態が続くと生産性に悪影響を及ぼす可能性がある
- 重要なマイルストーンの達成に対するリスクが発生している。進行中のインストールおよび増分インストールに影響している
- 一時的な回避策が存在する

重要度 3： ソフトウェアの機能の一部におけるクリティカルではない損失に関するものがこれに該当します。

- 一部のコンポーネントは機能しないが、ユーザーはソフトウェアを継続して使用できる
- 初期のインストール目標に最小のリスクが発生している

重要度 4： 一般的な使用に関する質問がこれに該当します。

- ドキュメントの誤記などの機能に関係しない問題

サポート リクエストの発行

VMware のサポートには、[オンライン サポート ポータル](#)または電話にてご連絡いただけます。

- [オンラインでカスタマー サービス リクエストを発行](#)（英語サイト）： VMware のアカウントが必要です。アカウント、契約、ライセンスの問題に関するサービス リクエストを発行できます。
- [オンラインでサポート リクエストを発行](#)（英語サイト）： サポート契約、インシデント単位のサポート、または無償サポートが付属する製品を購入された場合に利用できます。
- [電話でリクエストを発行](#)（英語サイト）： すべてのお客様が利用できます。電話システムの自動音声に従ってください。

VMware サポートの電話番号は次のとおりです。

- **米国およびカナダ**： 1-877-4VMWARE（1-877-486-9273）または 1-650-475-5345（ライセンスサポートまたはテクニカル サポートを選択）
- **国別のフリーダイヤル番号**については、<http://www.vmware.com/support/japan.html>（英語サイト）を参照してください。

ライセンス サポート チームは、24 時間 365 日体制でお客様のアカウント、サポート契約、およびライセンスの問題に対応しています。

カスタマー サポート グループは、VMware Fusion を除くすべての VMware 製品において、24 時間 365 日体制でお客様のサポート リクエストに直接電話で対応をしています。VMware Fusion に関するリクエストは、太平洋標準時で午前 6 時 ~ 午後 6 時まで対応しています。対応時間外は、オンライン テクニカル サポートへのアクセス方法に関する録音されたメッセージが流れます。

まれに担当者全員が別のお客様のサポートをしていることがあります。この場合、そのまましばらくお待ちいただくか、メッセージを残してください。次の項目を含む詳細なメッセージを残していただければ、弊社から折り返しお電話させていただきます。

- 担当者のフルネーム
- 会社名
- お客様番号
- 担当者の電話番号または携帯番号（国番号と市外局番を含む）
- サポート リクエスト ナンバー（既存の問題に関するご連絡の場合）
- 問題の簡単な説明

通常は 1 時間以内にご連絡いたします。

カスタマー サポート担当者は問題をサポート リクエストとして発行し、そのリクエストに対してサポート リクエスト ナンバーが割り当てられます。サポート リクエスト ナンバーは電話でお伝えするとともに、自動生成されたリクエストの受領メッセージに記載の上、1 時間以内に送信されます。その問題に関する以降のサポートとのやり取りでは、この番号をご利用ください。また、[オンライン サポート ポータル](#)（英語サイト）から、発行したリクエストにアクセスして、任意の情報を追加できます。

技術的な問題に対するテクニカル サポート エンジニアによる最初の応答時間は、お客様が契約している[サポート サービス](#)のガイドラインにより異なります。また、テクニカル サポート エンジニアからの応答方法もサポートの内容、および購入した製品によって異なり、電話または E メールで行われます。

カスタマー サービスやライセンスの問題に対する最初の応答時間は、その問題によって異なります。できるだけ早く応答できるように努力いたしますが、ほとんどのリクエストは、解決のために調査が必要であるため、カスタマー サポート担当者またはライセンス担当者が回答するまでに最大で 72 時間かかることがあります。ほとんどのリクエストは 48 時間以内に回答しています。

英語以外で提供されているカスタマー サービスとテクニカル サポートについては、[各国語サポートポリシー](#)を参照してください。

問題への対処

お客様のサポート リクエストに対して担当のテクニカル サポート エンジニアが割り当てられ、お客様と弊社の双方がサポート リクエストの完了を承認するまで、その問題の責任者となります。まれに、お客様の地域との時差の関係で、または別の製品の専門知識が必要な場合に、サポート リクエストを別のテクニカル サポート エンジニアに再割り当てすることがあります。サポート リクエストを再割り当てする必要がある場合は、事前にお知らせします。

担当のテクニカル サポート エンジニアは、問題が解決するまで、必要に応じて E メールまたは電話でお客様と連絡を取り合います。お客様の責任は、サポート契約に定義されているサービス時間中にテクニカル サポート エンジニアとともに作業ができる、適切な担当者とリソースを準備しておくことです。テクニカル サポート エンジニアはお客様と協力して、必要となるあらゆる手段を用いて問題の診断を徹底的に行い、ソリューションを検討し、問題の解決を試みます。

これについて、お客様に次のことをお願いしています。

- 詳細情報の提供
- お客様による特定のソフトウェアやパッチのインストール
- システムの特定のデバッグ データの提出（必要な場合は、このデータを生成するためのテストの実施）
- VMware のテスト マシンで問題の再現を試みる
- 問題の再現に必要なコード、データ、またはソフトウェアの提出
- 弊社エンジニアリング スタッフとともにソフトウェアのバグを検証
- お客様による、問題の回避に役立つ可能性のある対策案の実装とテスト
- お客様側のネットワーク、データベース、その他特定技術の管理者による、トラブルシューティングへの協力
- 関連するサードパーティ製ソフトウェアまたはハードウェア製品による問題が疑われる場合、当該ベンダー（お使いのオペレーティング システムやデータベースのベンダーなど）に協力を要請

未解決のサポート リクエストの確認と更新

発行したサポート リクエストの状況を確認するには、[View Support Requests](#)（英語サイト）ポータルからアカウントにログインします。リクエストでは、コメントの追加やファイルのアップロードをいつでも行うことができます。10 MB 以内のファイルはサイトに直接アップロードできます。それ以上の容量のファイルについては、VMware の [FTP プロセス](#)（英語サイト）を使用してください。

注：サポート リクエストに関するビジネスへの影響度が変化した場合、または最初に正しく記録されていなかった場合は、エスカレーションを行わずに、サポート リクエストの重要度を上げることをテクニカル サポート エンジニアに要求できます。

エラーの報告または機能のリクエスト

エラー（バグ） レポート

VMware 製品にエラーが見つかった場合、有効なサポート契約をお持ちであれば、通常の [サポート リクエスト](#)（英語サイト）を発行して、VMware サポートにその問題についてお知らせください。

有効なサポート契約をお持ちでないお客様がエラーを報告する場合は、[VMware コミュニティフォーラム](#)（英語サイト）にある適切な製品コミュニティにその問題を投稿してください。

機能のリクエスト

VMware は、弊社ソフトウェアの改良や機能拡張についてのご提案をお受けしております。ご提案は、VMware Web サイトにある [機能リクエスト](#) フォームからお送りください。追加の情報が必要となる場合を除き、個別に返答が送信されることはありません。このフォームから送信された情報はテクニカル サポートの対象にならないことに注意してください。

試験的機能のサポートの定義

VMware の一部の製品リリースには、特定の試験的な機能が含まれます。これらの機能は、テストおよび試用のために提供されています。試験的な機能については、製品のリリースノートに記載されています。これらの機能は、本番環境での使用を想定していません。試験的機能に問題が見つかった場合は、ぜひ情報をお寄せください。フィードバックを提供するには、[オンライン](#)（英語サイト）でリクエストを発行するか、適切な製品コミュニティをご利用ください。ただし、試験的な機能について、トラブルシューティング、回避策、または修正の提供を確約することはできません。

VMware グローバル サポート サービスについて

利用可能なサポート オプションの詳細については、「[付録 A: サポート サービス](#)」を参照してください。

時間外サポート

時間外サポートは、現在のサポート契約で、重要度 1 の問題に対する 24 時間 365 日のサポートを提供していない場合に利用できます。この時間外サポートでは、クリティカルな本番環境の問題に対して支援を行います。これは、契約で定められた時間外に[重要度 1 の問題](#)により本番システムに障害が発生した場合、迅速に応答し、テクニカル サポート エンジニアの支援によりシステムをオンラインに復帰させることが目的です。時間外サポートの購入については、[カスタマー サポート](#)（英語サイト）にお問い合わせください。

リリースされたソフトウェアを実行中の本番システムに影響する、重大な問題は次のとおりです。

- ミッション クリティカルなデータのすべて、またはその多くが損失または破損する多大なリスクがある
- 多大なサービスの損失が発生している
- 業務運用が中断して深刻な状況が発生している

担当のテクニカル サポート エンジニアは、次のいずれかに該当する状態に達するまで、引き続き問題に取り組みます。

- 本番サーバの運用が再開し、サポート リクエストが完了するか、重要度が下がった場合
- 正式な解決策が見つかるまで、許容可能および維持可能な回避策によりサーバの運用が可能になり、重要度が下がった場合
- 本番サーバに対する影響の重要度が下がった場合

このような状態になると、サポート リクエストを完了とするか、通常の営業時間内に必要な作業を行う形態に戻ります。どちらの場合も、前述の状態に達しているとの同意が必要ですので、お客様のご承認をお願いいたします。

ベータ版サポートの概要

VMware では、ベータ期間中にベータ版ユーザー向けの[セルフ ヘルプ](#)（英語サイト）および[Web ベースのサポート](#)（英語サイト）を提供しています。ベータ版サポートの利用資格をお持ちのお客様は、サポート リクエストをオンラインで発行できます。サポート リクエストを発行すると、受領確認が自動的に送信されます。電話によるベータ版のサポート リクエストは受け付けておりません。これは、ベータ版リリースは本番環境に導入されるものではないこと、また、発行されるリクエストの量が多く、すべてのベータ版サポート リクエストに対して、応答時間をお約束することが難しいためです。ベータ期間の終了と同時に、すべてのベータ版のサポート リクエストも完了とさせていただきます。

バグ関連のサポート リクエスト

バグ情報は、弊社の開発チームに転送され、検証されます。タイミングや問題の重要度によっては、製品版のリリース前に修正されない場合があります。ベータ期間の終了時に、関連するサポート リクエストは完了扱いとなりますが、未解決のバグはすべて適切に追跡および検証されます。

機能のリクエスト

ベータ版リリースの機能についてリクエストがある場合は、オンラインでサポート リクエストを発行してください。機能についてのリクエストは、弊社の開発チームに転送され、検証されます。追加の情報が必要となる場合を除き、個別に返答が送信されることはありません。提出いただいた VMware ソフトウェアの強化に関するご提案は、すべて VMware 所有物となります。VMware はこの情報を、製品のサポートや開発など無制限に、あらゆる事業目的のために利用できるものとします。

ベータ プログラムへの参加

VMware のベータ プログラムには、公開と非公開のものがあります。公開されているベータ プログラムへ参加するには、[VMware コミュニティ](#)（英語サイト）で情報を入手してください。

非公開のベータ プログラムは、招待制になっています。対象者には、非公開ベータ版へのアクセス方法を記した招待 E メールが VMware から届きます。

テクニカル サポート ポリシー

このセクションでは、VMware のサポート ポリシーについて、また、製品バージョンごとのサポート、製品リリース間の互換性、サードパーティ製ソフトウェア バージョンの互換性、およびカスタムコードのサポートの方法について説明します。

サードパーティ製ハードウェアおよびソフトウェアのサポート

[VMware の互換性ガイド](#)またはその他の VMware 相互運用性ガイドに明示的に記載されていないサードパーティ製ハードウェアとソフトウェアについては、次のように対応します。

VMware グローバル サポート サービス（GSS）が障害の分析を支援し、技術的な問題がサードパーティ製ハードウェアまたはソフトウェアに関係するものかどうかを判断します。問題を切り分けるため、サードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアを取り除いていただく場合があります。ただし、これは当該問題が、サードパーティ製ハードウェアまたはソフトウェアに関係すると判断する根拠がある場合に限られます。

VMware グローバル サポート サービスが根本原因を直接判断することができない場合、または当該問題とサードパーティ製ハードウェアまたはソフトウェアとの関連を疑う相当の理由がある場合は、テクニカル サポート アライアンス ネットワーク (TSANet) または共同サポート契約 (CSA) 関係に基づいてサードパーティ ベンダーと連絡をとり、さらに問題のトラブルシューティングを行います。根本原因が、VMware が共同サポート関係を持たないサードパーティ ベンダーの製品にあると思われる場合は、サードパーティ ベンダーのサポート部門にサポートを依頼することをお勧めします。

VMware、Cisco 社、および EMC 社は合同で、Virtual Computing Environment (VCE) を設立しました。これは、あらゆる規模の組織に、データ センターの迅速な変革へのアプローチを提供し、効率性向上とコスト削減を実現するものです。その結果、各分野の最良のテクノロジーと End-to-End のベンダーのいずれかを選択する必要がなくなります。VCE の詳細については、次の Web サイトを参照してください。

<http://www.vmware.com/solutions/partners/alliances/cisco.html> (英語サイト)

<http://www.vmware.com/solutions/partners/alliances/emc.html> (英語サイト)

VMware 仮想マシン内の Microsoft ソフトウェアのサポート

世界中の企業が本番環境に VMware の仮想データ センター OS ソリューションを導入するようになり、VMware の仮想マシン上の Microsoft のオペレーティング システムやアプリケーションに対するテクニカル サポートの利用方法について、お客様からのお問い合わせを受けるようになりました。ここでは、VMware の仮想マシン上で、ライセンスを持つ Microsoft 社のオペレーティング システムやアプリケーションを実行しているお客様にご利用いただける、幅広いサポート オプションについて簡単に説明します。

Microsoft 社は、サーバ仮想化評価プログラム (SWP) を通じて、VMware のソリューションで使用される自社のサーバ製品をサポートします。SWP は、VMware または Microsoft 社との通常のサポート関係を通じて、すべてのお客様が利用できます。このオプションは、VMware および Microsoft 社のどちらのサポートであっても、どのサポート レベルの契約を結んでいても利用できます。これには、インシデント単位のサポートも含まれます。

SWP は、VMware のソリューションを検討する際に、多くのお客様が懸念する導入についての不安を取り除き、すべてのお客様が安心して VMware のソリューションの導入を行えるようにするものです。

Microsoft 社は、[SWP 認定ハイパーバイザー](#) (英語サイト) の最新リストを公開しています。[Microsoft 社がサポートする製品](#)には、Windows 2000、Windows Server 2003、および Windows Server 2008 があります (ファイル サービス、プリンタ サービス、Active Directory などのすべてのサーバロールを含む)。また、Exchange Server や SQL Server などのエンタープライズ アプリケーションも含まれます。[Microsoft 社の公式サポート ポリシー](#)にも、VMware 製品でのサポートについて記載されています。

VMware の仮想マシン上でその他の Microsoft 製品を実行しているお客様にも、いくつかのオプションを提供しています。

- VMware とサポート契約を締結しているお客様は、VMware の Microsoft 製品用セーフティネットが適用されます。VMware は Microsoft 社とプレミア契約を結んでおり、お客様の問題は Microsoft 社のエンジニアリングにエスカレーションし、協力して取り組むことができます。Microsoft 社へのエスカレーションをいつ行うかは VMware が判断します。特に、難しい状況の解決に対して大きな成果をあげています。
- Microsoft 社とプレミア レベルのサポート契約を結んでいるお客様の場合、Microsoft 社は VMware の仮想マシン内で実行している任意のソフトウェア製品に対して「商業的に適切な範囲で」サポートを行います。このような作業で問題を特定できなかった場合、Microsoft 社は調査を進めるため、物理マシンで問題を再現することをお客様に求める場合があります。
- サポート対象外の製品を実行していて、プレミア契約でないお客様は、Microsoft 社によるサポートのレベルが限定されます。Microsoft 社のサポート担当者は、まず物理マシン上で問題を再現することをお客様に求める場合があります。このポリシーについては、Microsoft 社のナレッジベースの[項目 897615](#)で説明されています。

使用しているハードウェアのベンダーからのサポートを希望するお客様は、サポート契約に Microsoft 製品のサポートを含めることができます。ただし、これは VMware および Microsoft 社のソフトウェアの購入方法に応じて異なります。

- Dell 社のハードウェアに付属する OEM の VMware 製品と、Dell ゴールド エンタープライズサポートまたは Dell プロサポートを購入したお客様には、Dell 社が End-to-End のサポートを提供しています。これは、VMware のソフトウェアと、仮想マシン内で実行している認定済みの Microsoft オペレーティングシステムが対象です。
- 富士通社のハードウェアに付属する VMware 製品と富士通社の SupportDesk 契約を購入したお客様には、富士通社が End-to-End のサポートを提供しています。これは、VMware のソフトウェアと、仮想マシン内で実行する、ライセンスが付与された Microsoft ソフトウェアが対象です。
- HP 社のハードウェアに付属する VMware 製品、または HP 社のサービス（コンサルティング、統合、HP アウトソーシング）、あるいはその両方を購入し、VMware と Microsoft 社に対する現行の HP サポート / サブスクリプション契約を持つお客様には、HP 社が End-to-End サポートを提供しています。これは、VMware のソフトウェアと、仮想マシン内で実行している、ライセンスが付与された Microsoft ソフトウェアが対象です。
- IBM 社のハードウェアに付属する VMware 製品と該当する GTS サポート契約を購入したお客様には、IBM 社が End-to-End のサポートを提供しています。これは、VMware のソフトウェアと、仮想マシン内で実行している、ライセンスが付与された Microsoft ソフトウェアが対象です。

- **Unisys** 社のハードウェアに付属する OEM の VMware 製品と、Unisys 社のゴールドまたはプラチナのサポートを購入したお客様には、Unisys 社が **End-to-End** のサポートを提供しています。これは、VMware のソフトウェアと、仮想マシン内で実行している認定済み Microsoft オペレーティングシステムが対象です。

SDK (Software Developers Kit) のサポート ポリシー

VMware カスタマー サポートでは、VMware vCenter Server Web Service (VMware vSphere Web Services SDK の要求に応答する VMware vCenter Server 内のサービス)、CIM SDK CIMOM (CIM SDK の要求に応答する VMware ESX 上のサービス)、およびスクリプト API で提供されるメソッドとプロパティの実行時に問題が発生したお客様に対して、サポート サービスを提供しています。VMware vSphere 製品のサポートを購入したお客様は、Perl 用 vSphere SDK、VMware vSphere CLI、VMware vSphere PowerCLI、および VMware vSphere Management Assistance のインストールについてサポートを受けることができます。

プログラムの作成やデバッグ、開発ツールの使用、またはサンプル プログラムに関するサポートは提供していません。プログラム開発のサポートが必要な場合は、[VMware 開発者向けコミュニティ](#) (英語サイト)、または [VMware プロフェッショナル サービス](#) (英語サイト) をご利用ください。

アプリケーションプログラミング インターフェイス (API) のサポート ポリシー

VMware は、スクリプト API のメソッドとプロパティに対して、サポートを行っています。ただし、サポートにはスクリプト作成支援と一般的なスクリプトのデバッグ支援は含まれていません。開発者向けの VMware コミュニティのフォーラムで、ほかの開発者からの支援を得ることも可能です。

サポートをご依頼の際は、お客様がすでに試みたデバッグや問題の切り分けに関する情報を用意してください。たとえば、障害の実例となる簡単なテスト ケースの提供や、ご使用のアプリケーション外での問題の再現をお願いする場合があります。API の問題として診断できない場合、VMware では、アプリケーション コードのデバッグ方法を提案するのみとなります。問題の特定と修正を支援する方法として、VMware のコンサルティング サービスの利用を提案させていただく場合もあります。VMware はサードパーティ ベンダーが作成した API はサポートしません。

VMware のオープンソースのサポート ポリシー

VMware は、すでに市販されているソフトウェアの特定のコンポーネントを、定期的にオープンソース ソフトウェアとして公開します。コンポーネントをオープンソースとして公開しても、VMware は製品の市販バージョンの販売を続ける場合があります。

オープンソース ソフトウェアには VMware の次の Web サイトからアクセスできます。

<http://www.vmware.com/resources/opensource/projects.html> (英語サイト)

ただし、これらの製品向けの従来のサポート サービスが販売または提供されることはありません。ほかの多くのオープン ソース ソフトウェアと同様に、サポートとメンテナンスのサービス（バグの修正とアップデートを含む）は、さまざまなコミュニティ リソースを通じて提供されます。サポートの詳細については、ソフトウェアのダウンロード ページを参照してください。

セキュリティ対策ポリシー

VMware は、企業において最も重要な業務にも安心してご利用いただける製品の構築に取り組んでいます。最高水準のセキュリティを提供することによって、お客様が確実に弊社製品を導入できるように努めています。この VMware のセキュリティ対策ポリシーは、弊社製品に関して起こりうる脆弱性を解決するための、弊社の取り組みについて説明したものです。ここに記されているものと同様の問題が発生した場合、このポリシーに沿って迅速に対応していきます。

[VMware のセキュリティ対策ポリシー](#)（英語サイト）をお読みください。

また、[VMware のセキュリティ センター](#)（英語サイト）でもセキュリティ情報を提供しています。

サポート リクエストのエスカレーション ポリシー

VMware グローバル サポート サービス（GSS）は、迅速な解決を目指して常に適切なリソースを投入し、サポート リクエストに集中して取り組むよう努力を続けています。しかし、サポート リクエストの進捗に満足できない場合は、エスカレーションを要請することをお勧めします。

サポート リクエストはいつでもエスカレーションできます。担当のカスタマー サポート担当者またはテクニカル サポート エンジニアに直接依頼するか、テクニカル サポート マネージャに連絡して、エスカレーションを要請してください。

特に次の場合には、エスカレーションを行ってください。

- アップグレード中またはその他の実装中に本番システムが停止した場合
- VMware のサポート管理部門に対し、ビジネスへの重大な影響について伝える必要がある場合
- サポート リクエストへの応答または解決策に満足できない場合

エスカレーションを要請する場合は、VMware グローバル サポート サービスに[電話](#)（英語サイト）で連絡することをお勧めします。これにより、リクエストに対して適切なリソースを使用して迅速に対応し、問題を解決することができます。

注：サポート リクエストに関するビジネスへの影響度が変化した場合、または最初に正しく記録されていなかった場合は、エスカレーションを行わずに、サポート リクエストの重要度を上げることをテクニカル サポート エンジニアに要求できます。

サポート リクエストの詳しいエスカレーション方法については、次の Web サイトを参照してください。

<http://www.vmware.com/support/policies/escalation.html>（英語サイト）

各国語サポート ポリシー

VMware 製品のサポートは基本的に英語で提供されていますが、VMware は引き続きローカル言語でのサポートを拡張していきます。

直接ローカル言語で行うテクニカル サポートは、24 時間、365 日体制で、日本、中国、韓国、中南米で利用できます。ヨーロッパの一部の国でも、限定されたローカル言語でのサポートを利用できます。通常は、ローカル サポート センターの営業時間中に電話で応答します。

その他の国については、サポートとの電話による最初のやり取りは英語で行われます。VMware のお客様への目標応答時間は、現在英語での応答に基づいて算出されています。

カスタマー サービスも基本的に英語で提供されていますが、フランス語とドイツ語については、月曜日～金曜日の午前 7 時～午後 7 時 (GMT) は、ローカル言語でのサポートを利用できます。

サポート リクエストの完了

通常、リクエストは、問題が解決したことをお客様が確認した場合、または VMware が 10 日間にわたり 3 回お客様に連絡を試み、応答がなかった場合に完了となります。また、特定の問題について VMware が解決できない、あるいは解決しないと決定した場合、お客様の確認および承認を得て、テクニカル サポート リクエストを完了とする場合もあります。

顧客満足度調査

お客様からのフィードバックは、VMware グローバル サポート サービスがお客様の期待に応じているかどうかを確認する唯一の方法です。VMware は顧客満足度調査を実施して、お客様から貴重な情報を提供していただく機会を設けています。これはお客様への対応を強化し、お客様のニーズを満たすサポートを構築するために役立てられます。

サポート リクエストが完了したあと、前回の満足度調査依頼が送信されてから 2 週間以上経過している場合に、サポートについて簡単な満足度調査へのご協力を依頼するメールで送信します。

アカウント、サポート契約、およびライセンスに関する質問

アカウント、サポート契約、またはライセンス ポータルに関する質問がある場合は、[カスタマー サービス](#)にお問い合わせください。日本語での対応を希望される場合は以下のページからお問い合わせください。<http://www.vmware.com/jp/support/licensing.html>
このとき、問題のトラブルシューティングができるように、注文と契約に関する情報をすべてお手元にご用意ください。ライセンスの問題については、効率的かつ迅速に解決できるように次の情報を提供してください。

- 注文番号
- サポート契約の番号
- ライセンス キー
- プライマリ ライセンス管理者 (PLA) のメールアドレス

カスタマー サービス リクエストがオンラインで発行された場合は、カスタマー サポート担当者またはライセンス担当者が、できるだけ早く回答します。迅速に応答できるように努力いたしますが、ほとんどのリクエストは、解決のために調査が必要であるため、応答までに最大で 72 時間かかることがあります。ほとんどのリクエストは 48 時間以内に回答しています。

VMware へのお問い合わせ

VMware のサポートおよびサブスクリプション サービスの詳細については、[利用条件](#) (英語) を参照してください。

付録 A： サポート サービス

VMware は世界最大規模の仮想化サポートの組織を持ち、仮想化に精通したエキスパートが、仮想環境内のクリティカルなアプリケーションをサポートします。VMware グローバル サポート サービスでは、お客様のニーズに合わせて、幅広いサポート オプションを提供しています。

オプションには次のものが含まれます（一部日本で未提供のものが含まれます）。

- [Production Support（プロダクション サポート）](#)： 重要度が高い問題に対するテクニカルサポートが必要な本番環境や重要なテスト環境向けサポート、24 時間 365 日
- [Mission Critical Support（ミッションクリティカル サポート）](#)： シニア レベルのエンジニアへの優先的な問い合わせと、プロアクティブなアカウント管理を提供、24 時間 365 日
- [Business Critical Support（ビジネス クリティカル サポート）](#)： 専門チームを必要とする本番環境向けサポート
- [Basic Support（ベーシック サポート）](#)： テスト、開発環境、または評価用環境向けサポート、1 日 12 時間、週 5 日（標準営業日）
- [Developer Support for Spring Source（開発者サポート）](#)： SpringSource アプリケーション開発のサポート、1 日 12 時間、週 5 日
- [SDK Support Program for vSphere（SDK サポート プログラム）](#)： vSphere アプリケーション開発の効率化に向けたサポート、1 日 12 時間、週 5 日
- [インシデント単位のサポート](#)： インシデントを個別に購入するか、1、3、5 インシデントのサポートパックを購入することで利用可能、1 日 12 時間、週 5 日
- [Fusion サブスクリプション サービス](#)： メジャー リリースとマイナー リリースの提供
- [Fusion デスクトップ標準サポート](#)： デスクトップ ベースのサポートで、VMware Fusion のライセンスを 10 以上お持ちのお客様が対象、1 日 12 時間、週 5 日
- [無償サポート](#)： VMware Workstation と VMware Fusion 向けに提供される Web ベースのサポート
- [評価版](#)： Web ベースのセルフ ヘルプ サービスのみ
- [ベータ版](#)： フィードバック方法の提供のみ

詳細については、Web サイトで [VMware のサポート オプション](#) を参照してください。最新の製品データシートをダウンロードするには、Web サイトで前述の各サービスのページにアクセスしてください。



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave. Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001
VMware株式会社 〒105-0013 東京都港区浜松町1-30-5 浜松町スクエア 13 F Tel 03-4334-5600 (代) Fax 03-4334-5601 www.vmware.com/jp
Copyright © 2010 VMware, Inc. All rights reserved. 本製品は、米国および国際的な著作権法および知的財産法によって保護されています。VMware の製品は、
<http://www.vmware.com/go/patents> のリストに表示されている 1 つまたは複数の特許の対象です。VMware は、米国およびその他の地域における VMware, Inc. の登録商標または
商標です。他のすべての名称ならびに製品についての商標は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。