


VMware サポート リクエスト 発行ガイド

2014年6月

vmware®

© 2014 VMware Inc. All rights reserved.

- 
- SR発行方法
 - SRテンプレート
 - 資料の採取
 - ファイルのアップロード
 - SR一覧の参照
 - SRのライフサイクル

SR発行の事前準備

- お問い合わせご担当者は、My VMware上であらかじめSR発行の権利を付与されている必要があります。
- 登録はSU(Super User)の方に実施して頂けます。
- お問い合わせご担当者数の上限はご利用のサポートレベルにより異なります。

Production	6名
Basic	4名



SR発行方法(1)

SRを発行するステップについて説明します。

- SR発行の前のステップとして、お問い合わせの内容が既知の事例で報告されていないか、VMware Knowledge Baseなどのリソースでご確認下さい。
- Knowledge Baseを参照しても問題解決に至らない場合、SRの発行へと進みます。

My VMwareにログインしSupportリストからGet Supportをクリックします。



<参照情報> Filing a Support Request in My VMware
<http://kb.vmware.com/kb/2006985>

SR発行方法(2)

テクニカル関連欄のドロップダウンリストをクリックします。

お問い合わせ対象の製品、製品バージョンを選択し画面右下の続行ボタンをクリックします。



SR発行方法(3)

選択した問題と製品を確認し、サポート リクエストの作成をクリックします。

サポート

FAQ およびサポートに寄せられる一般的な問題への回答を確認できます。必要に応じて、サポート リクエストを発行できます。電話で VMware にお問い合わせいただく場合は、[サポートの電話番号](#)をご確認ください。米国連邦テクニカル サポートの対象となる米国政府機関のお客様は、[米国連邦テクニカル サポート](#) の手順に従ってサポート リクエストを発行してください。

選択済みの問題

問題: Fault/Crash 製品: VMware vSphere ESXi 5.0

VMware KB: Troubleshooting the vCenter Server Agent when it does not start
Troubleshooting the vCenter Server Agent when it does not start (1006128). Purpose. The vCenter Server Agent, also referred to as vpxa or the vmware-vpxa service, is what allows ...
★★★★
Published: | Created Date: 2008-06-24 | Last Modified Date: 2013-03-13

VMware KB: Virtual machines stop responding when any LUN on the host is in an all-paths-down (APD) condition
Virtual machines stop responding when any LUN on the host is in an all-paths-down (APD) condition (1016626). Details. The issue addressed in this article occurs when a rescan is ...
★★★★
Published: | Created Date: 2009-12-14 | Last Modified Date: 2013-11-06

VMware KB: Interpreting an ESX/ESXi host purple diagnostic screen
Interpreting an ESX/ESXi host purple diagnostic screen (1004250). Purpose. This article provides information to decode ESX/ESXi host purple screen errors. An ESX/ESXi purple screen error appears similar to: ...
★★
Published: | Created Date: 2008-03-14 | Last Modified Date: 2013-10-03

サポート レベル: Business Critical Support

サポートの対象となる米国政府機関のお客様
[ここをクリック](#)

SR発行方法(4)

- 必須項目※を必ず入力してください。

重要度、問題のカテゴリ、問題の説明(全角上限値2,000文字程度の日本語可)を入力して画面をスクロールで進めます。国 (=Japan), タイムゾーン (=Tokyo Standard Time) を必ず指定してください。

製品： VMware vSphere ESXi 5.5

サポート レベル： Business Critical Support

サポート リクエスト情報

必須項目

関連付けるフォルダ (他ユーザとのリクエスト共有)

1つ選択

製品のバージョン

1つ選択

重要度 *

1つ選択

問題のカテゴリ *

Fault/Crash

問題の説明 *

発生している問題の詳細を入力してください。また、発生した問題について、できるだけ多くの情報をお知らせください。技術的な問題の場合は、ご使用の技術環境に関する情報も必要になります。情報に基づいて、弊社サポート チームが問題を診断し、解決策をご提供します。

最大 4,000 文字

補足事項

サポート リクエストの解決に役立つ可能性のある情報 (ご都合の良い時間帯や、ほかの連絡先など) をすべて入力してください。

最大 4,000 文字

連絡先情報

ご希望の連絡方法

1つ選択

国 *

Japan

Address 1 *

Address 2

City *

Postal code *

State *

1つ選択

ご連絡先の電話番号および内線番号 *

+81

タイム ゾーン *

(GMT+09:00) Tokyo Standard Time

SR発行方法(5)

- この内容でSRを発行する場合はリクエストの送信ボタンをクリックし完了してください。

タイムゾーン*

(GMT+09:00) Tokyo Standard Time ▼

メールアドレス (2 番目)

メールアドレスが複数ある場合は、コンマ (,) で区切ります。

連絡先情報 (2 番目)

最大 255 文字

携帯電話番号

サードパーティの追跡番号


「メールアドレス(2番目)」にグループアドレス、ご関係者のアドレスを追加指定することにより情報共有がさらに容易になります。

お客様の運用に合わせてご利用ください。

また、複数のEmail Addressを入力する際は各Email Addressをカンマ (,) で区切ってください。

リクエストの送信


キャンセル

- 
- SR発行方法
 - SRテンプレート
 - 資料の採取
 - ファイルのアップロード
 - SR一覧の参照
 - SRのライフサイクル

SRテンプレート

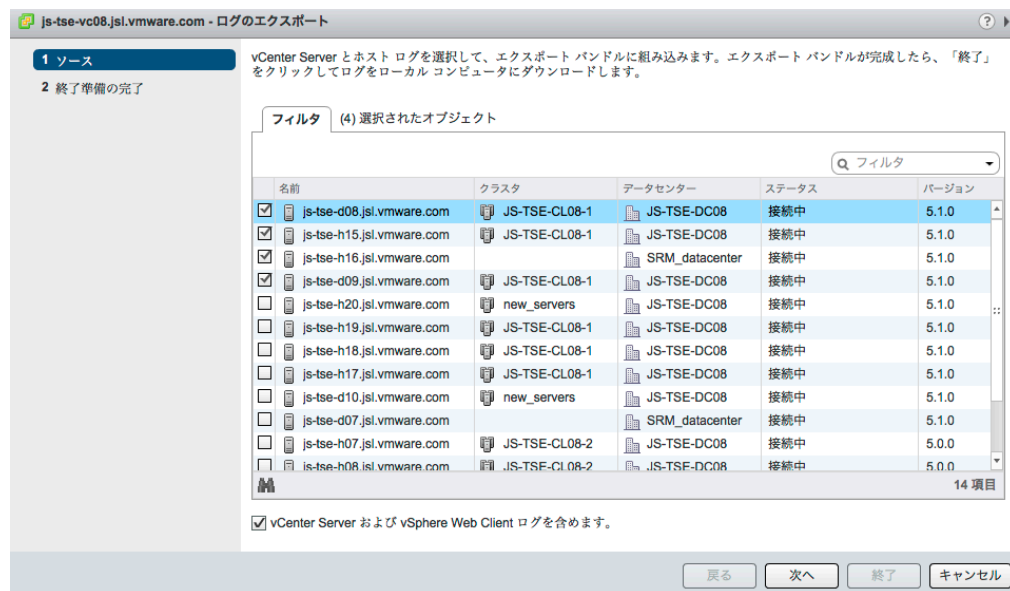
- お問い合わせの際には以下の各情報をテンプレートとしてご用意ください。

- [1. ご担当者名]
- [2. サイト・システム名]
- [3. 問い合わせ概要]
- [4. 業務影響]
- [5. 利用環境]
 - ESX Server
 - 機種 : Dell PowerEdge RXXX
 - ver : VMware ESX 4.1 Update 2
 - 台数 : 4台
 - vCenter Server
 - ver : vCenter Server 4.1 Update 2
 - Guest OS: Windows Server 2003 R2
- [6. 発生契機／日時／頻度]
- [7. 貴社での切り分け調査内容]
- [8. サポート調査依頼内容]
- [9. 送付資料]
- vc-supportログ、vm-supportログは基本的には必須でお願いします。

- 
- SR発行方法
 - SRテンプレート
 - 資料の採取
 - ファイルのアップロード
 - SR一覧の参照
 - SRのライフサイクル

資料の採取

- vc-support、vm-supportなどのログバンドルは、基本的に問い合わせ時の必須情報とさせて頂いています。
- VCの画面からデータを収集するVCとESXを選択して取得下さい。




<参照情報>

Collecting diagnostic information for ESX/ESXi hosts and vCenter Server using the vSphere Web Client

<http://kb.vmware.com/kb/2032892>

Collecting diagnostic information for VMware products

<http://kb.vmware.com/kb/1008524>

- 
- SR発行方法
 - SRテンプレート
 - 資料の採取
 - **ファイルのアップロード**
 - SR一覧の参照
 - SRのライフサイクル

ファイルのアップロード

※ 2014年1月27日より、従来のFTPサーバに変わってセキュアなプロトコルを利用したSFTPサーバがリリースされました。

従来のFTPサーバは一定の移行期間後、利用できなくなりますので、よりセキュアな sftpsite をご利用下さい。

SFTPサーバーの利用方法につきましては、下記のKBをご確認ください。

Uploading diagnostic information for VMware through the Secure FTP portal

<http://kb.vmware.com/kb/2069559>

<参照情報>

旧FTPサーバーの利用方法

Uploading diagnostic information to VMware

<http://kb.vmware.com/kb/1008525>



ファイルのアップロード

- Linux オペレーティングシステムを使用したSFTPでのファイルのアップロード手順
- サイトへのアップロードはSR番号を取得した後に実施して下さい。
 - sftp inbound@sftpsite.vmware.com にてサーバに接続
 - パスワード:inbound
 - SR番号にてディレクトリを作成 (mkdir <SR番号>)
 - 作成したディレクトリに移動 (cd <SR番号>)
 - ファイルをputする (put <ファイル名>)
 - 送付するファイル名は、**必ず半角英数字を使用するようお願いします。**

<参照情報>

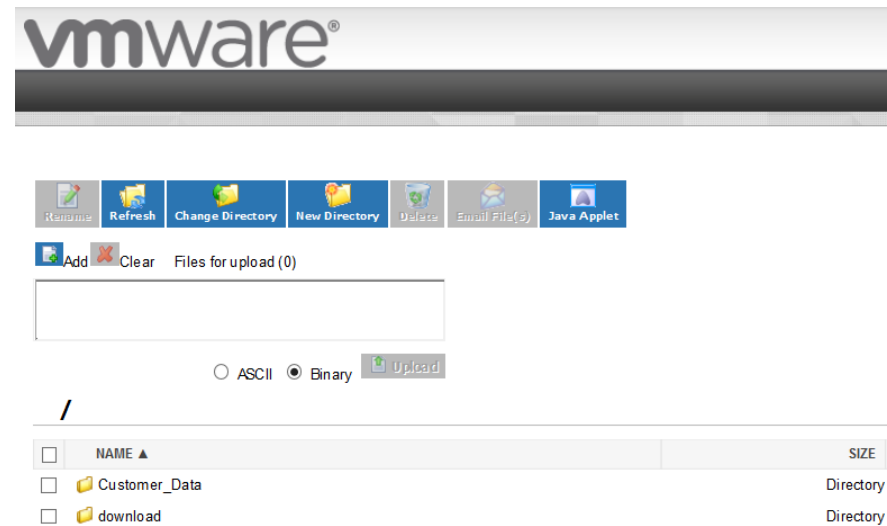
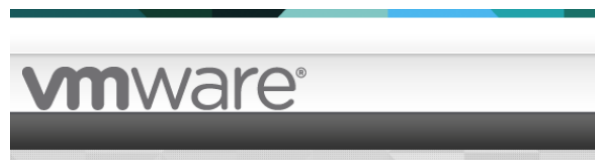
Uploading diagnostic information for VMware through the Secure FTP portal

<http://kb.vmware.com/kb/2069559>


ファイルのアップロード

- SFTPサーバでは、Webインターフェースも提供しています。

- <https://sftpsite.vmware.com/>
- アカウント/パスワードは、inbound/inbound
- HTMLまたはJava Applet を選択



- 初めてファイルをアップする際は、New DirectoryボタンでSR番号のフォルダを作成
- Change Directoryボタンでディレクトリを移動
- ファイルをAddし、Uploadボタンにて完了

- 
- SR発行方法
 - SRテンプレート
 - 資料の採取
 - ファイルのアップロード
 - **SR一覧の参照**
 - SRのライフサイクル

SR一覧の参照

- サポート – サポート リクエスト履歴から一覧の表示、個々のSRの進捗状況を確認することができます。
- Open/ClosedなどのStatus等により絞り込みが行えます。 フィルタを適用で適用
- 画面右下のエクセルにエクスポートで一覧をファイル出力することができます。

サポート リクエスト履歴

対応中のサポート リクエストとクローズ済みサポート リクエストをすべて表示します。リストを見出しでソートできます。また、フィルタを適用して特定の結果を表示したり、リストを Excel にエクスポートすることもできます。

概要

サポート リクエストの閲覧: すべて | 未解決 | 過去 21 日以内にクローズ - フィルタ

☒ 日付の範囲の選択

☐ 日付の範囲の設定

サポート リクエスト番号

重要度

1 つ選択

または

YYYY-MM-DD

~

YYYY-MM-DD

All

ステータス

エンタイトルメント アカウント

製品

サービス

フォルダ

Open

All my Support Requests

すべて

すべて

すべて

フィルタを適用

リセット

サポート リクエスト

ステータス


重要度

最終更新日

リクエストの送信日

製品

サポート レベル

- 
- SR発行方法
 - SRテンプレート
 - 資料の採取
 - FTPサイトの利用方法
 - SR一覧の参照
 - SRのライフサイクル

SRのライフサイクル

- SR発行後のお問い合わせのやり取りは、基本的にEメールベースで実施されます。Eメールでのやりとりはシステムに自動的に格納されます。
- Web上で全てのやり取りを参照、あるいはUpdateすることも可能です。
- 解決策、パッチなどをご提供して適用待ちとなっているSRについては、適用時期の情報を頂いた上で、ペンディングまたはクローズとさせて頂く場合があります。
- 既にクローズされたSRに対して所定の期間内(クローズから21日以内)にリオープンを希望される場合、同じSupport Request番号で対応を再開致します。その期間を経過している場合は、新規SRとして対応させて頂きますのであらかじめご了承ください。
(SR登録の際に前回のSR番号のご記入をお願いします)