

NETWORLD

VMware by Broadcom
製品サポートサービス概要

2024/08/21

株式会社ネットワークド

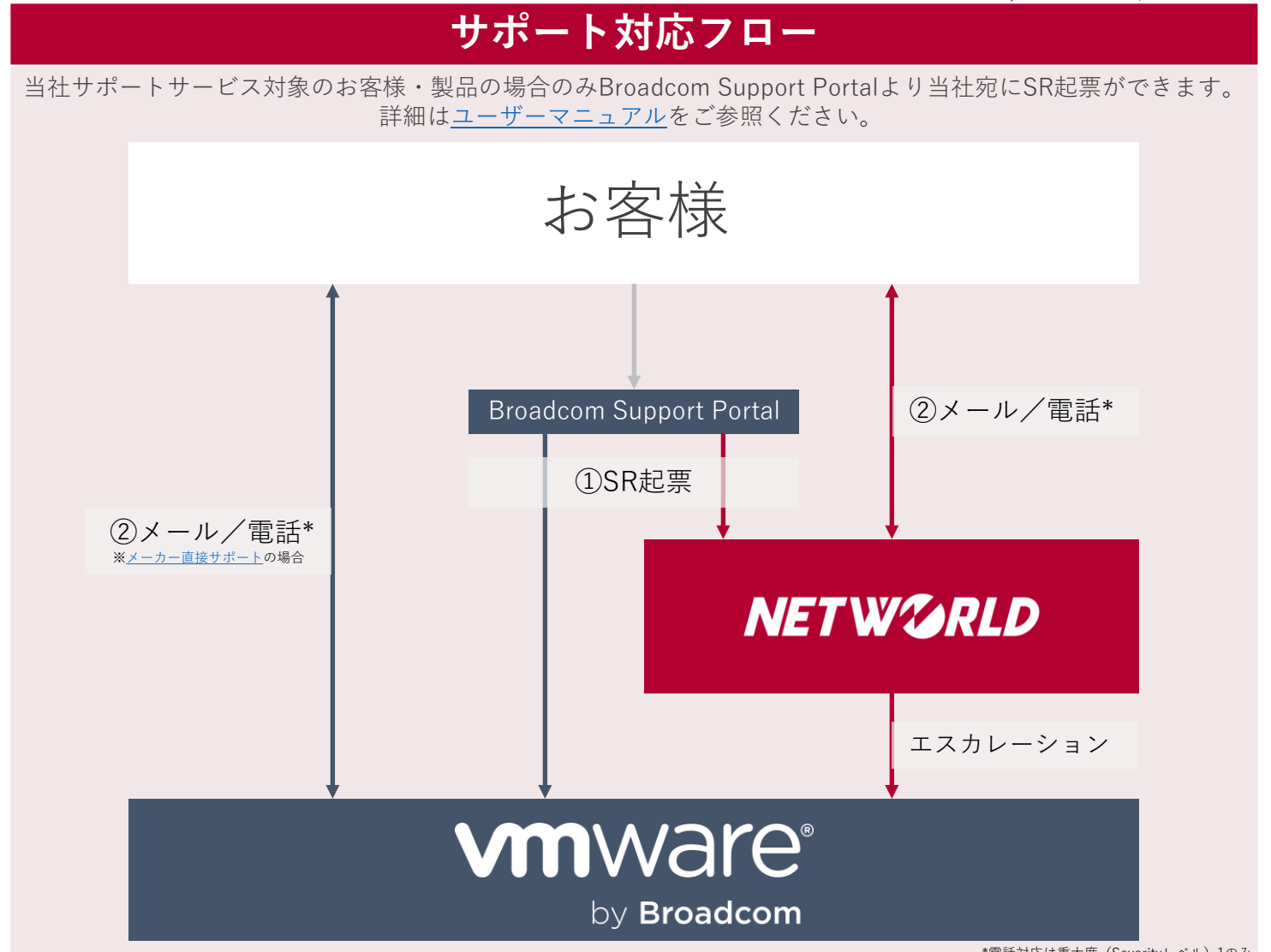
VMware by Broadcom 製品サポートサービス概要

	内容	詳細
対応窓口	ネットワークド カスタマーサポートセンター	VMware by Broadcomサポートサービス仕様書
メールアドレス	vmware-support@networld.co.jp	メールでのやりとりはBroadcom Support Portalでの新規SR起票後となります。 メールによる新規SRのお問い合わせは受け付けておりません。
SR起票ツール <small>*SR (Support Request)</small>	Broadcom Support Portal https://support.broadcom.com/	メーカー指定のプラットフォーム
対応時間	平日 9:00 ~ 17:30	<ul style="list-style-type: none">月～金、ただし祝日および当社休日を除く新規SRの受付は24時間365日重大度 (Severityレベル) 1のお問い合わせは、24時間365日対応
対応方法	メール、電話	お電話による対応は重大度 (Severityレベル1) の場合のみとなります。 お電話番号は必要に応じてご案内いたします。
対応言語	日本語	<ul style="list-style-type: none">日本国内からのお問い合わせのみ対象メーカーが作成したドキュメントや回答等を提供する場合には、メーカーの使用する日本語以外の言語を用いて提供する場合があります。
サービス内容	<p>当社よりご販売した製品について、以下のサポートサービスを提供いたします。</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等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 <p>※対応範囲の詳細については、メーカーポリシーに準じます。</p> <p>製品の構築・チューニングや、Broadcom Support Portalに関するご質問はサポート対象外となります。 また、本サポートサービスの対象は、当社商流にて対象製品を購入されたお客様となります。 一部のお客様については、メーカーによる直接サポートとなります。</p>	

対象製品とサポート対応フロー

対象製品
VMware vSphere
VMware vCenter Server
VMware vSAN
VMware Aria Operations
VMware Live Recovery
Desktop Hypervisor Pro (旧Workstation/Fusion)

※2024/7/9現在



重大度（Severityレベル）について

重大度（Severityレベル）の定義については、下記の通りとなります。（[メーカー定義](#)に準拠）

重大度（Severityレベル）の定義、およびお問い合わせ内容に応じて当センターで定めた優先度に応じて対応させていただきます。

※Severityレベル1の場合のみ、Broadcom Support Portalにてケースを起票頂いた後、電話番号をご案内いたします。

重大度： Severityレベル	定義	対応時間	一次応答 目標時間	対応方法
1	以下いずれかのような状況で、回避策がすぐに見つからない問題が発生した場合、もしくは、回避策がすぐに利用できない問題が発生した場合。 i. 本番サーバ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いる、もしくはサービスが大幅に損失している ii. ミッションクリティカルなデータの大部分が、損失または破損の重大なリスクにさらされている場合。	24/365	30分以内	メール／電話
2	i. 主要な機能が著しく損なわれる問題が発生した場合。 ii. 制限された形で業務を継続することはできるが、長期的な生産性に悪影響を及ぼす可能性がある場合。 iii. 一時的な回避策がある場合。	平日 9:00-17:30	2営業時間以内	メール
3	i. ソフトウェア機能の一部にクリティカルではない問題が生じた場合。 ii. ソフトウェアを継続して使用することはできるが、一部の機能・コンポーネントが機能していない場合。	平日 9:00-17:30	4営業時間以内	メール
4	i. 事業運営・業務・運用に悪影響を及ぼさない問題が発生した場合。 ii. 製品インターフェイスの誤記やドキュメントの誤記。	平日 9:00-17:30	8営業時間以内	メール

お問い合わせ方法、メーカー窓口

お問い合わせ方法

当社サポートサービスサイト内のリンクからユーザーマニュアルをご参照の上、Broadcom Support Portalよりケースを起票ください。

なお、初回お問い合わせ時に、新規アカウントの作成が必要となります。

NWサポートサービスサイト
<https://www.networld.co.jp/sp/broadcom-vmware-support/>

Broadcom Support Portal
<https://support.broadcom.com/>

メーカー窓口

アカウント登録ができない場合など、Broadcom Support Portalの利用における問題が生じた場合は、以下のメーカー窓口へお問い合わせください。

Broadcom カスタマーケア
<https://broadcomcms-software.wolkenservicedesk.com/web-form>

電話：03-6634-4963

※上記窓口ではサポート対応はできません。



株式会社ネットワーク

<https://www.networld.co.jp/>

* 記載されている会社名および製品名、ロゴは各社の商標または登録商標です。