

# サポート・ライン on Cisco UCS サービス

『パッケージ発注サービス』と『問題解決支援サービス』で構成されています。おのこの、下記の対象製品に対してサービスを提供いたします。

サービス提供は、月曜日から金曜日の9時から17時となります。  
(ただし、祝日および年末・年始は除く)

問題解決支援サービスの提供には、事前に[サポート・ライン on Cisco UCS利用登録依頼書](#)の申請による登録処理が必要となります。

記載方法は、契約時に提供させていただきご利用の案内を参考にしてください。

→[ご利用の案内サンプル](#)

## 対象製品リスト

\* 下記の情報は、事前の予告なしに変更されますので、あらかじめご了承ください。

### パッケージ発注サービス対象のソフトウェア・ライセンス (マイクロソフト製品)

Windows Server	<ul style="list-style-type: none"><li>• Windows Server 2012 R2 Essentials Edition</li><li>• Windows Server 2012 R2 Standard Edition</li><li>• Windows Server 2012 R2 Datacenter Edition</li><li>• Windows Server Essentials 2016</li><li>• Windows Server Standard Core 2016</li><li>• Windows Server Datacenter Core 2016</li></ul>
SQL Server	<ul style="list-style-type: none"><li>• SQL Server Standard 2016</li><li>• SQL Server Standard Core 2016</li><li>• SQL Server Enterprise Core 2016</li></ul>

### パッケージ発注サービス対象のソフトウェア・ライセンス、ソフトウェア保守権 (VMWare製品)

vSphere	<ul style="list-style-type: none"><li>• vSphere 6 Standard for 1P</li><li>• vSphere 6 Enterprise for 1P</li><li>• vSphere 6 Enterprise Plus for 1P</li><li>• vSphere 6 Essentials Plus Kit for 3 hosts</li></ul>
vCenter	<ul style="list-style-type: none"><li>• vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance)</li><li>• vCenter Server 6 Foundation Vsup to 3 Hosts (Per Instance)</li></ul>
vSOM	<ul style="list-style-type: none"><li>• vSOM Enterprise Plus for 1P</li><li>• vSOM Enterprise Plus Acceleration Kit</li></ul>

### パッケージ発注サービス対象のサブスクリプション (RedHat製品)

- Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard (L3 Only) 物理サーバー (2ソケット) + 仮想サーバー (無制限ゲストOS) 用 標準
- Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes) (L3 Only) 物理サーバー (2ソケット) または仮想サーバー (2ゲストOS) 用
- Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical Node with up to 4 Virtual Nodes) (L3 Only) 物理サーバー (2ソケット) + 仮想サーバー (4ゲストOS) 用
- Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical Node with up to 1 Virtual Node) (L3 Only) 物理サーバー (2ソケット) + 仮想サーバー (1ゲストOS) 用

## 問題解決支援サービス対象（マイクロソフト製品）

Windows Server	<ul style="list-style-type: none"><li>• Windows Server 2008 Enterprise Edition</li><li>• Windows Server 2008 Standard Edition</li><li>• Windows Server 2008 Datacenter</li><li>• Windows Server 2008 Foundation</li><li>• Windows Server 2008 R2 Enterprise Edition</li><li>• Windows Server 2008 R2 Standard Edition</li><li>• Windows Server 2008 R2 Datacenter</li><li>• Windows Server 2008 R2 Foundation</li><li>• Windows Server 2012 Foundation</li><li>• Windows Server 2012 Essentials</li><li>• Windows Server 2012 Standard</li><li>• Windows Server 2012 Datacenter</li><li>• Windows Server 2012 R2 Foundation</li><li>• Windows Server 2012 R2 Essentials</li><li>• Windows Server 2012 R2 Standard</li><li>• Windows Server 2012 R2 Datacenter</li><li>• Windows Server 2016 Essentials</li><li>• Windows Server 2016 Standard</li><li>• Windows Server 2016 Datacenter</li></ul>
SQL Server	<ul style="list-style-type: none"><li>• SQL Server Standard 2016</li><li>• SQL Server Standard Core 2016</li><li>• SQL Server Enterprise Core 2016</li></ul>

\*Windows Server製品のライフサイクルの延長サポートが終了になっていないバージョンが対象となります。以下サイトにてサポートライフサイクルの情報をご確認ください。

→[マイクロソフト サポート ライフサイクル](#)

## 問題解決支援サービス対象（VMware製品）

vSphere	<ul style="list-style-type: none"><li>• vSphere 6 Standard</li><li>• vSphere 6 Enterprise</li><li>• vSphere 6 Enterprise Plus</li><li>• vSphere 6 Essentials Plus Kit</li></ul>
vCenter	<ul style="list-style-type: none"><li>• vCenter Server 6 Standard for vSphere 6</li><li>• vCenter Server 6 Foundation Vsup</li></ul>
vSOM	<ul style="list-style-type: none"><li>• vSOM Enterprise Plus</li><li>• vSOM Enterprise Plus Acceleration Kit</li></ul>

**\*サポート・ライン on Cisco UCSのサービスの提供時間帯とVMware社のサポート時間帯が異なりますので、ご注意ください。**

（所有されているソフトウェア保守の種類によってもVMware社のサポート時間は異なってきます）

VMWare社のサポート時間については以下サイトでご確認ください。

→[Basic Support \(ベーシックサポート\) とサブスクリプションサービス](#)

→[Production Support & Subscription \(プロダクションサポートおよびサブスクリプション\)](#)

サポート・ライン on Cisco UCSのサービスの提供時間外にVMware社へのお問い合わせをご希望のお客様は、所有されているVMwareの保守サポートの時間帯であれば、直接VMware社へのお問い合わせいただくことが可能です。ただし、お客様から直接VMware社へお問い合わせされました問題につきましては問題の解決（クローズ）までお客様にてご対応をお願いいたします。最初にIBMにて問い合わせを開始した案件であっても一度お客様から直接VMware社へお問い合わせをされますと、その後の引継ぎはいたしかねますのであらかじめご了承ください。

## 問題解決支援サービス対象（Red Hat製品）

- 対象バージョン
- RHEL 5 \*End of Extended Life-cycle Support (ELS) が必要
  - RHEL 6
  - RHEL 7

\*End of Extended Life-cycle Support (ELS) が必要なバージョンは、サブスクリプションが必要となります。

→[Red Hat Enterprise Linuxのライフサイクル](#)

### サブスクリプション

- Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard (L3 Only)  
物理サーバー（2ソケット） + 仮想サーバー（無制限ゲストOS）用 標準
- Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes) (L3 Only)  
物理サーバー（2ソケット）または仮想サーバー（2ゲストOS）用
- Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical Node with up to 4 Virtual Nodes) (L3 Only) 物理サーバー（2ソケット） + 仮想サーバー（4ゲストOS）用
- Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical Node with up to 1 Virtual Node) (L3 Only) 物理サーバー（2ソケット） + 仮想サーバー（1ゲストOS）用

\*Red Hat Enterprise Linuxのアクティベーションについて

IBMからRedHat社へのお問い合わせには、RedHat社のWebサイトよりサブスクリプションの登録をしてアクティベーションする必要があります。以下サイトに対応手順がありますのでアクティベーションの対応をお願いいたします。

→[サブスクリプションについてのFAQ](#)

## その他の情報

### 重要度と次回連絡について

サポート・ラインon Cisco UCSのサービスでは、IBMの重要度と次回連絡のサービスレベル・ガイドラインに沿ってサービスを提供させていただきます。従って、重要度と次回連絡については、VMware社のサポート（VMware Basic SupportまたはProduction Support）で定義されている内容ではなく、IBMのサービスレベル・ガイドラインをを優先させていただきます。ただし、本サービスでは重要度1（24時間365日体制）に対するサービスは提供しておりませんのでご注意ください。

→[IBMの重要度と次回連絡日のガイドライン](#)

### VMwareの対象バージョン・レベルについて

本サービスでVMwareのvCenterおよびvSphereのテクニカル・サポートを提供できるバージョンは、VMware社でその時点で提供されているバージョンとなります。VMware社のサポートポリシー、ライフサイクルポリシーに準じてテクニカル・ガイダンス・フェーズまでの提供となります。テクニカル・ガイダンス・フェーズの期限を過ぎた製品へのサービス提供はできませんので、あらかじめご了承ください。また、ダウングレードしてご利用になる場合は、パッケージ発注サービスの対象となっているバージョンよりダウングレードしたものに限定させていただきます。

→[VMwareライフサイクルのマトリックス](#)（英語）

### VMware社への代理でのお問い合わせの準備について

IBMからVMware社へのお客様の代理でのお問い合わせには、お客様の保守契約とIBMのMy VMwareのユーザーアカウント（vmstsc@jp.ibm.com）の紐付けが必要となります。下記のリンクに紐付けの手順がありますので、事前準備のご対応をお願いいたします。

→[ガイド](#)

→[VMwareポータルサポートお問合せ窓口](#)