

## Red Hat サポートご利用のリファレンスガイド

Red Hat® カスタマーポータルでは、技術ドキュメントおよびインテリジェントツールを提供し、お客様が Red Hat 製品をライフサイクル期間中に管理する支援をしています。カスタマーポータルを利用して解決できない問題に直面した場合は、オンラインでサポートケースを作成するか、地域のテクニカルサポートホットラインにお電話ください。業務への影響を最小限に抑えるため、問題を発見したら直ちにサポートケースを作成してください。

### テクニカルサポートケースの作成



Red Hat カスタマーポータル:  
[access.redhat.com/support/cases/](https://access.redhat.com/support/cases/)



地域別の Red Hat テクニカルサポートの連絡先  
[access.redhat.com/support/contact/technicalSupport/](https://access.redhat.com/support/contact/technicalSupport/)

### テクニカルサポートケースガイダンス



問題がテクニカルサポートの重大度レベルと一致しているか確認してください。  
[access.redhat.com/site/support/policy/severity/](https://access.redhat.com/site/support/policy/severity/)



テクニカルサポートとのコミュニケーションプロセスを理解するために、サービスレベルアグリーメントを確認してください。  
[access.redhat.com/site/support/offerings/production/sla](https://access.redhat.com/site/support/offerings/production/sla)



個別ユーザーのカスタマーポータルアカウント（グループアカウントではなく）で、1つの問題につき1つのケースを作成します。**重大度 1**の問題の場合、オンラインでサポートケースを作成してからテクニカルサポートホットラインにお電話いただき、ケース番号をお伝えください。



お客様のケースを効率的に解決できるよう、サポートケースの作成時にできる限り詳しい情報をご提供ください。また、追加の情報が必要となった場合には迅速にご対応ください。

環境の詳細	診断情報	問題の詳細	マルチベンダーの詳細
<ul style="list-style-type: none"><li>- プラットフォームのバージョン</li><li>- 製品バージョン</li><li>- サードパーティー製品</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- SOSreport</li><li>- Vmcore</li><li>- ログファイル</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- タイムスタンプ</li><li>- エラーメッセージ</li><li>- 再現の手順</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ベンダー名</li><li>- ベンダーケース番号</li><li>- ベンダーの連絡先</li></ul>

Eメールでは添付ファイルをケースに提供できません。テクニカルサポートの FTP サイトにファイルをアップロードしてください。[access.redhat.com/solutions/2112](https://access.redhat.com/solutions/2112)



#### 診断情報のサンプル:

- Red Hat Enterprise Linux® の **sosreport**: [access.redhat.com/site/solutions/3592](https://access.redhat.com/site/solutions/3592)
- システムパニックの **vmcore**: [access.redhat.com/site/solutions/6038](https://access.redhat.com/site/solutions/6038)
- ハングしたシステムの **sysrq データ**: [access.redhat.com/site/solutions/2023](https://access.redhat.com/site/solutions/2023)
- Red Hat Satellite 5.x の **spacewalk-debug**: [access.redhat.com/site/solutions/11047](https://access.redhat.com/site/solutions/11047)
- Red Hat Satellite 6.x の **foreman-debug**: [access.redhat.com/site/solutions/1177823](https://access.redhat.com/site/solutions/1177823)
- Red Hat Enterprise Virtualization の **ログコレクター**:  
[access.redhat.com/site/solutions/61546](https://access.redhat.com/site/solutions/61546)
- Red Hat JBoss® Enterprise Application Platform6 の **JDR**:  
[access.redhat.com/site/solutions/221103](https://access.redhat.com/site/solutions/221103)
- Red Hat Enterprise Linux Openstack Platform® の **ログファイル**  
[access.redhat.com/site/solutions/2055933](https://access.redhat.com/site/solutions/2055933)

**kdump** の有効化とテストが強く推奨されます。**vmcore** がないと、システムハング/パニックの根本原因分析ができません。



トラブルシューティングでのサポートには、リモートサポートセッションをリクエストしてください。技術的なサポートの問題について複数のエンジニアの協力を得ることができます。

[access.redhat.com/articles/255443](https://access.redhat.com/articles/255443) 注記: リモートサポートセッションは、Red Hat のサポートサービスレベルアグリーメントの対象外となります。



プレミアムサブスクリプションの重大度 1 のケースはデフォルトで、重大度 2 のケースはリクエストによって、24 時間の時間外サポートをご利用いただけます。Red Hat サポートチームが追加の情報を必要とする場合に備えて、夜間や週末にも連絡が可能な連絡先情報を提供してください。



サービスレベルアグリーメントにあるような進展がケースで見られず、管理者の関わりが必要となる場合は、サポートケース内の「マネジメントエスカレーションをリクエストする」ボタンを選択してください。テクニカルサポートホットラインに電話をかけ、サポートデリバリーマネージャーへの取り次ぎをリクエストしてください。

[access.redhat.com/site/support/policy/mgt\\_escalation](https://access.redhat.com/site/support/policy/mgt_escalation)

### カスタマーポータルエクスペリエンスのパーソナライズ

カスタマーポータルのプロフィールを更新すると、製品の更新、セキュリティアラート、お客様の技術的

関心に関連する新しいドキュメントについての最新情報が届けられます。

[access.redhat.com/start/how-to-personalize-your-customer-portal-experience](https://access.redhat.com/start/how-to-personalize-your-customer-portal-experience)

### RED HAT について

オープンソースソリューションのプロバイダーとして世界をリードする Red Hat は、コミュニティの能力を生かしたアプローチで、高い信頼性と性能を備えるクラウド、Linux、ミドルウェア、ストレージおよび仮想化テクノロジーを提供しています。また Red Hat は受賞歴のあるサポート、トレーニング、コンサルティングサービスを提供しています。Red Hat は、S&P 社の株価指標に採用されている企業で、世界中で 80 以上の拠点到展開してお客様のビジネスを支援しています。

北米 1-888-REDHAT1	ヨーロッパ、中東、 アフリカ 00800 7334 2835 europe@redhat.com	アジア太平洋 (日本) 0120-266-086 (携帯電話からは 03-5798-8510) sales-jp@redhat.com	中南米およびメキシコ +54 11 4329 7300 info-latam@redhat.com
---------------------	---	---	---

Copyright © 2015 Red Hat, Inc. Red Hat, Red Hat Enterprise Linux, Shadowman ロゴ、および JBoss は、米国およびその他の国における Red Hat, Inc. の登録商標です。Linux® は、米国およびその他の国における Linus Torvalds 氏の登録商標です。