



# BES スイッチサポートサービス “アクセスガイド”

## 目次

1	改訂履歴	3
2	本書について	4
3	BES スイッチとは	4
4	BES スイッチサポートに関する詳しい情報及び説明書の入手方法	4
5	サポート契約の購入について	4
6	サポート契約状況の確認について	5
7	スイッチのポートライセンス確認について	5
8	各国/各地域によるサポート SLA の確認について	5
9	一般的なご質問について	5
10	トラブルの際の連絡方法について	5
11	スイッチのシリアル番号について	7
12	緊急を要する場合	7

## 1 改訂履歴

版数	発行日	改定内容
1.0	2020年2月23日	初版

## 2 本書について

本書は、BES スイッチサポートへのアクセス方法について解説します。

## 3 BES スイッチとは

BES-53248、BES-53432 など、データセンターサーバー及びストレージ向けに用意された大容量イーサネットスイッチです。

## 4 BES スイッチサポートに関する詳しい情報及び説明書の入手方法

オンライン: <https://www.broadcom.com/support/bes-switch>  
BES スイッチサポート・サービスユーザーガイドをご参照下さい。

オンラインサイトより入手できない方は、[BES-Support@techdata.com](mailto:BES-Support@techdata.com) 宛にメールでご依頼下さい。

ご依頼の際には、必要としているサポート内容、スイッチのパーツ番号、シリアル番号、御社名、ご住所、お名前およびご連絡先お電話番号をお知らせ下さい。

不足の情報がございましたら、対応に支障をきたす場合がありますので必要情報のご提供をお願い致します。

以下保護されたサイトへのアクセスには、ユーザーネームとパスワードが必要となります。  
<https://servicesbytechdata.force.com/BESSwitch>

アカウントをお持ちでない方は、[BES-Support@techdata.com](mailto:BES-Support@techdata.com) 宛にメールで発行ご依頼の上、添付された手順に従いアクセスして下さい。

## 5 サポート契約の購入について

[BroadcomBES@techdata.com](mailto:BroadcomBES@techdata.com) 宛にご依頼下さい。

契約されたい各スイッチのパーツ番号、シリアル番号、購入期間、御社名、ご住所、お名前およびご連絡先お電話番号をお知らせ下さい。

不足の情報がございましたと、対応に支障をきたす場合がありますので必要情報のご提供をお願い致します。

## 6 サポート契約状況の確認について

[BroadcomBES@techdata.com](mailto:BroadcomBES@techdata.com) 宛にお問い合わせ下さい。

契約状況を確認されたい各スイッチのパーツ番号、シリアル番号、御社名、ご住所、お名前およびご連絡先お電話番号をお知らせ下さい。

## 7 スwitchのポートライセンス確認について

[BroadcomBES@techdata.com](mailto:BroadcomBES@techdata.com) 宛にお問い合わせ下さい。

ポートライセンスを確認されたい各スイッチの、シリアル番号、御社名、ご住所、お名前およびご連絡先お電話番号をお知らせ下さい。

## 8 各国/各地域によるサポート SLA の確認について

[BroadcomBES@techdata.com](mailto:BroadcomBES@techdata.com) 宛にお問い合わせ下さい。

お持ちのスイッチの台数、上位接続機器、御社名、ご住所、お名前およびご連絡先お電話番号をお知らせ下さい。

## 9 一般的なご質問について

一般的なご質問につきましても、[BroadcomBES@techdata.com](mailto:BroadcomBES@techdata.com) 宛にお問い合わせ下さい。

各スイッチのパーツ番号、シリアル番号、御社名、ご住所、お名前およびご連絡先お電話番号をお知らせ下さい。

## 10 トラブルの際の連絡方法について

TAC（テクニカルアシスタンスセンター）は 24 時間ケース作成に対応しております。

カスタマーサポート契約のサービスレベルによって、技術スタッフからの応答時間が決まります。8x5 契約の場合は、テクニカルサポートは現地時間の午前 8 時から午後 5 時まで、5 営業日ですが、ケースの作成は 24 時間可能です。

以下、3 つの方法でサポートへご連絡頂けます。

1. サポートポータルでのチケット作成:  
<https://servicesbytechdata.force.com/BESSwitch>

ポータルへアクセスのアカウントをお持ちで無い方は、[BES-support@techdata.com](mailto:BES-support@techdata.com) 宛にメールでご依頼の上、添付された手順に従いアクセスして下さい。

システムへログイン後、必要情報を入力し新しいサポートチケットを作成して下さい。

- a. シリアル番号 (スイッチの引き出し式のブルーのタグに記載)\*
  - b. 緊急度: S1 から S5
  - c. トラブルの詳細
  - d. ご連絡先: 対応ご担当者お名前、お電話番号、サポートご希望の時間帯
  - e. ログファイル (お持ちであれば)
2. [BES-support@techdata.com](mailto:BES-support@techdata.com) 宛に、以下必要情報を記載の上、メールで依頼:
    - a. お名前
    - b. 御社名、ご住所
    - c. シリアル番号 (スイッチのブルーのタグに記載)\*
    - d. 緊急度: S1 から S5
    - e. トラブルの詳細
    - f. ご連絡先: 対応ご担当者お名前、お電話番号、サポートご希望の時間帯
    - g. ログファイル (お持ちであれば)

3. お電話での依頼:  
以下サイトにて、最新のコンタクト先電話番号をご確認の上、必要情報をご用意の上お電話下さい。

<https://servicesbytechdata.force.com/BESSwitch>

- a. お名前
- b. 御社名、ご住所
- c. 製品のシリアル番号 (スイッチの引き出し式のブルーのタグに記載)\*
- d. 緊急度: S1 から S5
- e. トラブルの詳細
- f. ご連絡先: 対応ご担当者お名前、お電話番号、サポートご希望の時間帯
- g. ログファイル (お持ちであれば)

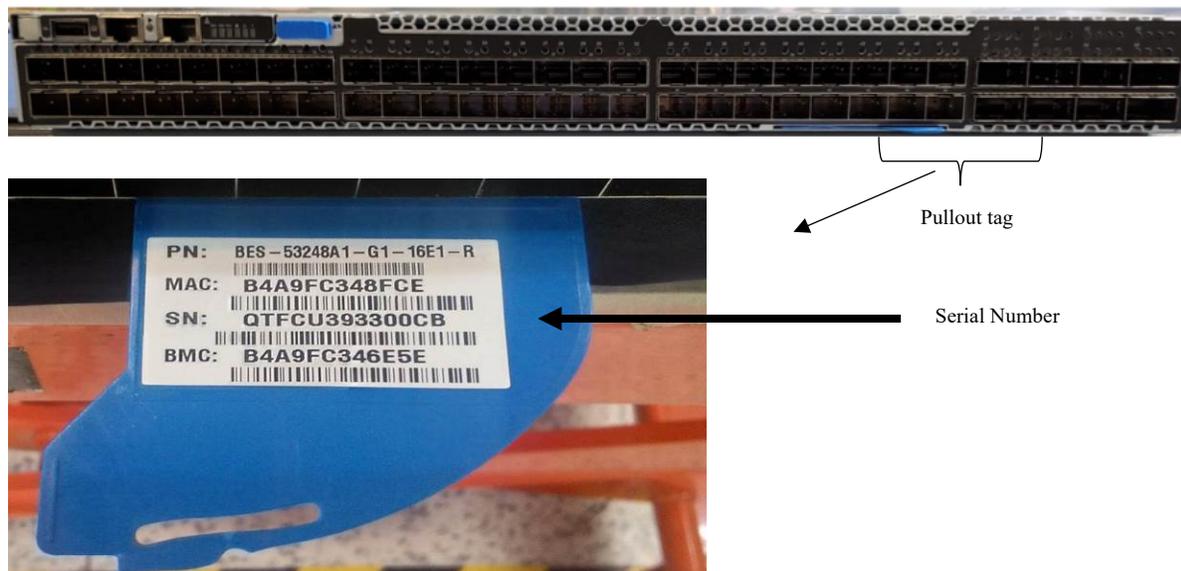
電話番号 (変更されている場合がありますので、オンラインサイトでご確認の上、お電話下さい。<https://servicesbytechdata.force.com/BESSwitch>)

アメリカ、カナダ: 1-800-736-7674  
グローバル: +1-727-275-5509  
オーストリア: +43-148801320  
フランス: +33-164765260  
ドイツ: +49-894 700 2940  
スイス: +41 417991040  
イギリス: +44 125686 4490  
韓国: +82-2-2155-4000  
中国: +86-212-060-7222  
日本: +81-3-6407-2822

日本、中国および韓国の皆さまには、通訳サービスをご利用頂けます。  
現地番号にお掛け頂くと、英語通訳に接続いたします。

## 11 スイッチのシリアル番号について

引き出し式のブルーのタグに記載されています。以下ご参照下さい:



## 12 緊急を要する場合

緊急度の変更 (S1 へ等) やお急ぎの場合は、お電話にてご連絡下さい。

-----

余白

-----