

# Broadcom Support Portal の 事前準備について

VMware 製品の契約・ライセンス管理を行うための準備

2024年 10月  
SB C&S株式会社

 SB C&S

Rev.	Date	Description
1.0	2024年8月16日	初版作成
1.1	2024年10月21日	<ul style="list-style-type: none"><li>・ GCAへの問い合わせ方法の変更(P 40)</li><li>・ Site IDに管理者がない場合の、初回対応の変更(P 9,24,28)</li></ul>

## ターゲット

- Broadcom Support Portal でVMware製品の契約管理、製品ダウンロード、ライセンス管理、サポートリクエストが実施できない方
- VMware by Broadcom製品を新規に契約した方

## 目的

- Broadcom Support Portal でVMware製品のダウンロード、ライセンス管理、サポートリクエストの発行を行うまでに、**必要となる準備作業を解説します。**
- **ポータル操作について解説したメーカーKB**を紹介します。

## 対象外

- EUC製品（Horizon・Workspace ONEなど）については詳細を解説しておりません。

本ドキュメントを利用される前に、以下の注意点をお読みいただき、ご承諾いただいた上でご利用ください。

- 本ドキュメントの著作権は SB C&S株式会社(以下弊社)に帰属します。  
本ドキュメント全てまたはその一部を著作権者の許可無く複製や再配布することは禁じられています。
- 本ドキュメントは利用条件や記載内容は予告なしに変更することがあります。
- 本ドキュメントは、弊社にて把握、確認された内容を基に作成したものであり、お客さま環境や製品機能の仕様や動作について担保・保証するものではありません。
- 本ドキュメントに記載内容は、本ドキュメント発行時点の情報であり、製品のバージョンアップなどによる機能拡張によって実際の操作手順や画面構成、機能動作などが変更される場合もございます。
- 本ドキュメントの利用に関しトラブルが発生した場合、利用者または第三者に損害が生じた場合であっても、本ドキュメントは利用者の自己責任のもと利用されるものであることを鑑み、弊社は損害賠償その他一切の責任を負いません。

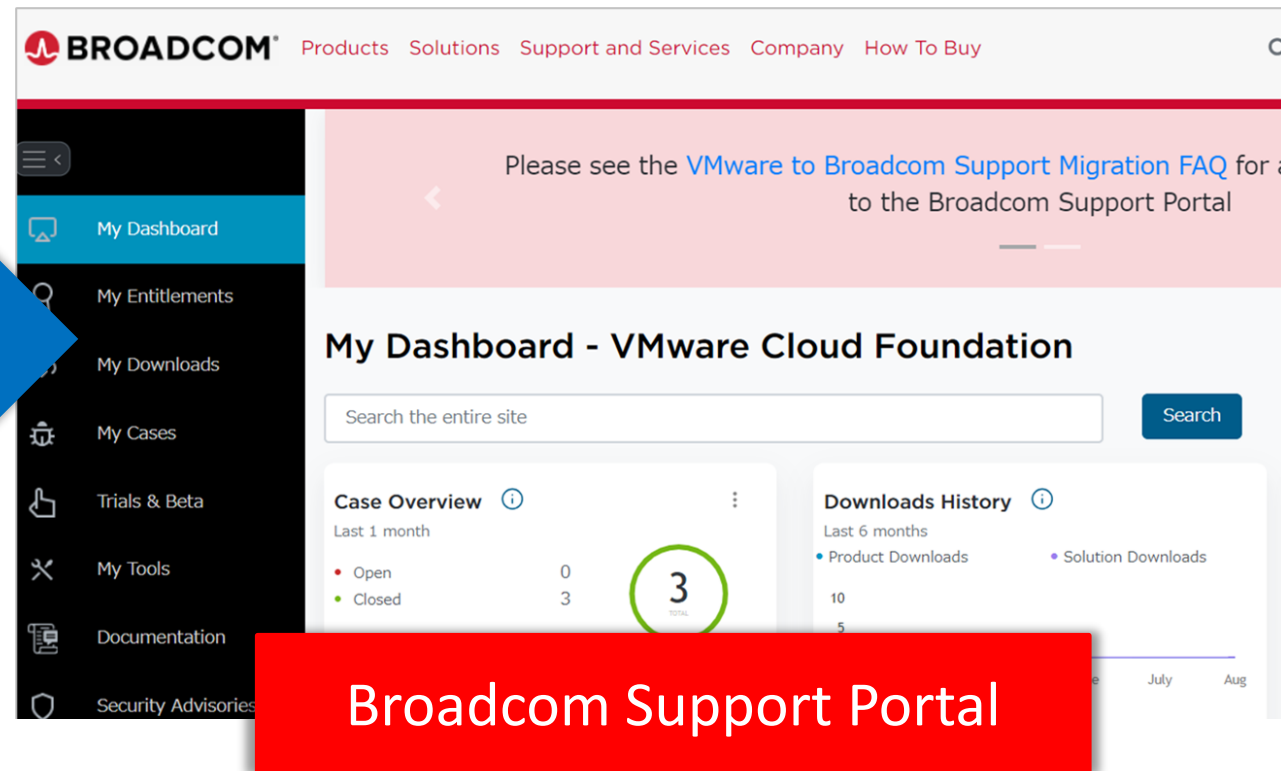
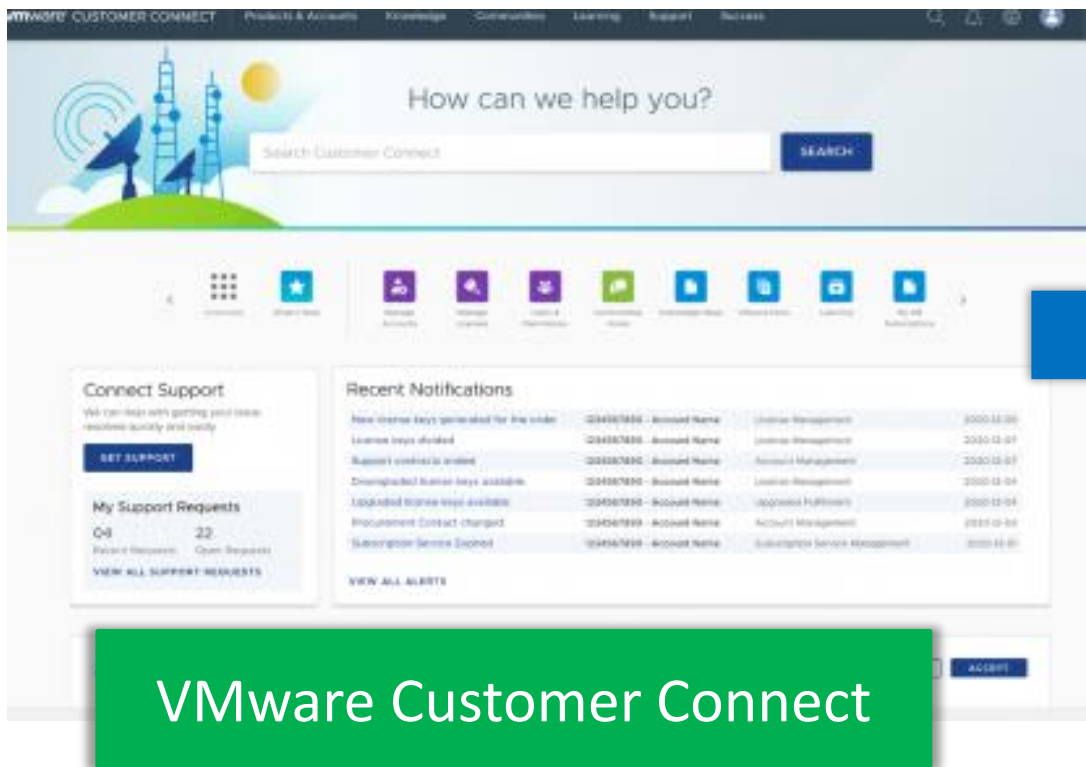
- Broadcom Support Portalについて
- 事前準備として必要な作業
  - アカウント発行
  - Site IDの紐づけ（Enterprise Userへのアップグレード）
  - User Administrator権限の付与
- ポータル操作に関するKB
  - VMware製品のダウンロード
  - ライセンス管理
  - サポートリクエストの発行
- トラブルシュート

# Broadcom Support Portalについて

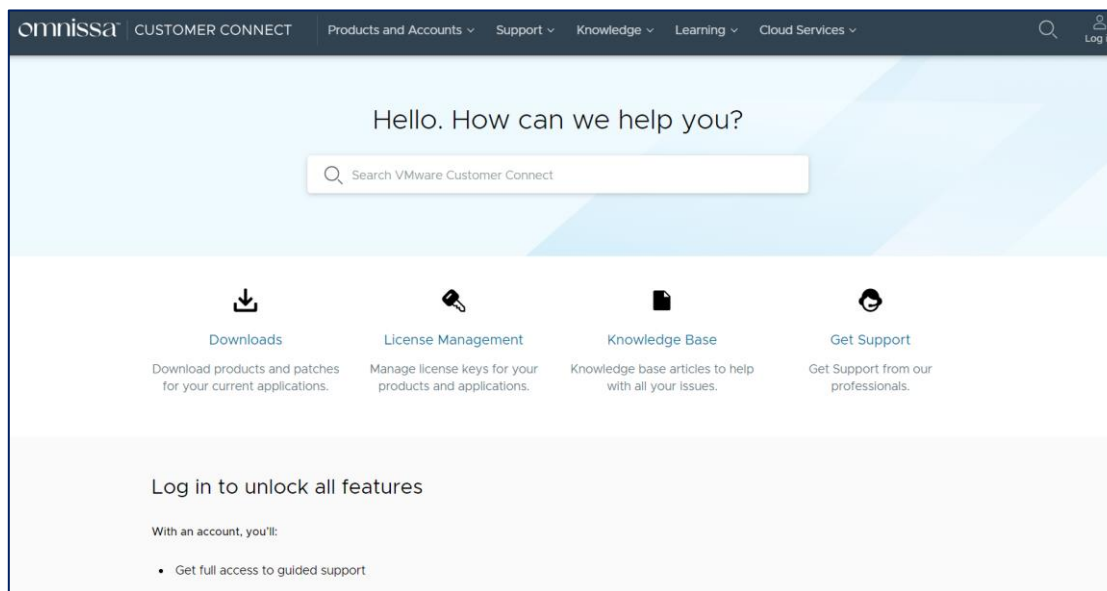
---

2024年5月に、VMware製品のダウンロードやライセンスキーの確認、有事のサポートリクエストの発行などを実施するポータルサイトが、VMware Customer Connectから [Broadcom Support Portal](https://support.broadcom.com/)に変更された

<https://support.broadcom.com/>



- EUC製品（Horizon / Workspace ONEなど）の契約管理・サポート・製品ダウンロードは、[Omnissa Customer Connect](#)のポータルに変更された



- 従来のVMware Customer Connectと同様のUIが踏襲されており、操作方法に大きな変更はありません

※本資料ではOmnissa Customer Connectについて詳細を解説しておりません。  
EUC製品のポータル移管については、以下Web記事をご参照ください

EUC製品のサポート窓口、アカウント移行について（Omnissa）

<https://licensecounter.jp/vmware/information/notice/2024/05/011987.html>



# 事前準備として必要な作業

---

- Broadcom Support Portalにて、契約管理、製品ダウンロード、ライセンス管理、サポートリクエストを行うためには、以下の事前準備が必要

※準備が完了していない場合、製品購入後もソフトウェアのダウンロードやライセンスキーが確認できず、製品の利用を開始することができません。

## アカウント発行

- Broadcom Support Portal のアカウントを発行します

## Site IDの紐づけ (Enterprise Userへのアップグレード)

- 契約中の製品が紐づいた管理ID(Site ID)に対し、Broadcom Support Portal のアカウントを紐づけます

## User Administrator権限 の取得

- 契約中の製品が紐づいた管理ID(Site ID)に対し管理者権限を取得します。

※ Site IDへ初めて紐づけされるユーザは、Enterprise Userへのアップグレード申請後に、User Administrator権限が自動付与されます。(2024/10/21更新)

# 事前準備として必要な作業

---

アカウント発行

- Broadcom Support Portal のアカウントを準備する
- アカウントを準備するメールアドレスの状態が異なる
  - 旧管理ポータルVMware Customer Connectのアカウントを元々所有していた場合
  - 新規アカウント発行の場合

The screenshot shows the Broadcom Support Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Broadcom logo and links for Products, Solutions, Support and Services, Company, and How To Buy. A search icon is visible on the right. Below the navigation bar is a red banner with a message: "Please see the [VMware to Broadcom Support Migration FAQ](#) for a to the Broadcom Support Portal". The main content area is titled "My Dashboard - VMware Cloud Foundation". On the left, there is a dark sidebar menu with icons and labels for: My Dashboard, My Entitlements, My Downloads, My Cases, Trials & Beta, My Tools, Documentation, and Security Advisories. The main dashboard area features a search bar with the text "Search the entire site" and a "Search" button. Below the search bar, there are two main sections: "Case Overview" and "Downloads History". The "Case Overview" section shows "Last 1 month" with a table of cases: 0 Open and 3 Closed. A large green circle with the number "3" is overlaid on the "Closed" count. The "Downloads History" section shows "Last 6 months" with a line chart for "Product Downloads" and "Solution Downloads". The chart shows zero downloads for all months from March to August.

## VMware Customer Connectのアカウントを所有していた場合

- 2024年5月のタイミングでBroadcom Support Portalのアカウントが自動的に作成されています。
- アカウント初期設定通知が、以下の様な送信元・件名でアカウントのメールアドレスに対して送付されています。
  - 送信元：Broadcom-noreply@broadcom.com
  - 件名：ACTION NEEDED: Activate your Broadcom
- パスワードリセットのリンクが期限切れのため、以下KBを参考にパスワードリセットを実施します。
  - ・ Broadcom サポートポータルでパスワードをリセットするには  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/225617>

## 新規アカウント発行の場合

- 以下KBを参考にBroadcom Support Portalのアカウントの新規登録を行います。
  - ・ Broadcom サポートポータルとコミュニティにアカウントを登録する  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/226420>

- Broadcom Support Portalのアカウント状態には以下2つの種別がある
- アカウントの状態によって、今後の操作が変わってくる場合がある
- 企業で購入したVMware製品の契約管理、ダウンロード、ライセンスキーの管理を行うためには、Enterprise Userにアップグレードする必要がある

## Basic User

- 各種ツールへのアクセスが制限された一般ユーザー
- 技術ドキュメントやKB、Communityなどの公開情報へアクセス
- vSphereのパッチファイルのダウンロードが可能

## Enterprise User

- **Basic Userからアップグレードした状態**
- 購入した製品の契約管理が可能
- 購入した製品のダウンロードやライセンスキーの管理が可能
- テクニカルサポートのケース発行が可能
- ログイン時に2要素認証が必須



# 事前準備として必要な作業

---

Site IDの紐づけ  
(Enterprise Userへのアップグレード)



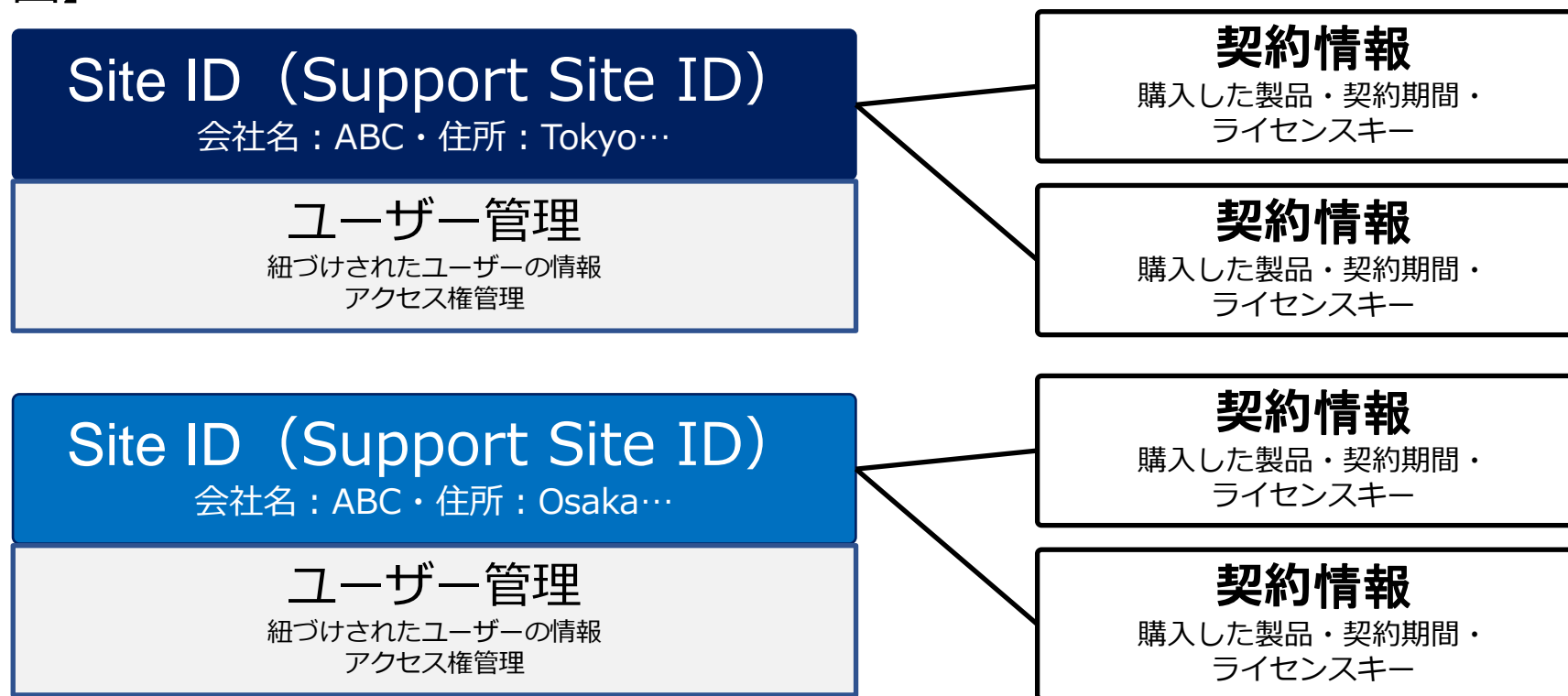
- Enterprise Userのアカウントにアップグレードするためには、追加の申請を実施する必要がある
- 申請は、以下のKBを参考に行う

サイト ID を追加してアカウントをアップグレードする  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/224972>

※この申請にはSite IDと呼ばれる情報が必要となる

- Site IDは、Broadcom Support Portal上で“会社名・住所”毎に発行される管理ID
- このSite IDに製品の契約やライセンスの情報、それらを管理するユーザー情報が紐づけされる
- 場合によっては、Support Site IDやSIDと記載される

【イメージ図】



The screenshot shows the 'My Entitlements' page in the Broadcom portal. The header includes the Broadcom logo and navigation links for Products, Solutions, Support and Services, Company, and How To Buy. The user is logged in as 'Takuya I...'. The left sidebar contains navigation options: My Dashboard, My Entitlements (selected), My Downloads, My Cases, Trials & Beta, My Tools, and Documentation. The main content area is titled 'My Entitlements' and includes sub-tabs for My Entitlements, Customer Entitlements, Fulfillment Dashboard, and Consumption Portal. There are filters for 'PLA Products' (unchecked) and 'Active' (checked). A table lists entitlements for 'SB C&S Corp.' with a 'Site ID' of '171'. The table rows are: VMware Cloud Foundation, VMware Desktop Hypervisor, VMware Live Recovery, and VMware Private AI Foundation. Each row has 'Entitlement Details' and 'Product Details' buttons. A red dashed box encloses the table, and a red callout box points to the 'Site ID' field.

Site Name	Site ID
SB C&S Corp.	171

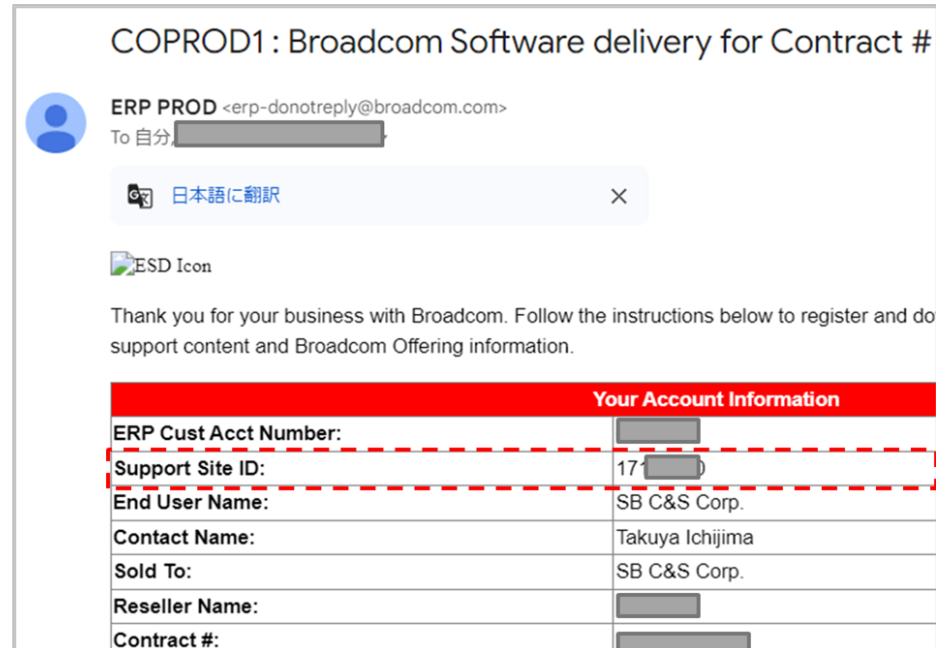
  

Product Name	Entitlement Details	Product Details
VMware Cloud Foundation	Entitlement Details	Product Details
VMware Desktop Hypervisor	Entitlement Details	Product Details
VMware Live Recovery	Entitlement Details	Product Details
VMware Private AI Foundation	Entitlement Details	Product Details

Site IDに紐づけられている  
VMware製品

## 新規契約の場合

- 納品時のメールに記載されている
  - メール送信元が“ERP PROD”
  - メールの件名が“COPROD1” から始まる
  - Support Site ID の項目



## 既存契約の場合 Site IDが不明な場合

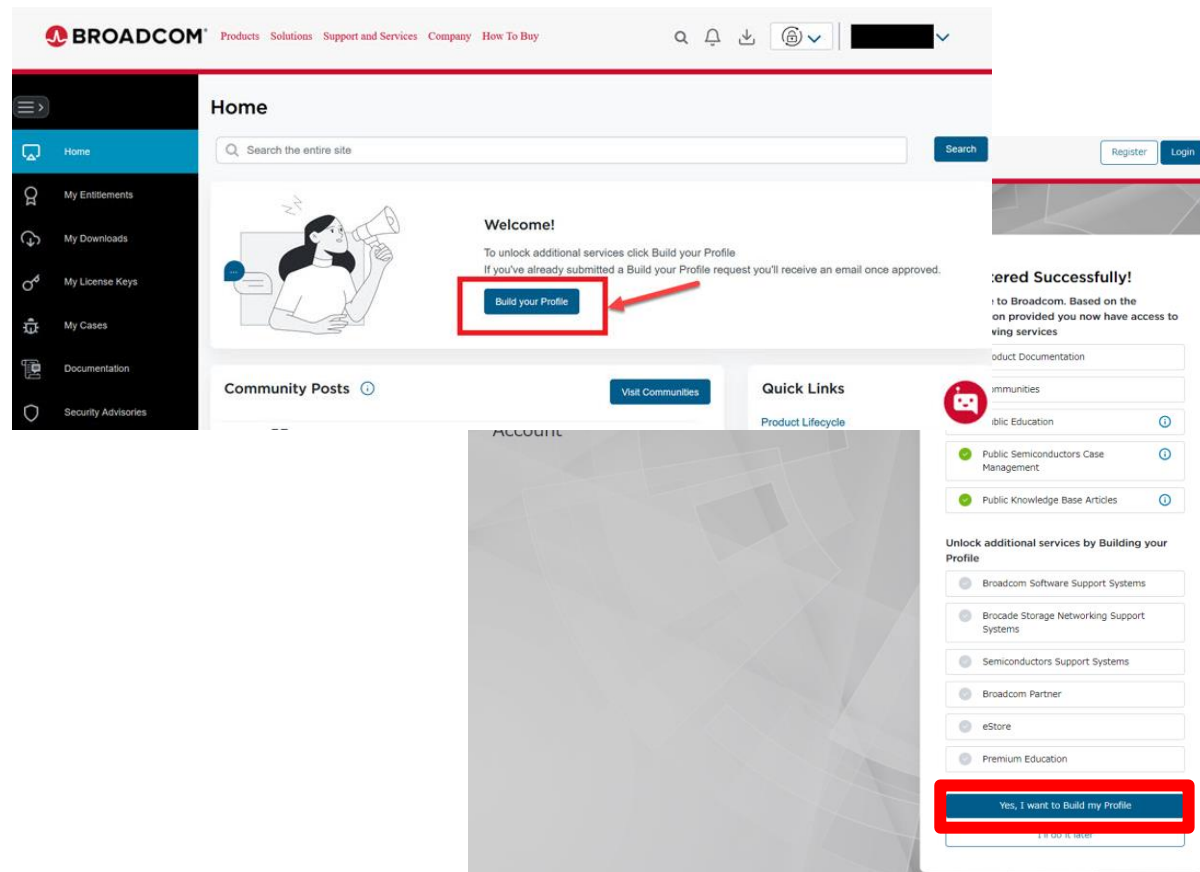
- 社内の管理者の方でVMware製品の管理をされている方にご相談
- Broadcom社の GCA (Global Customer Assistance) チームへお問い合わせ

### 【補足事項】

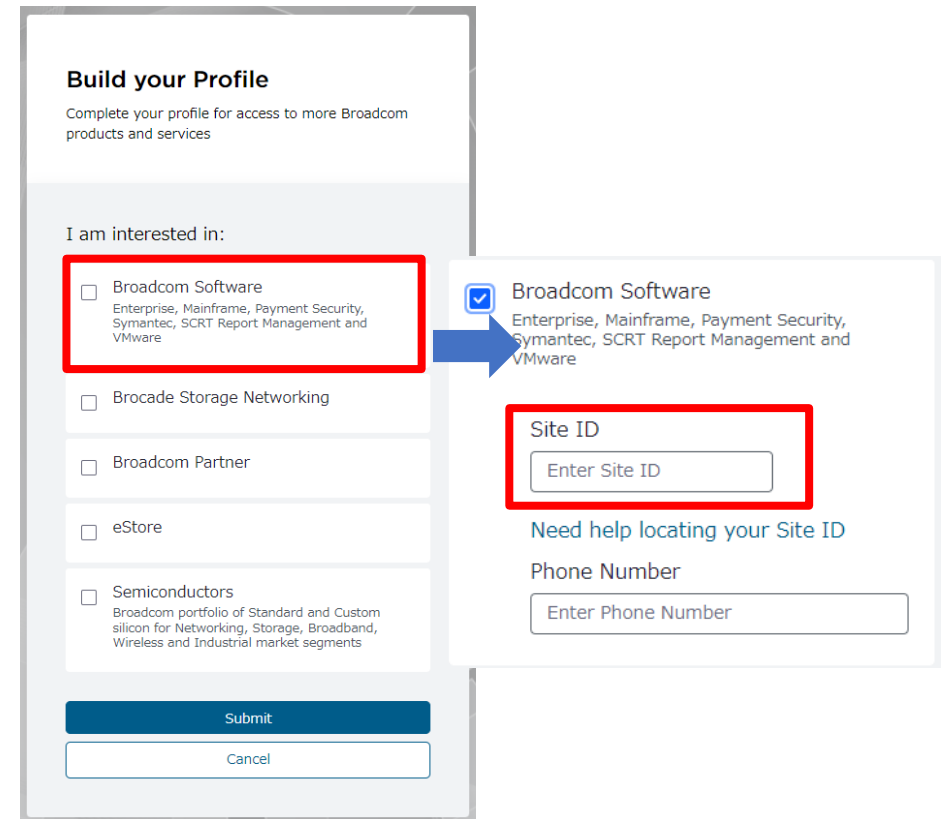
- GCAへのお問い合わせ方法は、[こちらの記事](#)をご参照ください
- 申請後2-3営業日ほど経過してもSite IDに関する回答がない場合は、Broadcom社の営業ご担当者へお問い合わせください

サイト ID を追加してアカウントをアップグレードする  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/224972>

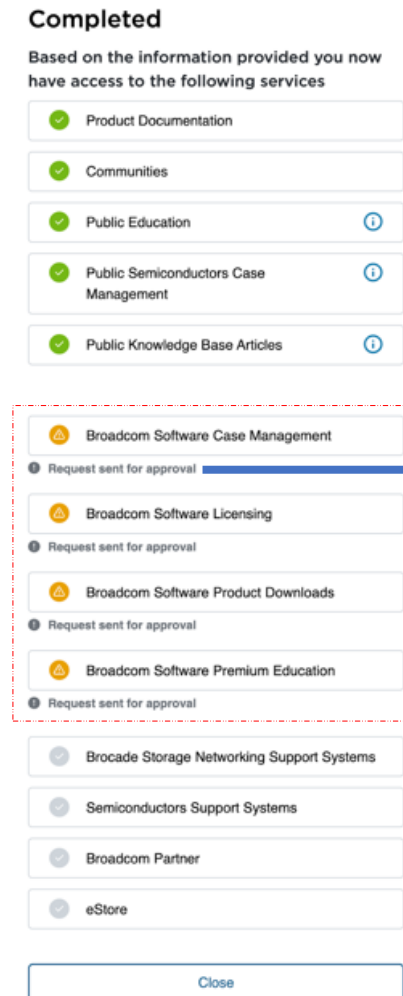
① Broadcom Support Portal にログインし、  
Profile Builder を起動する



② “Broadcom Software” を選択し、  
自社の Site ID およびご自身の電話番号を記入をし、  
Submit 処理を行う



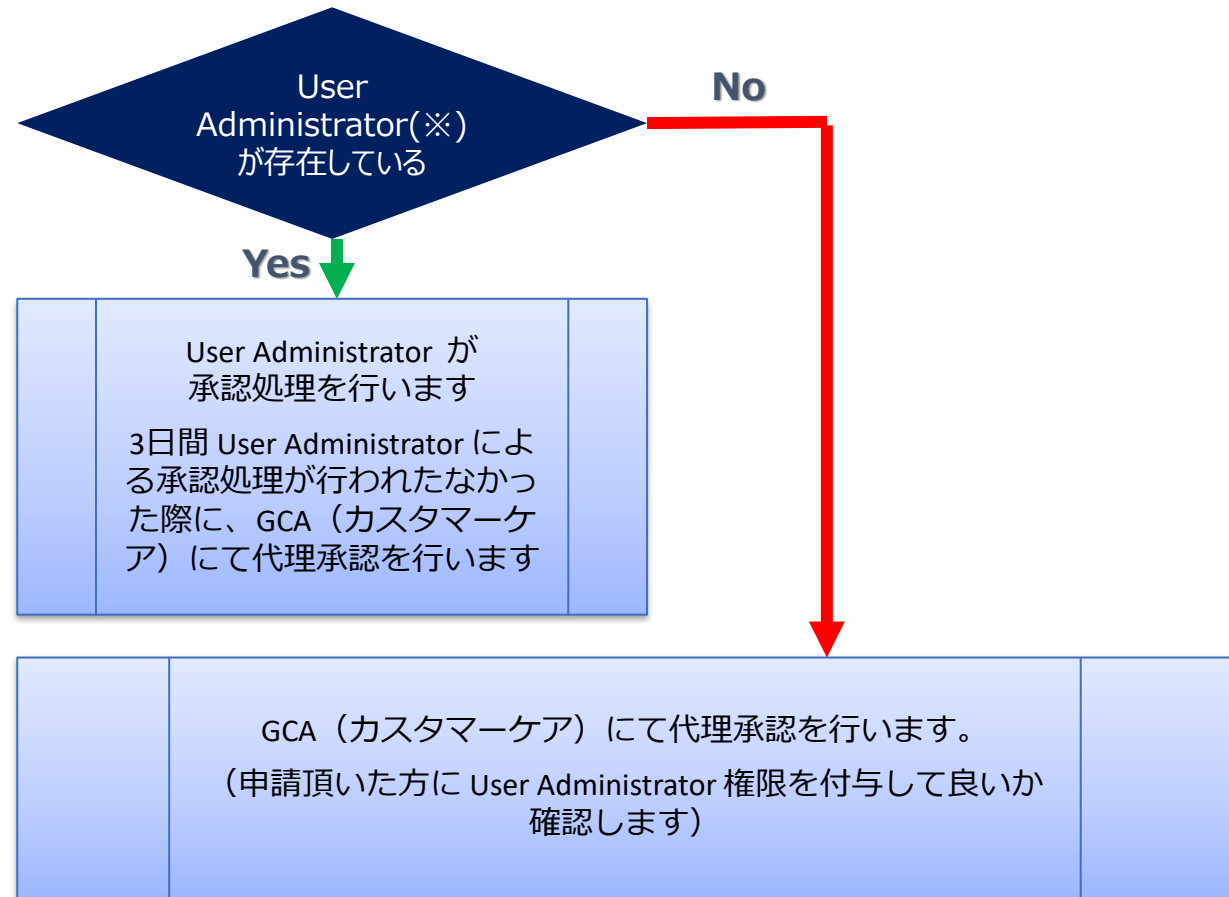
## ① Submit 処理後、以下のような画面になる



以下の機能について承認待ち状態となる

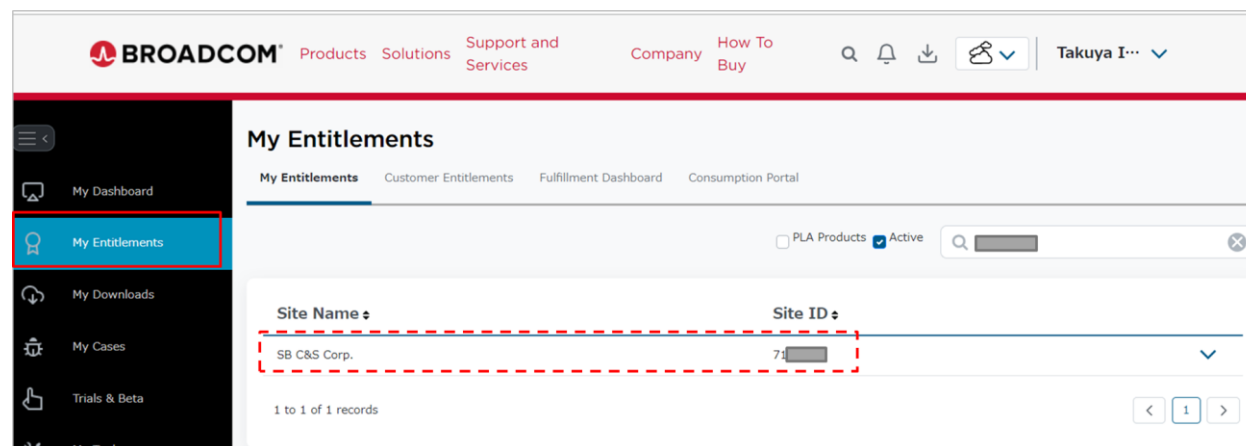
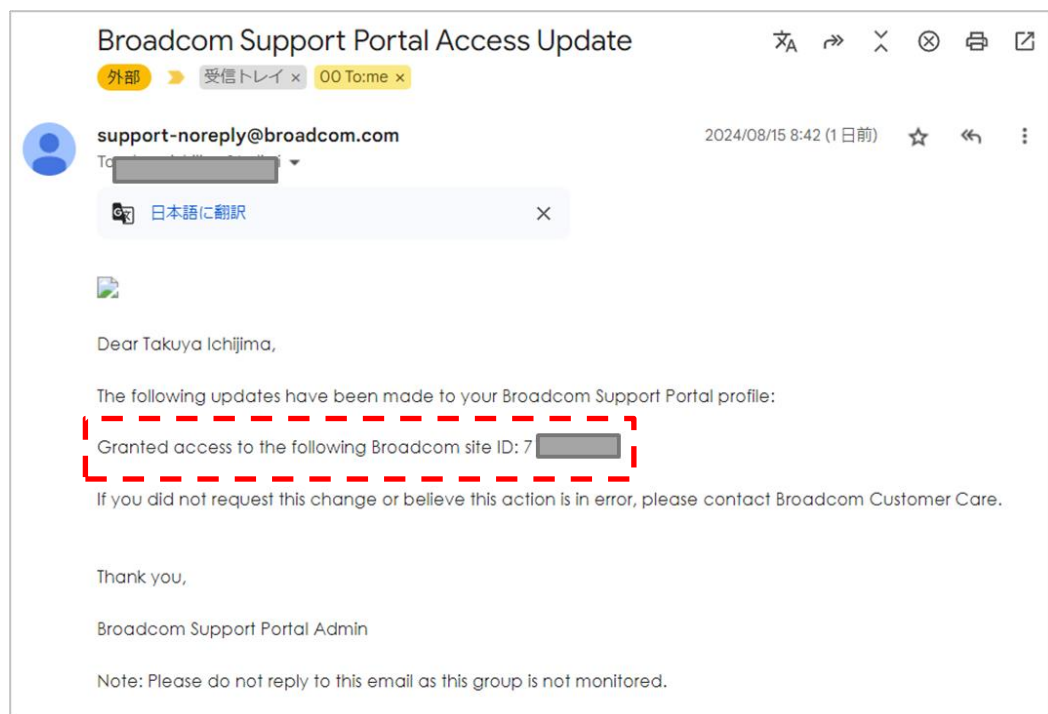
- ① 障害時のケース管理
- ② ライセンス管理
- ③ 製品ダウンロード
- ④ 教育コンテンツへのアクセス

## ② Submit 処理後の流れ



※User Administrator については本資料で後述します。

- 承認されると以下のようなメールが届く
- Broadcom Support Portalにログインし、[My Entitlements]を開き、Site IDの情報を確認する



【Q】 自身のアカウントがEnterprise Userの状態になっているが、目的のSite IDが紐づいていない場合  
どうしたらいいか？

【A】 以下KBを参考に、Site IDのアクセス権をリクエストします

- ・ サポートポータル of 既存のプロファイルにサイト ID を追加する

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/225292>

【Q】 申請後しばらくしても承認されない場合はどうしたらいいか？

【A】 申請後2-3営業日ほど経過しても処理が進まない場合は、Broadcom社の営業ご担当者へ  
お問い合わせください。



- Site IDの紐づけが完了した段階で、製品ダウンロードやライセンスキーの確認などの操作が通常できる
- ただし、適切な権限が付与されていない場合は、製品ダウンロードやライセンスキーの確認などができない
- Site IDに対して権限管理を行うには、“User Administrator”権限を持つアカウントが必要

**自社組織内でVMware製品の管理を行う方は、  
“User Administrator”権限の取得を行います**

※ Site IDへ初めて紐づけされるユーザは、Enterprise Userへのアップグレード申請後に、User Administrator権限が自動付与されます。（2024/10/21更新）

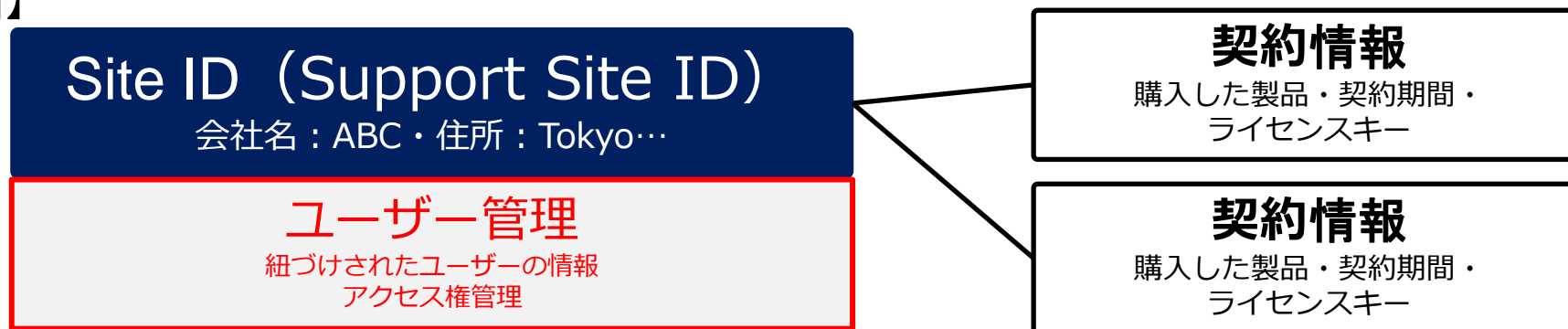
# 事前準備として必要な作業

---

User Administrator権限の取得

- Broadcom Support Portalでは、Site IDに紐づいた契約の確認、テクニカルサポートのケース発行、ライセンスキー管理を実施できるユーザーを管理することができる
- 上記ユーザー管理を行うためには、管理行うアカウントに対し“User Administrator”の権限を割り当てる必要がある

【イメージ図】

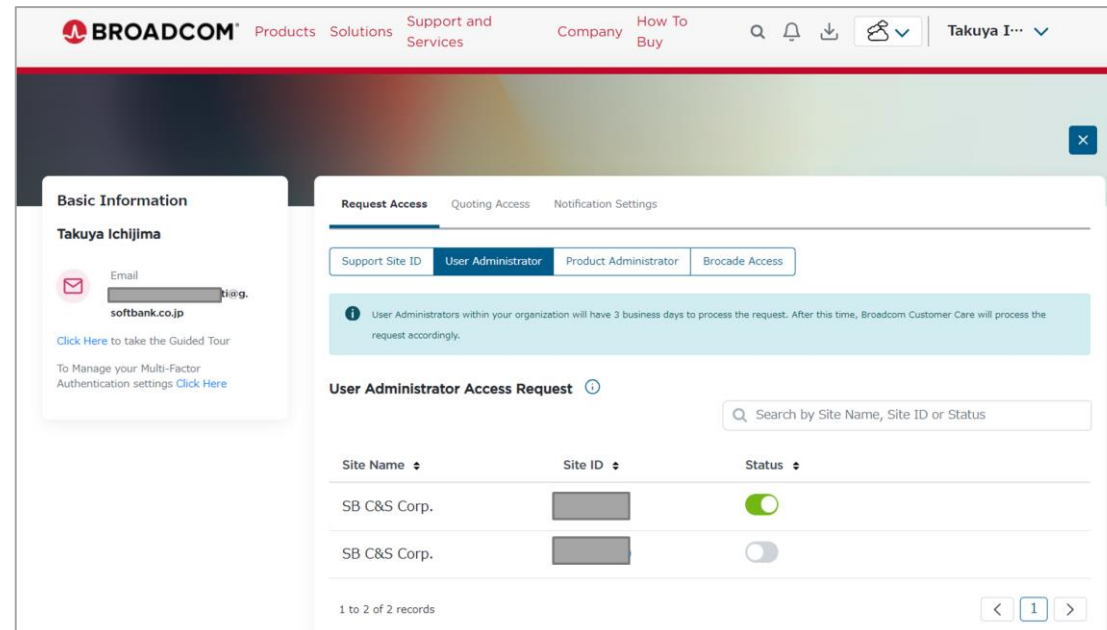


※User Administrator とは？

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/142905/>

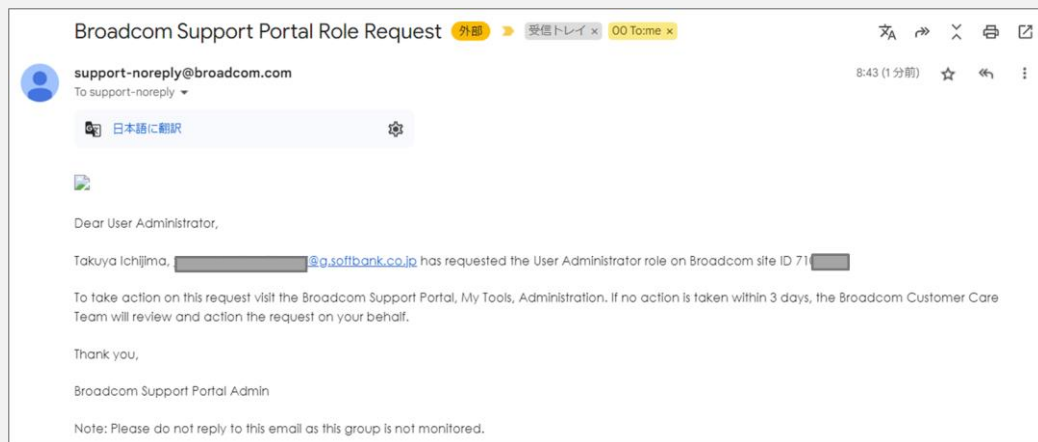
- User Administrator権限のリクエストは、以下のKBの手順を参考に申請を行う

Broadcom サポート ポータルでユーザー管理者ロールをリクエストする方法  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/226421>



## 別にUser Administratorが存在している場合

- User Administratorのメールアドレスに対して以下のようなメール通知が届く



- User Administrator権限をお持ちの方のアカウントでBroadcom Support Portalへログインし、以下KBの手順を参考に権限付与を承認

サイト ID の ユーザー管理者 (User Administrator) による保留中のサイト ID リクエストを承認または拒否する手順

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/269109>

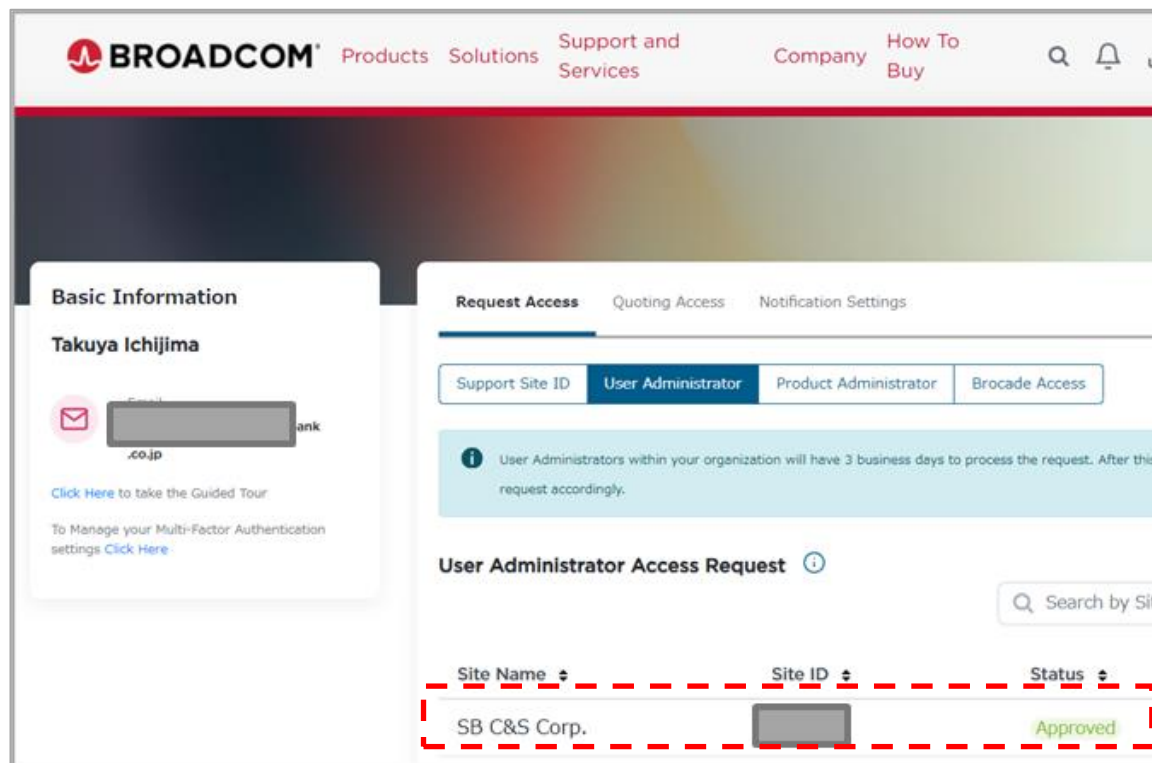
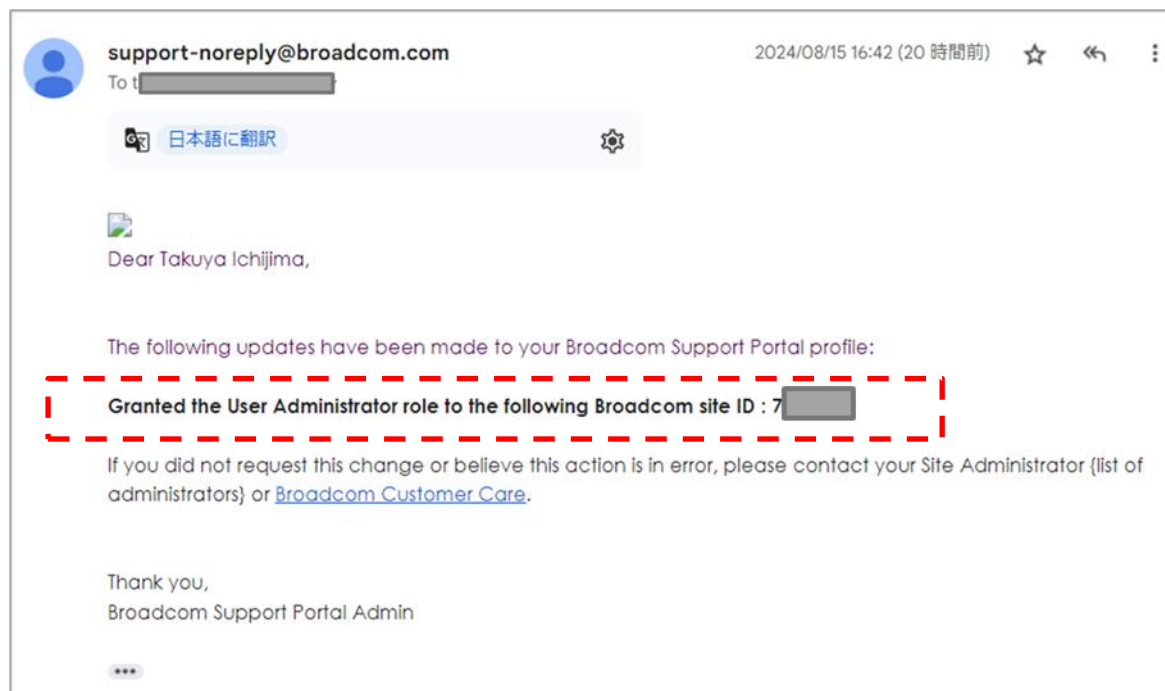
## User Administratorが不在の場合

- リクエストの確認・承認作業はBroadcom社によって行われる。
- Site IDへ初めて紐づけされるユーザは、Enterprise Userへのアップグレード申請後に、User Administrator権限が自動付与される。(2024/10/21更新)

### 【補足事項】

- 申請後2-3営業日ほど経過してもSite IDに関する回答がない場合は、Broadcom社の営業ご担当者へお問い合わせください

- 承認されると以下のようなメールが届く
- Broadcom Support Portalにログインし、自分のアカウント名をクリックして、[Request site access]を選択し、[Site Administrator access]タブを開くと、Statusが“Approved”に変わっている。



- Site IDに紐づけられたアカウントの確認や権限管理は [My Tools]-[Users and Permissions]の画面で実施できる
- 詳細の管理操作手順は、以下KBを確認  
ユーザー管理者（User Administrator）としてサイトID アクセスとユーザーパーミッションを管理する

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/282599>

The screenshot displays the 'User Details' page in the Broadcom portal. The page is divided into several sections:

- User Information:** Full Name: Takuya Ichijima, Email Address: [redacted]@g.softbank.co.jp.
- Common Services Access:** A grid of service access controls with toggle switches:
  - Downloads: Mainframe Software (on), Enterprise Software (on), Cyber Security Software (on), Payment Security Software (on).
  - Licensing: (on)
  - Case Management: (on)
- Site and Role Access:** A table listing site access permissions for various roles.

Site ID / Site	Site Access	Product Administrator	User Administrator	Consumption Portal	Usage Feed
71 SB C&S Corp.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- SB C&S技術ブログにて、実際に当社で購入したvSphere Foundationの契約確認に至るまでの操作について確認した内容を紹介しています

- ・ Broadcom Support Portalでどう変わった？ VMware製品の契約管理・ユーザー管理  
[https://licensecounter.jp/engineer-voice/blog/articles/20240815\\_bsp1.html](https://licensecounter.jp/engineer-voice/blog/articles/20240815_bsp1.html)

The image shows two overlapping screenshots. The left screenshot is a blog post titled "Broadcom Support Portalでどう変わった？ VMware製品の契約管理・ユーザー管理". The right screenshot is a screenshot of the Broadcom Support Portal interface, showing a list of products under the heading "VMware vSphere Foundation". The "Entitlements Details" button for the selected product is highlighted with a red dashed box. Below the product list, a table shows details for various VMware products, including "VMware vSphere Foundation", "VMware Aria Suite", "VMware vCenter Server", "VMware vSphere ESXi", and "VMware vSphere with Tanzu". The "Entitlements Details" button for the "VMware vSphere Foundation" product is highlighted with a red box.

次に、[Entitlements Details]のアイコンをクリックすると、vSphere Foundationに含まれる製品を確認できます。続けて[Contract Detailsのアイコン]をクリックします。



# ポータル操作に関するKB

---

VMware製品のダウンロード  
ライセンス管理  
サポートリクエストの発行

## ■ Broadcom 製品とソフトウェアのダウンロード

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/226522>


← VMware vCenter Server Product Download Help

Primary Downloads Drivers & Tools Open Source Custom ISOs OEM Addons

Search 8.0U3

Expand All

VMware vCenter Server Release 8.0U3 Release Level Info 520490

File Name	Last Updated	SHA2	MD5	
<b>VMware vCenter Server Appliance</b> VMware-VCSA-all-8.0.3-24022515.iso(10.8 GB) Build Number: 24022515	Jun 12, 2024 02.28AM	645fb3debfe33331fed5ffd9971d5286b070f412b56 a523a78abdc7bece07e29	044343943d7c0fd1982ac7fd0b30e310	

以下のSB C&S技術ブログでも、vSphereのダウンロードについて紹介しています

- ・ Broadcom Support Portalでどう変わった？ VMware製品のダウンロード・ライセンスキーの管理

[https://licensecounter.jp/engineer-voice/blog/articles/20240815\\_bsp2.html](https://licensecounter.jp/engineer-voice/blog/articles/20240815_bsp2.html)

## ■ VMware 製品のライセンスキー管理

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/366889>

### ※注意事項

- ライセンスキーの閲覧・管理操作を行うためには、そのアカウントに正しく権限が適用されている必要がある
- ライセンス管理に関する権限設定は、**Site IDに対する権限設定とライセンス管理のフォルダで設定する権限の、2段階の設定箇所があることに注意**
- 権限設定については、以下KBを参照
  - ユーザー管理者（User Administrator）としてサイト ID アクセスとユーザーパーミッションを管理する  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/282599>
  - VMware 製品のフォルダ内のユーザーと権限を管理する  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/366880>

- vSphere 8のキーをvSphere 7にダウングレードしたい場合や、複数のキーに分割したい際は、ライセンス管理画面で実行
- 操作手順は以下KBを参照
- VMware 製品のライセンスキーのアップグレードとダウングレード  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/367339>
- VMware 製品のライセンスキーのマージと分割  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/282608>

以下のSB C&S技術ブログでも、ライセンスキーの管理について紹介しています

- ・ Broadcom Support Portalでどう変わった？ VMware製品のダウンロード・ライセンスキーの管理  
[https://licensecounter.jp/engineer-voice/blog/articles/20240815\\_bsp2.html](https://licensecounter.jp/engineer-voice/blog/articles/20240815_bsp2.html)

- BSP からのケース作成および管理

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/246577>

- ケースビューの作成およびカスタマイズ方法

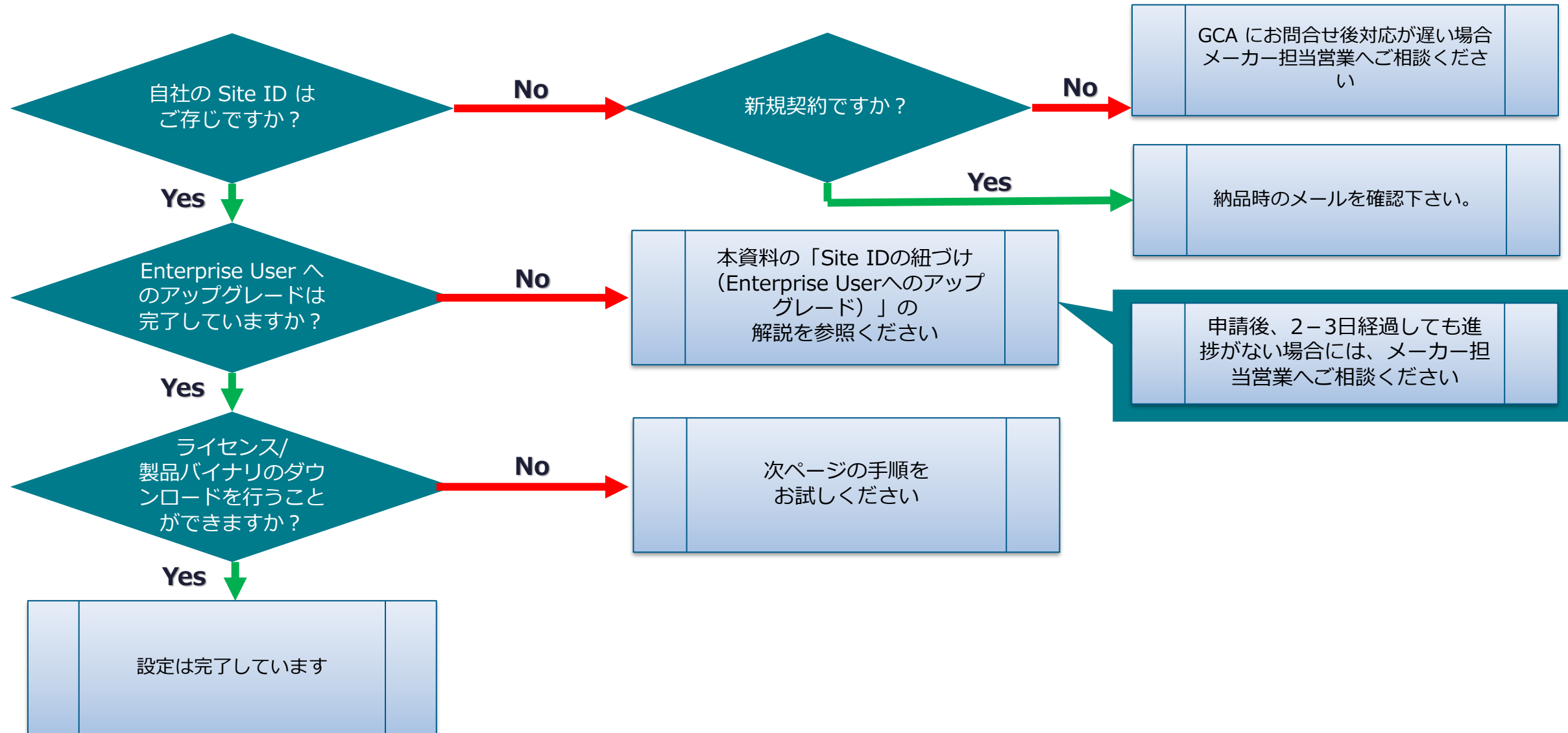
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/228201>

- ファイルをケースにアップロードする方法

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/230343>

# トラブルシューティング

---



- 製品ダウンロード時に[Not Entitled]のメッセージが表示されている場合は、ダウンロードができないため、以下KBを参考に切り分けを行う  
"Not Entitled" message when downloading products from the Broadcom support portal  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/368755>
  
- User Administrator 権限を持つアカウント所有者に相談し、正しいアクセス権付与を依頼
  - ユーザー管理者（User Administrator）として  
サイトIDアクセスとユーザーパーミッションを管理する  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/282599>
  - VMware 製品のフォルダー内のユーザーと権限を管理する  
<https://knowledge.broadcom.com/external/article/366880>
  
- 解決に至らない場合は、Broadcom社の GCA (Global Customer Assistance) チームへお問い合わせ  
※対応が進まない場合は、Broadcom社の営業ご担当者へ相談



## 1. サポートポータルから ケースの起票

- **Site ID を取得済みの場合のみ可能**
- 以下 KB を参照頂き、BSPからケースを起票
  - Technical ではなく、“ **Non-Technical** ”を選択
- <https://knowledge.broadcom.com/external/article/246577>

## 2. 電話

- 03-6634-4963 (平日 9:00 - 17:30 のみ日本語対応可能)

## 3. チャットによる問い合わせ

- サポートポータルの右下に表示されるチャットボットをクリック
- 9:00 AM - 5:30 PMであれば日本語での対応も可能
- <https://knowledge.broadcom.com/external/article/202775>

【Q】 契約しているはずの一部の製品が、自社のSite IDに表示されない。

【A】 Site IDが複数存在している場合があります、別のSite IDに契約が紐づいている可能性があります。Broadcom社の GCA (Global Customer Assistance) チームへお問い合わせください。確認したい対象の契約に関する「旧Entitlement Account No」「PO番号」「Contract番号」などの情報がわかる場合は、合わせてお伝え頂くとスムーズです。

【Q】 Site IDに他社のアカウントが紐づいている場合どうしたらいいか？

【A】 対象のSite IDが自社の契約であることが明確な場合は、ユーザー管理者 (User Administrator) が対象アカウントのSite Access権限を削除することで除外することができます。

・ユーザー管理者 (User Administrator) としてサイト ID アクセスとユーザーパーミッションを管理する

<https://knowledge.broadcom.com/external/article/282599>

もし、不明確な点がある場合は、Broadcom社の GCA (Global Customer Assistance) チームへお問い合わせください。

**EOF**