

# SUSE Support Guide

SUSE アカウント登録

カスタマーサポートご利用案内



## 目次

1. はじめに .....	1
2. アカウントの登録 .....	2
2.1. SUSE アカウントの作成 .....	2
3. アクティベーション .....	5
3.1. サブスクリプション(e-License 版) のアクティベーション .....	5
3.2. サブスクリプション(Registration Card 版) のアクティベーション .....	7
4. システムの登録 .....	9
4.1 SUSE Customer Center へのシステムの登録 .....	9
5. SUSE Customer Center の組織 .....	10
5.1. 組織の選択 .....	10
5.2. ユーザタイプとアクセス権 .....	10
5.3. 組織の管理 .....	11
5.4. サポートケース .....	12
6. カスタマーサポートお問合せ方法 .....	13
6.1 サポート窓口 .....	13
6.2 Web によるお問合せ .....	14
6.3 電話によるお問合せ .....	14

※SUSE はお客様のプライバシーを重視し、責任をもって情報を取り扱っています。詳しくは弊社プライバシー声明のサイトをご参照ください。

<https://www.suse.com/ja-jp/company/legal/>

\* SUSE は、SUSE Linux Products GmbH の登録商標です。

\* Linux は、Linus Torvalds 氏の登録商標です。

\* その他の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

\* 本紙内容の無断転載および改変を禁止します。

## 1. はじめに

本ガイドではSUSE製品及びRancher製品の総称としてSUSEと表示します。

本ガイドはSUSE製品のメンテナンスサービスのSUSEアカウントの登録およびカスタマーサポートのご利用案内について説明します。SUSE製品のオンラインアップデートなどの基本メンテナンスサービスは、お客様担当者のSUSEアカウントの登録（SUSE アカウント作成）と有効な登録コード（Registration Code）によってご利用可能となります。

これらの登録はSUSEサイト([www.suse.com](http://www.suse.com))のSUSE Customer Centerにて行っております。

## 2. アカウントの登録

### 2.1 SUSE アカウントの作成

メンテナンスサービスのご利用には、ご担当者様の SUSE アカウントの登録が必要です。

まだ SUSE アカウントをお持ちでない場合、まず SUSE アカウントの作成をお願いいたします。既に SUSE アカウントをお持ちの場合は、項目3.アクティベーションに進んでください。

(1) SUSE Customer Center にブラウザでアクセスします。

<https://scc.suse.com/login>

注意： SUSE Customer Center へアクセスするには、Internet Explorer バージョン11以上、Firefox バージョン 17以上、Chrome バージョン37以上、Safari バージョン7以上のブラウザを使用してください。

Internet Explorer の場合、インターネット オプションのセキュリティタブから

\*.suse.com を信頼済みサイトへ登録することを推奨します。

アクセス後、「**アカウントを必要としていますか**」からアカウント作成画面に進んでください。

suse.com ヘルプ 日本語 ログイン

# SUSE Customer Center

時間や場所を問わず、1つのインターフェースからSUSEアカウントおよび購読を新しい方法で管理できます。

**New Authentication System**

We have moved accounts to a new authentication system. You should have received an email with details how to log in. Please follow the instructions it contains.

The new login is tied to your email address instead of your username.

For help and more information, check out this post on the [SUSE.com blog](#).

**Log in with your SUSE Account**

アカウントを必要としていますか? ←

.....

This site saves some information in cookies but only when strictly necessary. [詳細を表示](#)

SUSE 採用情報 法的情報 フォーラム 会社概要 購読T&C 連絡先 チーム

f t in

- (2) お客様情報を入力する画面(Create Account)が表示されます。各項目に従って入力をお願いします。

\* Required Fields

First Name*	<input type="text"/>	氏 名
Last Name*	<input type="text"/>	苗 字
Job Title*	<input type="text"/>	役職名
Company/Institution*	<input type="text"/>	会社名
Street Address*	<input type="text"/>	所在地住所
City*	<input type="text"/>	区市町村
Zip/Postal Code*	<input type="text"/>	郵便番号
Country*	<input type="text" value="Select a Country"/>	国
State/Province*	<input type="text" value="Select a State"/>	都道府県
Telephone*	<input type="text"/>	電話番号
Email Address*	<input type="text"/>	emailアドレス

Your software license keys are tied to this email address. Support and software notifications will be sent to this email address.

I agree to the [Privacy Policy](#)\*

I agree to SUSE [Terms of Service](#)\*

← SUSEはお客様のプライバシーを重視し、責任をもって情報を取り扱います。詳しくはこちらのリンクから、弊社プライバシー声明のサイトをご参照の上同意いただきますようお願いいたします。

← こちらのリンクでは法律に基づく特定の詳細が表示されます。内容をご確認の上、同意いただきますようお願いいたします。

Create Account

- (3) 入力終了後に”アカウントを作成します (Create Account)”のボタンを押すと、登録した電子メールアドレスにアカウント登録用のメールが届きます。

送信アドレス： SUSE <noreply@email.suse.com>

件 名： New SUSE User Accounts - partners and customers

- (4) 電子メールの本文中の「**Activate SUSE Account**」の URL をクリックし、パスワードの設定に進んでください。

SUSE's system administrator has created a new user account for you.  
**Click the following link to activate your SUSE account:**

**Activate SUSE Account** [https://myaccount.suse.com/welcome/5jx4\[redacted\]](https://myaccount.suse.com/welcome/5jx4[redacted])

This link expires in 90 days.

Your username is [redacted]  
 SUSEs sign-in page is <https://myaccount.suse.com>

- (5) パスワードの設定およびパスワードを忘れた場合の回答を入力して、「**マイアカウントを作成する**」をクリックします。

■■■■様、 SUSE customerによろこそ!  
SUSE customer アカウントを作成する

 **新しいパスワードを入力**

パスワード要件: 12文字以上, 英字小文字, 英字大文字, またユーザー名の一部をパスワードに使用することはできません。お名前が含まれていません。苗字が含まれていません。過去に使ったことのある4つ前までのパスワードは利用できません。

**新しいパスワードを再入力**

 **パスワードを忘れた場合の質問を選択してください**

←

### 3. アクティベーション

SUSE サブスクリプションは、ご購入後に電子メールでご案内されます SUSE Customer Center のお客様組織に、有効な登録コード (Registration Code) として表示されます。または OEM 製品等の場合は、アクティベーションカード (レジストレーションカード) にて、お客様にて SUSE Customer Center にキーをご登録いただきご利用開始となります。電子メールの場合は項目3.1を、カードの場合は項目3.2をご参照ください。

#### 3.1 e-License 版サブスクリプション

サブスクリプションのご購入手続きが完了いたしますと、お客様宛てに e-License 形式の電子メール (eLicense メール) が送信されます。次の手順に従って、SUSE Customer Center のお客様組織にご購入されたサブスクリプションが登録されているかご確認ください。

(1) SUSE から送信された電子メール(英文)をご用意ください。

■ 発信元: scc\_noreply@suse.com

■ 件名: Your SUSE order # xxxxxxxx is ready (PO# xxxxxxxxxx)

※電子メールは、購入時に SUSE 購入申請書によって申請いただきましたお客様のメールアドレス宛てに、SUSE Customer Center より送信されます。

(2) 電子メールを開いて、オーダーの内容を確認します。

**Your SUSE Products are ready**

This booking confirmation contains a summary of your order. Please forward this information to the person in your organization who is responsible for installing and supporting your products.

Order number: [REDACTED]  
Contract number: [REDACTED]  
Account number: A ← Aで始まるお客様の組織番号をご確認ください  
Account name: [REDACTED]  
Account address: [REDACTED]

Product Code	Product Description and Dates	Quantity
874-006880	SUSE Linux Enterprise Server, x86 & x86-64, 1-2 Sockets with Unlimited Virtual Machines, Standard Subscription, 1 Year Mar 1 2021 - Feb 28 2022	1

↑ 製品、数量、契約期間をご確認ください

To get started with your SUSE products, visit the [downloads](#) and [documentation](#) sites.  
For **Rancher**, follow the [quick-start guide](#).

Your products have been added to your organization in the SUSE Customer Center.

[Go to the SUSE Customer Center](#)

<https://scc.suse.com>  
Your purchase/use of the products/services and your commercial relationship with SUSE are subject to the Volume License Agreement at:  
[https://www.suse.com/licensing/vla\\_documents/](https://www.suse.com/licensing/vla_documents/)

Use, export or re-export of this product is subject to the U.S. Export Administration Regulations and may be subject to the laws of the country in which you reside.

**Thank you** for choosing SUSE

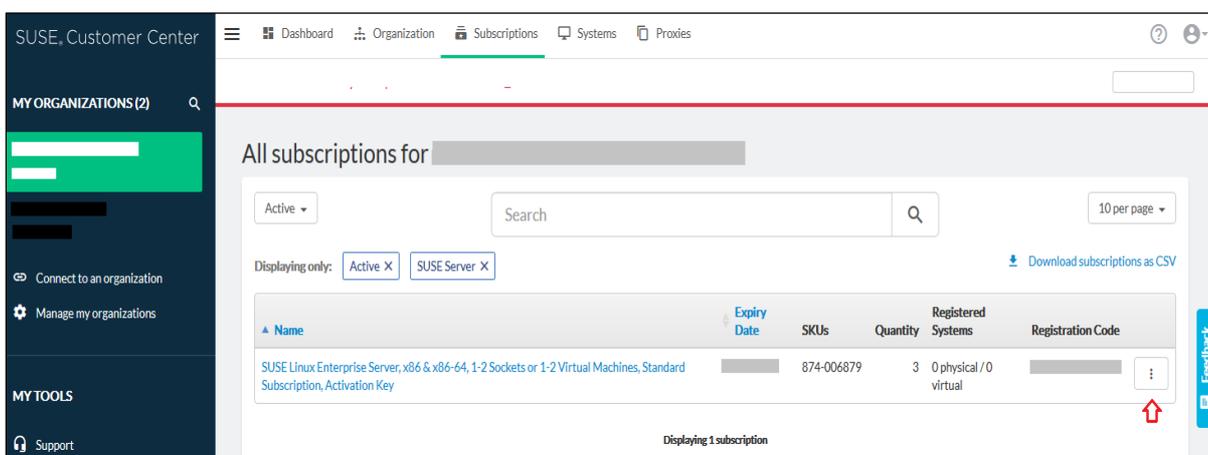
本文中の [Go to the SUSE Customer Center](#) (オレンジの帯) をクリックして SUSE Customer Center にアクセスしてください。

- (3) リンクからのアクセスにより SUSE Customer Center にログイン後、ツールバーまたはダッシュボードの”購読”を選択すると、サブスクリプションの一覧を表示できます。

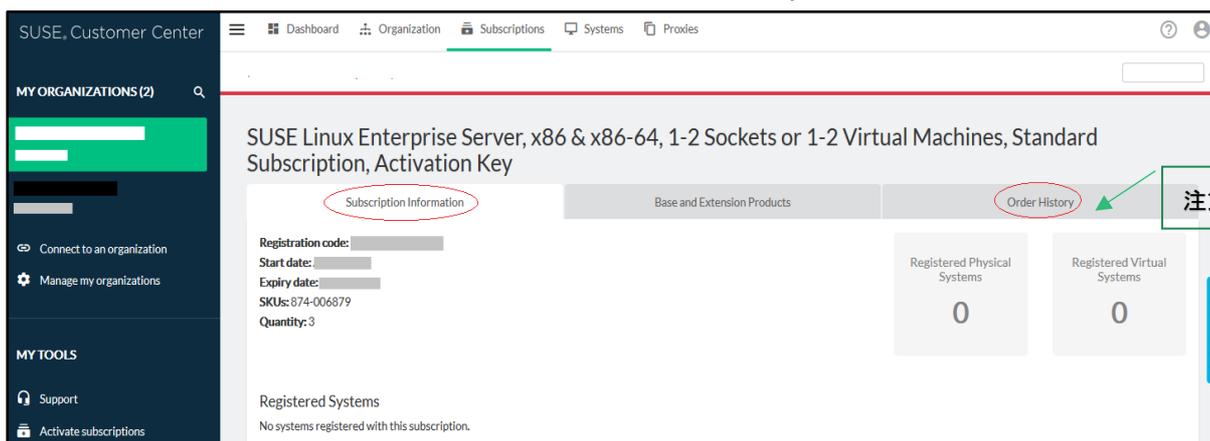
お客様が複数の組織に所属している場合は、eLicense メール本文に記載されている組織番号（A で始まる Account Number）に従って組織を選択してください。

組織の選択方法は、[5.1 組織の選択](#)を参照ください。

- (4) 一覧表示されるサブスクリプションの名前、または右端の  アイコンをクリック “詳細の表示”を選択すると、そのサブスクリプションの詳細情報（開始日、有効期限、登録コード（サブスクリプション）、登録済みのシステム）を確認できます。



- (5) 過去の注文履歴を確認するには、“注文履歴(Order History)”タブを選択してください



## 3.2 Registration Card 版サブスクリプションのアクティベーション

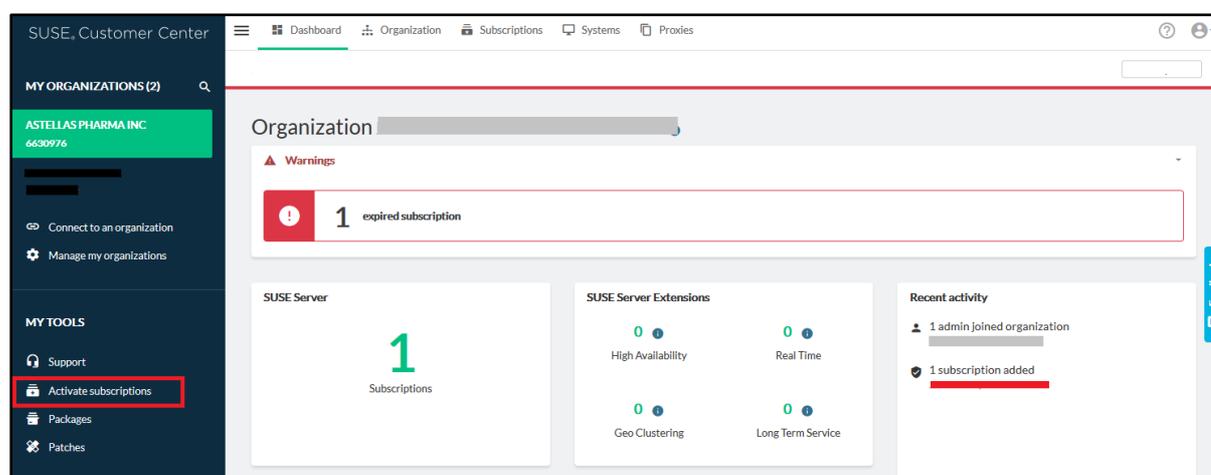
SUSE では、**アクティベーションカード**（レジストレーションカード）で発行されたサブスクリプションをご購入いただきますと、登録コード（Registration Code）が記載されたカードにてご案内します。発行されましたサブスクリプションは SUSE Customer Center (<https://scc.suse.com/>) にアクセスしアクティブ化の操作を行っていただくことでご利用開始となります。

- (1) アクティベーションカード（レジストレーションカード）をご用意ください。

例) SUSE ロゴの入った葉書大のカードなどで提供されます。



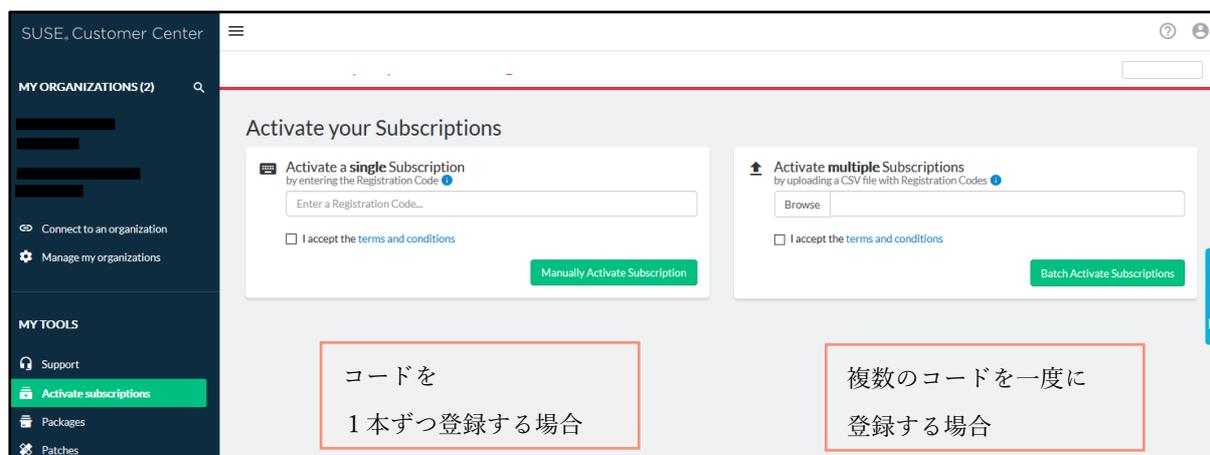
- (2) SUSE Customer Center (<https://scc.suse.com/>) にアクセスしてください。アクセス後、左側のマイツール（MY TOOLS）の“購読のアクティベート”（Activate subscriptions）を選択してください。登録コード（Registration Code）入力方法の画面が表示されます。



- (3) サブスクリプションを1本ずつ登録する場合は“単一の購読のアクティベート”（Activate a single Subscription）を選択して、レジストレーションカードに記載の英数字を入力してください。また、“複数の購読のアクティベート”（Activate multiple Subscription）を選択すると、複数のサブスクリプションを CSV ファイルから読み込み一度に登録することができます。

“**条項に同意します**”(I accept the Terms and Conditions) にチェックをし、“購読の手動アクティベーション”または“購読の一括アクティベーション”をクリックしアクティベーションを完了します。

複数の組織に所属している場合、組織選択画面が表示されます。登録する組織を選択してください。



- (4) 登録が完了した後、ツールバーの”購読”を選択し、登録したサブスクリプション登録コードが表示されることを確認してください。

## 4. システムの登録

SUSE から提供するパッチ（パッケージ）のオンラインアップデートを行うには、ご利用の SUSE 製品が導入された対象システムをインターネットに接続し SUSE Customer Center に登録する必要があります。なお、対象システムの登録を行わない場合でも、有効なサブスクリプションをお持ちの SUSE アカウントを利用し、マイツール（MY TOOLS）の“パッチ”から必要なパッチを個別にダウンロードすることが可能です。

### 4.1 SUSE Customer Center への対象システムの登録

ご購入されたサブスクリプションの登録コード（Registration Code）を使って、SUSE Customer Center へ対象システムを登録します。

ブラウザで SUSE Customer Center (<https://scc.suse.com/>) にアクセスし、“購読”を選択して、有効なサブスクリプションの登録コード（Registration Code）を確認します。

有効なサブスクリプションが見つからない場合、「3. アクティベーション」を参照し、サブスクリプションの購入手続きが完了しているかご確認ください。

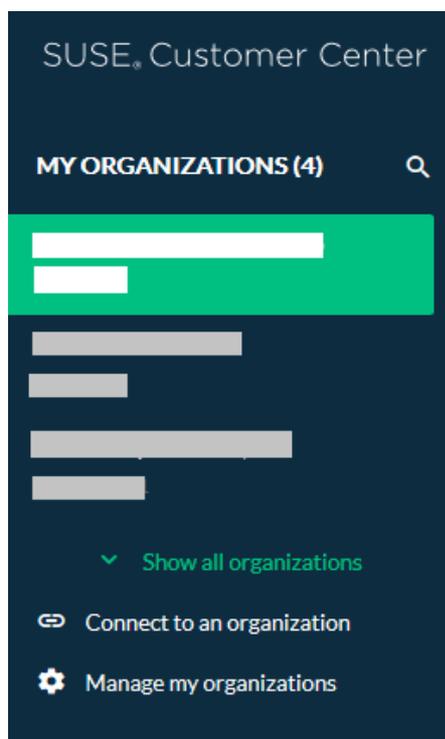
対象システムの登録は、OS インストール時の登録（Registration）画面から可能です。もしくは、OS をインストールした後に登録することも可能です。詳しくは、ご利用バージョンのドキュメントをご参照ください。

## 5. SUSE Customer Center の組織

SUSE Customer Center (<https://scc.suse.com/>)は、SUSE との業務および技術上のやり取りを簡単に管理できるオンラインツールです。

お客様はご自分の情報を一元管理できるので、契約、ライセンス、サブスクリプション、製品使用権の概要を必要なときにすぐに確認できます。これにより、効率的なサブスクリプション管理、正しくライセンスを取得した上での製品/サービスのご利用、パッチ取得などの簡素化を実現できます。

### 5.1 組織の選択



SUSE アカウントは、SUSE Customer Center で複数の組織に所属している場合があります。SUSE アカウントの権限やライセンス情報などは SUSE Customer Center 内で組織毎に管理されるため、別の組織の情報を確認するには組織の切替が必要です。

SUSE Customer Center の左上に所属している組織（組織名および組織番号/Account Number）の一覧が表示されます。管理したい組織の組織名（および組織番号/Account Number）の行を選択してください。

注意： SUSE からの電子メールで製品を入手された場合、英文メール（eLicense）に記載されている“Account Number”が組織番号です。

### 5.2 ユーザタイプとアクセス権

SUSE Customer Center (<https://scc.suse.com/>)にアクセスするには、SUSE アカウントが必要です。

SUSE Customer Center でサブスクリプションに関する情報を確認・入手するためには、SUSE アカウントを作成後、対象となる組織に所属する必要があります。

SUSE Customer Center では、次の2つのユーザタイプが定義されています。

① **組織管理者 (Admin) :**

組織全体の権限を管理します。組織への SUSE アカウントの招待・削除、また SUSE アカウントごとの権利設定によりアクセスできる内容を制限することができます。

また、管理者権限の付与も可能で、組織管理者はその組織のすべてのサブスクリプションの管理権限を持ちます。

組織管理者は、新規に会社情報を登録する際の申請内容に基づいて設定されますが、適宜変更可能です。

② **組織ユーザ :**

組織レベルの限定的なアクセス権を持ち、すべてのデータの閲覧および一部のアクションの実行が可能です。SUSE アカウントは①組織管理者によって組織に登録されます。

SUSE Customer Center についての詳細は、[ユーザガイド](#)をご参照ください。

SUSE Customer Center のユーザガイド  <https://scc.suse.com/docs/userguide>

## 5.3 組織の管理

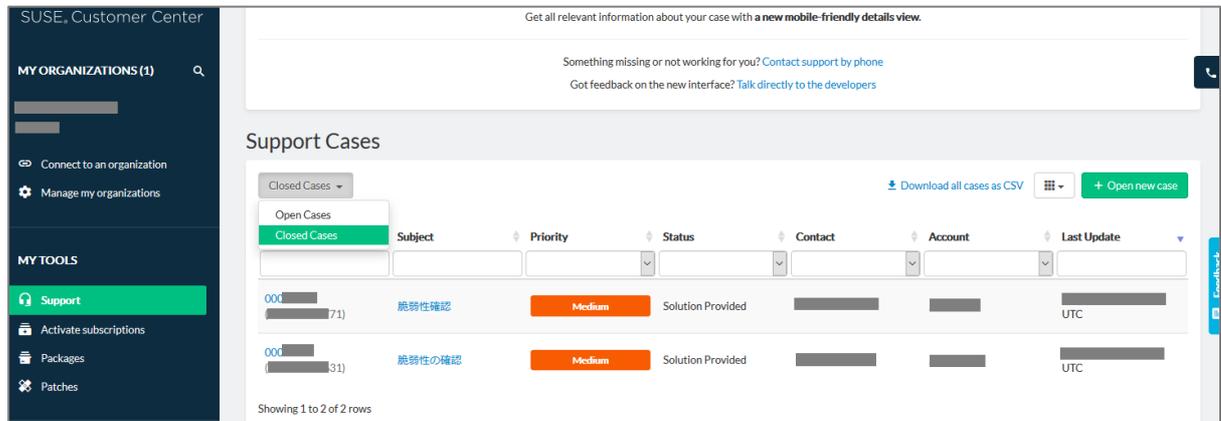
組織管理者および組織ユーザは、SUSE Customer Center (<https://scc.suse.com/>) にアクセスし“組織”を選択すると、その組織に登録されたユーザー一覧を確認することができます。

また、組織管理者は、下記の操作を行うことができます。

- ・ ユーザタイプの変更 : 管理者のチェックボックスのチェックの有無により、そのユーザの組織内の権限を変更することができます。
  - ・ 組織からの SUSE アカウントの削除 : 対象 SUSE アカウントの  アイコンをクリックし、“削除”をクリックすることにより、その SUSE アカウントを組織から削除することができます。
  - ・ サポートアクセスの変更 : 対象 SUSE アカウントの  アイコンをクリックすることにより、その SUSE アカウントに対してサポートへのアクセスを有効/無効にする事ができます。
- なお、有効なサブスクリプション契約が無い場合は、有効にすることはできません。

## 5.4 サポートケース

マイツール (MY TOOLS) のサポートを選択すると、サポートケースの一覧が表示されます。参照したいサポートケースの行をクリックすると、そのケースの詳細が表示されます。



また、「新しいケースを開く (Open new case) 」をクリックすると、サポートケースを作成できます。(「6.カスタマーサポートお問合せ方法」をご参照ください)

なお、サポートケースの作成を行うには、有効なサブスクリプション契約が必要です。

有効なサブスクリプションがない場合は、過去のケースを参照することはできません。

## 6. カスタマーサポートお問合せ方法

お客様からカスタマーサポートにお問合せいただく方法についてご案内いたします。  
ご提供するサポートサービスの内容に関しては、メンテナンスガイドをご参照ください。

📄 <https://links.imagerelay.com/cdn/3404/ql/2e20d21cda824bc9963e40103a1c2ef0/suse-services-maintenance-guide-ja.pdf>

### 6.1 サポート窓口

SUSE カスタマーサポートへのお問合せは、SUSE Customer Center にて Web から受け付けています。

<p>SUSE カスタマーサポート</p> <p>Web 受付時間： 24時間365日</p> <p>※日本でのカスタマーサポートのご提供はメンテナンスガイドに準じます</p>	<p>Web： <b>SUSE Customer Center</b> <a href="https://scc.suse.com/">https://scc.suse.com/</a></p> <p>電話： 050-5533-3750</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・カスタマーサポートのご利用には有効なサブスクリプション契約が必要です。</li><li>・お問合せいただく際には、事前に SUSE アカウントの登録が必要です。</li><li>・SUSE でお問合せを受付すると新しいサポートケース番号が作成され、お問い合わせは作成されたケース番号で管理されます。</li></ul>
--	--	--

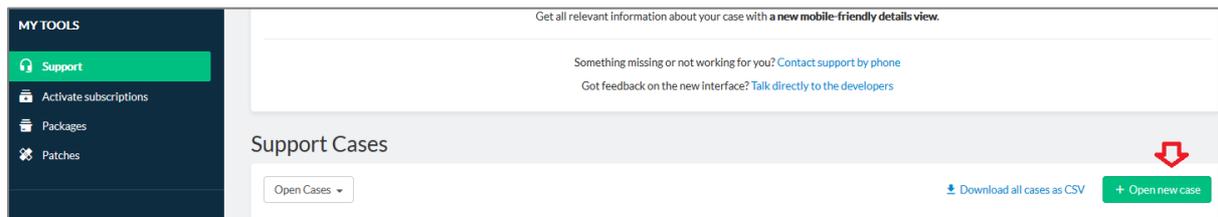
※契約に関するお問合せ、SUSE アカウントの登録についてのご質問は以下の窓口にて承ります。

SUSE カスタマーサービス      e-mail：[prog-adm@suse.com](mailto:prog-adm@suse.com)

## 6.2 Web によるお問合せ

Web によるお問合せは、SUSE Customer Center (<https://scc.suse.com/>)にログイン後、画面左の”マイツール (MY TOOL) ”の“サポート (Support) ”を選択します。

”新しいケースを開く (Open new case) ”をクリックすると「新しいケースを開く」画面に進みます。



画面の項目に従って必要事項を選択し、記入して、”ケースを開く (Open case) ”をクリックすると、新しいサポートケースが作成されます。

お問合せの言語は、英語でも日本語でも（または他の言語でも）可能です。

ローカル言語でのサポートは、各地域に拠点を置くエンジニアの営業日にて対応いたします。

電子メールの回答による差出人は「SUSE Technical Support <techsupport@suse.com>」となります。

## 6.3 電話によるお問合せ

電話による新規お問合せの場合は、担当者がお問合せの内容をお伺いし、新しいサポートケース番号をお知らせします。サポートケース番号は継続のお問合せの際に必要となりますので、必ずお控えください。継続している案件をお問合せの場合は、対応中のサポートケース番号をお伺いし対応いたします。

SUSEソフトウェアソリューションズジャパン株式会社

〒107-6218 東京都港区赤坂9-7-1

ミッドタウン・タワー18階

カスタマ-サービス

[prog-adm@suse.com](mailto:prog-adm@suse.com)

[www.suse.com](http://www.suse.com)

