



# VMware ゴールド サポートおよびサブスクリプション サービス

## 主なメリット

- 1日12時間、週5日グローバルにサポート
- サポート リクエスト数は無制限
- リモート サポート
- ドキュメント、ナレッジベースの記事、ディスカッションフォーラム、およびその他のテクニカルリソースへのオンラインアクセス
- 製品のアップデートおよびアップグレード

## 概要

VMware® ゴールド サポートおよびサブスクリプション サービスは、通常の営業時間中にサポートを必要とする、クリティカルではないアプリケーションとプラットフォームを対象としています。VMware のグローバル サポート センターは、お客様が地域のサポート センターに迅速かつ効率的にアクセスできるように、戦略的に配備されています。各センターには、仮想化に関する業界屈指の専門技術と、長年にわたり実際のお客様環境で仮想インフラストラクチャ製品をサポートしてきた経験を誇るエンジニアが常駐しています。

VMware は、お客様の成功のために、エンタープライズクラスのワールドワイドなサポートの提供に全力で取り組んでいます。

## VMware へのお問い合わせ

VMware 製品の購入については、電話 (03-4334-5600) にて弊社営業部門にご連絡いただくか、認定リセラーにお問い合わせください。VMware のサポート ポリシーおよびサポート サービスの詳細については、[テクニカル サポート ガイド](#)をご覧ください。

項目	ゴールドサポート
対応時間	12時間/日 月曜日～金曜日
サービス期間	1年、2年、または3年
製品のアップデート	可能
製品のアップグレード	可能
サポート対象製品	全製品 (VMware Fusion™ と VMware Player を除く)
利用方法	電話または Web
VMware からの応答方法	電話または Eメール
リモート サポート	可能
VMware Web サイトへのアクセス	可能
VMware ディスカッションフォーラムとナレッジベースへのアクセス	可能
契約あたりのサポート管理者の最大数	4
サポートリクエスト数	無制限
目標応答時間 クリティカル (重要度 1) メジャー (重要度 2) マイナー (重要度 3) コズメティック (重要度 4)	4 営業時間 8 営業時間 12 営業時間 12 営業時間
営業時間 NASA 地域 北米、中南米 アラスカ、ハワイ 南米  EMEA 地域 ヨーロッパ、中東、アフリカ  アジア、環太平洋地域  オーストラリア、ニュージーランド  日本	月曜日～金曜日  午前6時～午後6時 (現地時間) 午前6時～午後6時 (PST/PDT) 午前6時～午後6時 (EST/EDT)  午前7時～午後7時 (GMT/GMT+1)  午前8時30分～午後8時30分 (シンガポール時間)  午前7時～午後7時 (シドニー AET)  日本語サポート：午前8時～午後8時 (日本時間) 英語サポート：午前9時30分～午後9時30分 (日本時間)