



VMware プラチナ 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

- 重要度 1 の問題に対して、24 時間 365 日体制のグローバル サポート
- 重要な問題には優先的に迅速な回答
- サポート リクエストは無制限に利用可能
- 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® プラチナ サポートおよびサブスクリプション サービスは、本番環境を対象にサポートを行います。VMware グローバル サポート センターには、弊社の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、24 時間体制で常駐しています。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	プラチナ サポート
対応時間	1 日 24 時間、週 7 日、年間 365 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	6
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)	30 分以内、24 時間 365 日 4 営業時間 8 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)