



VMware サイト サポート

主なメリット

- VMware Fusion または VMware Workstation のいずれかの製品ライセンスにおいて、お客様のサイトサポートカスタマーチームに対して、サポート契約と請求書を1つに統合*
- すべてのサポートおよびサブスクリプション契約を同時に更新
- 無制限の電話サポートとソフトウェアサブスクリプション
- サポートおよびサブスクリプション契約の対象となっている製品の追加ソフトウェア製品ライセンスを購入したときに自動的に適用
- 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

概要

VMware Fusion または VMware Workstation のいずれかの製品のライセンスを 50 以上お持ちで、サイトサポートカスタマーチームがあるお客様に、テクニカルサポートを提供しています。サイトサポートにより、VMware Fusion または Workstation のサポート契約を1つの契約として統合できます。お客様のサイトサポートカスタマーチームが管理するすべての製品ライセンスは、営業時間内にサポートされます。また、請求書が1枚にまとめられ、契約の更新は一度で済み、アップデートとアップグレードがすべて無償で提供されるなどのメリットがあります。

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	サイトサポート
対応時間	12 時間 / 日 月曜日 ~ 金曜日
サービス期間	インシデント購入後 1 年有効
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	VMware Fusion または Workstation のみ
利用方法	電話または Web
VMware からの応答方法	電話および E メール
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)

*「サイトサポート カスタマー チーム」とは、次の条件を満たすお客様のチームです。(i) 最大 4 人の技術担当者で構成され、(ii) サポート対象のデスクトップと仮想システムの一次サポートとして技術的な知識と経験に基づいて既知の問題を解決しており、(iii) チームが置かれている場所が、VMware が定める地域内にあること。