



VMware テクニカル サポート ガイド

2012 年 4 月

VMware® 製品とサービスをご利用いただき、ありがとうございます。

テクニカル サポートは、VMware 製品を有効にご利用いただく上で大変重要です。弊社では、ご購入、導入後も、弊社製品を末長く最大限に活用していただきたいと考えております。弊社は、あらゆる問題についての解決策を提供し、ご満足いただけるように全力で取り組んでいます。また、お客様に最大の利益をもたらすため、ビジネス ニーズに合わせたさまざまなサポート サービスを提供しております。

ガイドの発行時点で、ここに記載されている情報には万全を期しておりますが、お客様と VMware との契約条件がガイドの内容と異なる場合があります。その場合は、契約条件が優先されます。

目次

VMware テクニカル サポート ガイド.....	1
はじめに.....	5
VMware グローバル サポート サービス (GSS) の概要	5
ベスト プラクティス	5
事前計画	5
適切なリソースの割り当て	6
セルフ ヘルプ リソースの利用	6
完全かつ正確な情報の提供	6
製品の登録.....	6
お客様の役割と責任	6
My VMware の役割と責任	6
My VMware で利用可能なお客様の役割.....	6
スーパー ユーザー	6
プロキユアメント コンタクト.....	7
My VMware で使用可能な権限.....	8
エンタイトルメント アカウントのスーパー ユーザーおよび プロキユアメント コンタクトの指定	8
スーパー ユーザーおよびプロキユアメント コンタクトのロールは、 PLA (プライマリ ライセンス アドミニストレータ) および SLA (セカンダリ ライセンス アドミニストレータ) のロールと同等ではない.....	8
スーパー ユーザーは自分のロールを再割り当てできる.....	8
自分が関連付けられているエンタイトルメント アカウントのスーパー ユーザー およびプロキユアメント コンタクトの確認.....	8
アカウントへのユーザーの追加.....	8
サードパーティの企業による、アカウントへのアクセス	9
VMware サポートの役割と責任	9
ライセンス サポート チーム	9
カスタマー サポート担当者 (CSR)	10
テクニカル サポート エンジニア (TSE)	10
テクニカル サポートの重要度について.....	11
組織内での重要度の定義.....	11
重要度 1	11
重要度 2	11
重要度 3	11
重要度 4	11
SaaS (サービスとしてのソフトウェア) での重要度の定義.....	12
クリティカル (重要度 1)	12
メジャー (重要度 2)	12
マイナー (重要度 3)	12

コスメティック（重要度 4）	13
サポート リクエストのライフ サイクル.....	14
アカウントとプロフィールの更新.....	14
確認事項	15
情報の収集	15
お客様番号	15
構成.....	15
ログ ファイル.....	15
サポート スクリプトの出力	15
最近行われた変更の記録.....	16
サポート リクエストの発行.....	16
VMware サポートの電話番号	17
オンラインでサポート リクエストを発行	18
電話でサポート リクエストを発行.....	21
サポート リクエストのエスカレーション プロセス	22
問題への対処.....	22
未解決のサポート リクエストの確認と更新.....	23
エラーの報告または機能のリクエスト	23
エラー（バグ）レポート	23
機能拡張リクエスト.....	23
試験的機能のサポートの定義	23
サポート リクエストのクローズ	24
顧客満足度調査	24
VMware グローバル サポート サービスについて.....	25
Mission Critical Support（ミッションクリティカル サポート）	25
Business Critical Support（ビジネスクリティカル サポート）	25
Production Support（プロダクション サポート）	25
Basic Support（ベーシック サポート）	25
SaaS Basic Support（SaaS ベーシック サポート）	25
SaaS Production Support（SaaS プロダクションサポート）	25
U.S. Federal Technical Support（米国連邦テクニカル サポート）	25
vFabric Developer Support（vFabric 開発者サポート）	26
Developer Support for SpringSource（SpringSource 開発者サポート）	26
SDK Support Program for vSphere（SDK サポート プログラム）	26
その他のグローバル サポート サービスについて.....	26
時間外サポート	26
ベータ版サポートの概要.....	27
製品不具合関連のサポート リクエスト	27
機能拡張リクエスト	27
ベータ プログラムへの参加	27
テクニカル サポート ポリシー	28
アカウント、サポート契約、およびライセンスに関する質問についてのその他の情報..	28

付録 A : VMware ソーシャル サポート.....	29
付録 B : サポート サービス.....	31

はじめに

VMware グローバル サポート サービス (GSS) の概要

効果的なサポート関係を築くために

サポート関係の有効性は、お客様側の管理者および VMware グローバル サポート サービス (GSS) のテクニカル サポート エンジニア (TSE) 双方の技術的な知識、問題解決スキル、およびコミュニケーション スキルによって左右されます。My VMware が新たに導入されたことで、複数のポータルに分散していた多くの機能を統合し、お客様に必要な情報を一括して表示できるようになりました。My VMware を使用すると、オンラインでの主な作業を短時間で容易に処理できるため、時間と工数を節約できます。

このガイドは、お客様と VMware とのサポートに関連するやり取りを、より効率的に管理することを目的としています。VMware は業界屈指の優れたサービスとサポートを提供することで、お客様の成功を支援します。

このガイドでは VMware 製品に関する次のような情報についてナビゲートします。

- ベスト プラクティス
- 重要度の理解
- サポート リクエストのライフ サイクル
- グローバル サポート サービス

注：VMware が最近買収した企業の製品を使用しているお客様の場合、このドキュメントで説明するプロセスやガイドラインが適用されないことがあります。VMware グローバル サポート サービスの標準のプロセスに移行する前に、買収された企業が提供していたテクニカル サポート手順を一定期間利用する場合があります。

ベスト プラクティス

仮想インフラストラクチャとクラウド コンピューティングについて長らくカスタマー サポートに従事してきた経験を通じて、効果的なサポート関係を構築するために、次のような推奨事項およびベスト プラクティスを提案しています。

管理者の方が VMware の教育コースを受講されたお客様では、発生した技術的な問題の症状をよりの確に定義し、VMware と協力して問題の根源となる要因を効率的に解決しています。教育コストとダウンタイムのコストを比較すれば、教育に対する投資を迅速に回収できることがご理解いただけると思います。VMware 認定技術者 (VCP) プログラムは、技術部門のプロフェッショナル向けに、VMware 仮想化テクノロジーを導入し、メンテナンスするための知識、スキル、資格認定を提供しています。詳細については、VMware の Web サイトで、[教育サービス](#)を参照してください。

事前計画

弊社製品を導入する前に、VMware のリリース ノートとその他の関連テクニカル ドキュメントをご覧ください。ご使用の環境の要件について確認してください。特にインストール、構成、ゲスト OS の実行の項を必ず参照されることをおすすめします。また、十分なテスト期間と「緊急時」の対応を含めたプロジェクト計画を慎重に策定し、すべての関係ベンダーへの連絡方法を管理者が把握することをお勧めします。さらに複雑なインフラストラクチャの変更に対応するため、さまざまな[コンサルティング サービス](#)を提供しています。これは、既存のシステムとアプリケーションの評価や、その情報を利用した仮想インフラストラクチャの計画、構築、および管理を支援するものです。

適切なリソースの割り当て

VMware ソフトウェアのインストール前の要件として、VMware 製品の導入を行う担当者には、環境内のハードウェア、デスクトップ、サーバ、ネットワーク オペレーティング システム、ストレージ、およびアプリケーションのインストール、運用、メンテナンスについて、十分な経験が必要になります。インストール障害は、多くの場合、サードパーティ製コンポーネントやソフトウェアにより発生します。このような障害は、インストール先環境が物理マシンであるか仮想マシンであるかに関わらず発生します。VMware [コンサルタント](#)はご用命により、ご使用の環境に最適なソリューションの特定と展開を行い、これを一度で確実に導入します。

セルフ ヘルプ リソースの利用

Web ベースの VMware セルフ ヘルプ ツールをご活用ください。[サポート リソース](#)のページでは、テクニカル ドキュメントやナレッジベースで提供される解決策を調べたり、コミュニティ フォーラムでほかの管理者とさまざまな話題について討議したり、ホワイト ペーパー、技術文書、および互換性ガイドを参照することができます。

- ご利用いただけるセルフ ヘルプ リソースは「[付録 A](#)」に記載されています。

完全かつ正確な情報の提供

VMware の多くの製品について言えることですが、問題に関する正確でタイムリーな解決策を得るには、タイムリーに正確な情報をご提供いただくことが必要です。ご利用の製品、構成に応じてトラブルシューティングに必要なログ ファイルとシステム データを収集してください。各プラットフォームでトラブルシューティングに必要なログ ファイルを収集する方法については、次のナレッジベースを参照してください。

<http://kb.vmware.com/kb/1008524> (英語サイト)

製品の登録

一部の VMware 製品では、お客様のサポート契約を購入した製品と関連付けるための登録が必要です。詳細については、[product registration \(製品の登録\)](#) サイト (英語サイト) を参照してください。

お客様の役割と責任

My VMware の役割と責任

技術的問題やサポート契約上の問題については、決まった担当者間で協働すれば、さらに効果的に連携できます。新しい My VMware サイトでは、製品のライセンスとサポートを管理することができ、すべての契約に対して、次の 2 種類のお客様側の担当者を定義しています (スーパー ユーザーとプロキユアメント コンタクト)。

My VMware で利用可能なお客様の役割

My VMware 環境での公式なロールは、「スーパー ユーザー」と「プロキユアメント コンタクト」です。スーパー ユーザーおよびプロキユアメント コンタクトは、必要に応じて他の My VMware ユーザーに権限を割り当てたり委任したりすることができます。

スーパー ユーザー

[スーパー ユーザー](#)は、エンタイトルメント アカウントを代表して、ライセンス キーとユーザーの管理、エンタイトルメント アカウント内のユーザーに関連付けられている権限の追加や削除、ユーザーの追加や削除、および別のユーザーへのスーパー ユーザー ロールの再割り当てを実行することができます。スーパーユーザーは 1 エンタイトルメント アカウントにつき 1 名

のみとなりますが、複数のエンタイトルメント アカウントのスーパーユーザーを 1 名で兼任することもできます。

プロキュアメント コンタクト

[プロキュアメント コンタクト](#)は、特定のエンタイトルメント アカウントを代表して、ライセンス キーとサポート情報を管理できます。また、ユーザー権限の委譲や削除も可能です。同一のユーザーがスーパー ユーザーとプロキュアメント コンタクトを兼任できます。

ほかのすべてのユーザーは「ユーザー」と呼ばれ、スーパー ユーザーまたはプロキュアメント コンタクトから必要に応じて権限が割り当てられます。My VMware で使用するフォルダは、製品のライセンス キーとサポートに関連する情報を管理および整理するために使用されます。デフォルトでは、ユーザーは 1 つ以上のフォルダに関連付けられ、エンタイトルメント アカウントに関連する製品をダウンロードする権限が与えられます。スーパー ユーザーまたはプロキュアメント コンタクトから、その他のアカウント権限が付与されることがあります。

My VMware で使用可能な権限

スーパー ユーザーやプロキュアメント コンタクトは、次の操作を実行するための権限を割り当てることができます。

- 製品ライセンスとサポート情報の詳細を、アカウントごとに表示および管理
- ヘルプの依頼とサポート リクエストの発行
- 製品の評価版の表示および管理
- 注文とサポート契約の詳細の表示
- フォルダを作成してライセンス キーを整理
- ライセンス キーの管理およびサポート情報の詳細に関するユーザーの権限を管理
- サポート契約の更新見積りを依頼

エンタイトルメント アカウントのスーパー ユーザーおよびプロキュアメント コンタクトの指定

新規のお客様は、発注書でライセンス エンド ユーザーを確認できます。このユーザーが、新しいエンタイトルメント アカウントのスーパー ユーザーになります。

従来のアカウント上の PLA（プライマリ ライセンス アドミニストレータ）は、My VMware への移行後、自動的にスーパー ユーザーになります。ただし、同じ企業アカウントに複数の PLA が関連付けられている場合を除きます。このような場合、通常最後に発注した PLA がスーパー ユーザーになります。

注： このデータ変換ルールは、ほとんどのアカウントに適用されますが、すべてのアカウントに適用されるわけではありません。

スーパー ユーザーおよびプロキュアメント コンタクトのロールは、PLA（プライマリ ライセンス アドミニストレータ） および SLA（セカンダリ ライセンス アドミニストレータ）のロールと同等ではない

1 人の PLA が、そのエンタイトルメント アカウントのスーパー ユーザーになります。その他のユーザーは引き続きライセンス キーにアクセスできますが、特定のロールはなくなります。実行できる操作は、ユーザー権限によって決まります。ユーザー ロールについては、このガイドの後半に記載されている「ロールの定義」をご覧ください。

スーパー ユーザーは自分のロールを再割り当てできる

My VMware では、スーパー ユーザーは自身に割り当てられているロールを、同じエンタイトルメント アカウントに関連付けられている任意のユーザーに再割り当てできます。必要に応じて、VMware の[ライセンス サポート](#)にお問い合わせください。

自分が関連付けられているエンタイトルメント アカウントのスーパー ユーザーおよびプロキュアメント コンタクトの確認

スーパー ユーザーおよびプロキュアメント コンタクトは、[Account Summary] ページに記載されています。これらのロールを持つユーザーに直接連絡するには、引き続き企業の E メールを使用してください。

アカウントへのユーザーの追加

適切な権限がある場合は、エンタイトルメント アカウントに任意のユーザーを追加できます。既存のすべてのライセンス アドミニストレータとサポート アドミニストレータは、登録ユーザーと同様に自動的にエンタイトルメント アカウントに追加されます。

サードパーティの企業による、アカウントへのアクセス

サードパーティの企業に対して、御社のアカウントにアクセスする権限を付与することができます。My VMware への移行前に、サードパーティ企業がお客様のアカウントに関連付けられていた場合を除いて、サードパーティ企業がお客様のアカウントにアクセスする権限を VMware が付与することはありません。

VMware サポートの役割と責任

VMware のサポート部門では、3 種類のサポート専門担当者が業務を行っています。サポート時に連絡する各担当部門について理解することで、問題に迅速に対処できます。

ライセンス サポート チーム

My VMware のアカウント、ライセンス ポータル、またはサポート契約の問題に関するサポートが必要な場合にお問い合わせください。この担当者の主な役割は次のとおりです。

- アカウントに関する問題を解決する
- アカウント レベルおよびフォルダ レベルの権限の委譲に関する疑問を解消する
- ライセンス キーのアップグレードおよびダウングレードに関する質問に回答する
- ライセンス ポータルに関する問題を解決する

カスタマー サポート担当者 (CSR)

電話でサポート リクエストを発行したときに、応対する担当者です。この担当者の主な役割は次のとおりです。

- お客様のサポート リクエストを VMware のトラッキング システムに正確かつ完全に記録する
- お客様にサポート リクエストのトラッキング ナンバーをお伝えする
- お客様のサポート契約と問題の重要度に基づいて、初期応答時間の見込みについて適切に案内する

テクニカル サポート エンジニア (TSE)

発行されたサポート リクエストはテクニカル サポート エンジニアに割り当てられます。テクニカル サポート エンジニアは、お客様の担当者として、テクニカル サポートとガイダンスを提供します。この担当者の主な役割は次のとおりです。

- E メールまたは電話でサポート リクエストに対応する
- 問題の再現とトラブルシューティングのために技術環境の構築を試みる
- インシデントとそれにより発生する問題を調査、特定し、解決を図る
- VMware の他部門と連携して問題を解決する

テクニカル サポートの重要度について

組織内での重要度の定義

重要度は、その技術的な問題がシステムまたはビジネスに及ぼす相対的な影響の大きさを示すものです。重要度を正確に定義することでタイムリーな応答ができ、VMware が問題の性質を理解するのに役立ちます。

重要度 1： 本番サーバまたはミッション クリティカルなシステムが停止し、すぐに適用できる回避策が存在しない場合がこれに該当します。

- ミッション クリティカルなデータのすべて、またはその多くが損失または破損する多大なリスクがある
- 多大なサービスの損失が発生している
- 業務運用が中断して深刻な状況が発生している
- 重要度 1 のサポートでは、必要に応じて、所定時間内に、問題解決に向けて作業するための専用のリソースを、お客様より継続的に提供していただく必要があります。

重要度 2： 主要な機能に深刻な障害が発生した場合がこれに該当します。

- 制限つきで運用は継続できるが、長期間にわたってこの状態が続くと生産性に悪影響を及ぼす可能性がある
- 重要なマイルストーンの達成に対するリスクが発生している。進行中のインストールおよび追加インストール作業に影響を与えている
- 一時的な回避策が存在する

重要度 3： ソフトウェアの機能の一部におけるクリティカルではない損失に関するものがこれに該当します。

- 一部のコンポーネントは機能しないが、ユーザーはソフトウェアを継続して使用できる
- 初期のインストール目標に最小のリスクが発生している

重要度 4： 一般的な使用に関する質問がこれに該当します。

- ドキュメントの誤記など、運用に実質的に影響を与えない問題

SaaS（サービスとしてのソフトウェア）での重要度の定義

クリティカル（重要度 1）：適用できる回避策が存在しないシステムの停止およびデータの整合性の問題など、すべてのユーザーに影響する本番環境の重大な問題がこれに該当します。

- サービスが停止している、または使用できない
- SaaS インフラストラクチャの重要な部分を使用できない、またはアクセスできないために、業務が全面的に中断する、またはビジネスに重大な影響が生じている
- サービスがクラッシュまたはハングし続け、応答において許容できない程度または無期限の遅延が発生している
- データが破損または消失し、バックアップから復元する必要がある
- 文書化された重要な機能が使用できない

サービスの中断や停止には関連しないと判断したものの、重要度 1 と判断した問題については、必要に応じて、所定の時間内に、問題解決に向けて作業するための専用のリソースを、お客様より継続的に提供していただく必要があります。

メジャー（重要度 2）：主要な機能に影響がある、またはパフォーマンスが大幅に低下している場合がこれに該当します。問題が継続しており、多くのユーザーまたは主要な機能に影響し、適切な回避策がない状態です。

- サービスは稼働しているものの、パフォーマンスが大幅に低下して使用状況に多大な影響が生じている
- SaaS 製品の重要な機能を使用できず、適切な回避策がないが、制限付きで運用は継続できる
- クリティカルでないと考えられる特定のサードパーティ製アプリケーションまたはサービス プロバイダへのアクセスに影響が出ている

マイナー（重要度 3）：システム パフォーマンスの問題またはバグが、一部のユーザーに影響している場合がこれに該当します。短期的な回避策はあるが、長期的な回避策がない状態です。

- 一部またはすべてのお客様でサービス品質がある程度低下しているが、サービスは利用可能であり、適切な回避策または解決策がある
- クリティカルではない機能に問題がある

コズメティック（重要度 4）： 日常的な技術上の問題（アプリケーションの機能、操作、インストール、または構成）に関するお問い合わせ、少数のユーザーに影響するバグに関するお問い合わせがこれに該当します。適当な回避策がある状態です。

- サービスの機能に影響しない小さな問題
- 機能拡張リクエスト、ドキュメントの記述不足または誤記
- サービスの提供に影響しない小さな問題または質問

サポート リクエストのライフ サイクル

Web または電話にてご連絡をいただくと、お客様のサポート リクエストがすみやかに発行され、適切な担当者に割り当てられます。

サポート リクエストには、次の段階があります。

- お客様のプロファイルの作成と製品の登録（必要な場合）
- 問題のトラブルシューティングに必要な情報の収集
- サポート リクエストの発行
- カスタマー サポート担当者またはテクニカル サポート エンジニアと協力して問題に対処
- サポート リクエストのクローズ

アカウントとプロファイルの更新

サポート リクエストを発行するには、My VMware プロファイルを登録済みで、正しいプロフィール情報を維持している必要があります。

サポート リクエストを発行するには、次の条件を満たす必要があります。

- My VMware プロファイルを最新の状態に維持
- 有効な E メール アドレスがある
- My VMware アカウントに関連付けられている
- 該当する製品が保存されているフォルダ、または [Account for Per Incident Support] リクエストにある 1 つ以上のフォルダに対し、File Support Request（サポートリクエストを発行）の権限がある

スパム フィルタによって VMware からの E メールが拒否されないように、VMware のメールアドレスをセーフリストに含めてください。

製品を購入したら、すぐにスーパー ユーザーに連絡し、適切なアカウントが割り当てられていることを確認します。これにより、お客様はサポート リクエスト処理にかかるオーバーヘッドを削減でき、弊社もサポート リクエストに対して、迅速かつ効率的に応答できます。

確認事項

My VMware プロファイルを作成し、スーパー ユーザーがお客様を正しいアカウントと関連付け、適切な権限を割り当てていることを、次の手順で確認してください。

1. [My VMware](#) (英語サイト) ページにアクセスし、ログインまたは登録します。
2. My VMware では、ライセンス キー、コンタクト、その他の情報を、エンタイトルメント アカウント ベースで表示し、一か所で管理することができます。
3. プロファイルを作成した後、エンタイトルメント アカウント内のフォルダに対する適切な権限がスーパー ユーザーから割り当てられている場合、サポート リクエストを発行できます。

情報の収集

次のガイドラインでは、問題を診断し、迅速にサポート リクエストを登録するために、VMware が必要とする情報について説明しています。該当する情報を集めてから、VMware サポートにお問い合わせください。

お客様番号

お客様番号は、テクニカル サポート用にお客様側の担当者ごとに割り当てられる固有の 10 桁の数字です。お客様番号は、ユーザーが自分の My VMware プロファイルを作成したとき、あるいは My VMware プロファイルをお持ちでないユーザーが新たに発注したときに、ユーザー毎に割り当てられます。お客様番号は、My VMware プロファイルおよびサポート リクエスト フォームに表示されます。

ユーザーはお客様番号を使用して My VMware にログインし、対話式の音声応答システム (IVR) を使用してサポート リクエストを発行できます。または、カスタマー サービス エージェントに直接問い合わせるサポート リクエストを発行することもできます。お客様番号は、My VMware プロファイルおよびサポート リクエスト フォームに表示されます。

お客様番号は、お客様側の担当者 (アカウントを作成している各担当者) ごとに 1 つずつ割り当てられ、ほかの担当者と共有することはできません。また、テクニカル サポートに電話したときにカスタマー サポート担当者がこの番号をお伝えすることもあります。詳細は、[お客様番号に関する FAQ](#) (英語サイト) を参照してください。

構成

VMware 製品に関する問題のトラブルシューティングには、システム、ストレージ、またはネットワークの構成図とファイルが非常に役立ちます。VMware サポートにすぐにアップロードできるように、構成図をファイルにしておくか、デバイス上で適切なコマンドを実行して構成情報を収集しておいてください。問題解決プロセスの時間短縮に役立ちます。

ログ ファイル

VMware 製品のインストール中に生じた問題を報告する場合は、インストール時のログ ファイルが役立ちます。ログに VMware ログ ファイルまたは VMware コア ファイルの作成が記録されている場合には、それらのファイルを提供してください。これらのファイルはサポート リクエストに添付あるいはサポート用 FTP サイトにアップロードできます。ログ ファイルの場所は、ご使用のオペレーティング システムと VMware 製品によって異なります。VMware 製品の管理ガイドで、該当する構文を確認してください。物理的なハードウェアがクラッシュした場合は、ハードウェア ベンダーにより作成されるログ ファイルも参考になります。

サポート スクリプトの出力

仮想マシンが異常終了した場合は、再起動してサポート スクリプトを実行し、適切なログ ファイルとシステム情報を収集してください。スクリプトの構文と場所は、VMware のプラットフォーム

フォームの種類によって異なります。テクニカル サポートに必要なトラブルシューティングデータの収集については、次のナレッジベースの情報を参照してください。

<http://kb.vmware.com/kb/1008524> (英語サイト)

最近行われた変更の記録

仮想インフラストラクチャ環境で最近行われた変更がないか確認します。ゲスト OS、ホスト OS、ネットワーク、ストレージ、およびアプリケーションのバージョン変更には特にご注意ください。

サポート リクエストの発行

VMware のサポートには、[Get Support](#) (英語サイト) ページまたは電話にてご連絡いただけます。

- [オンラインでサポート リクエストを発行](#) (英語サイト) : 技術サポート、ライセンスまたはカスタマー サービスのサポートを提供しています。
- [電話でリクエストを発行](#) (英語サイト) : ご契約内容により利用可能な時間帯が異なります。

VMware サポートの電話番号

米国およびカナダ： 1-877-4VMWARE（1-877-486-9273） または 1-650-475-5345
（ライセンス サポートまたはテクニカル サポートを選択）

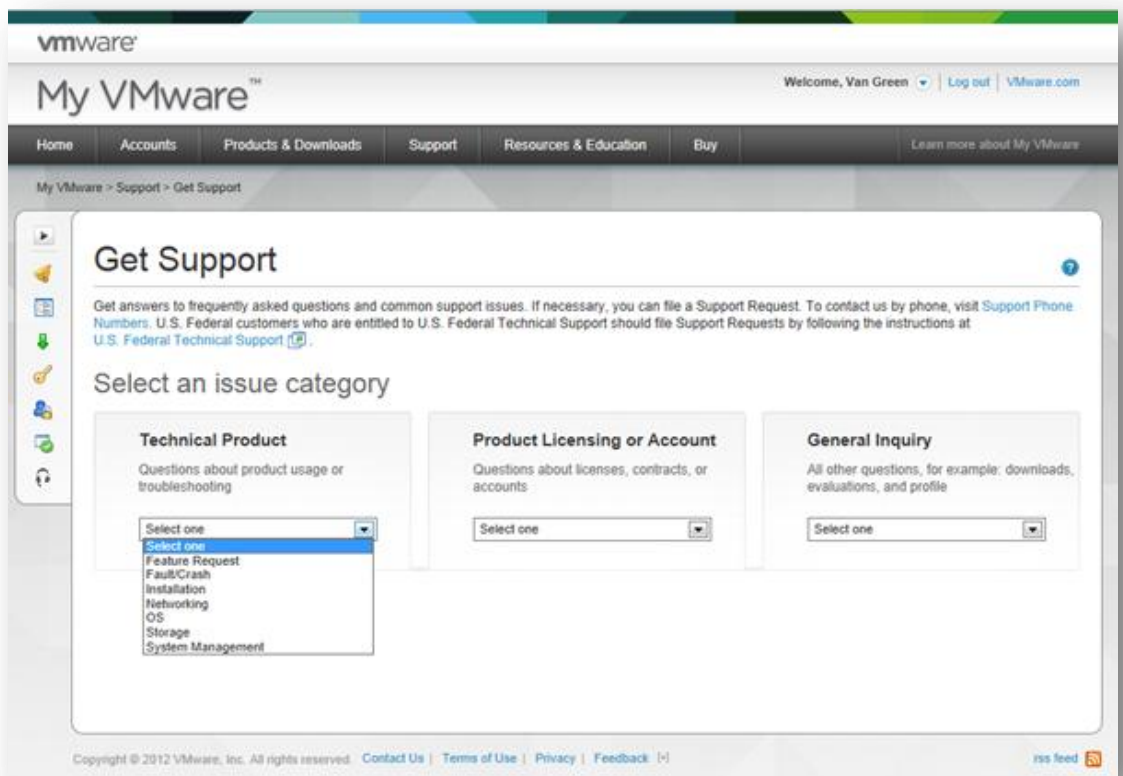
国別のフリーダイヤル番号については、<http://www.vmware.com/support/japan.html>（英語サイト）を参照してください。

米国連邦テクニカル サポートを受けることができる米国連邦政府のお客様は、米国連邦テクニカル サポート専用の電話番号を使用してサポート リクエストを発行する必要があります。詳細については、[米国連邦テクニカル サポート](#) ページ（英語サイト）を参照してください。

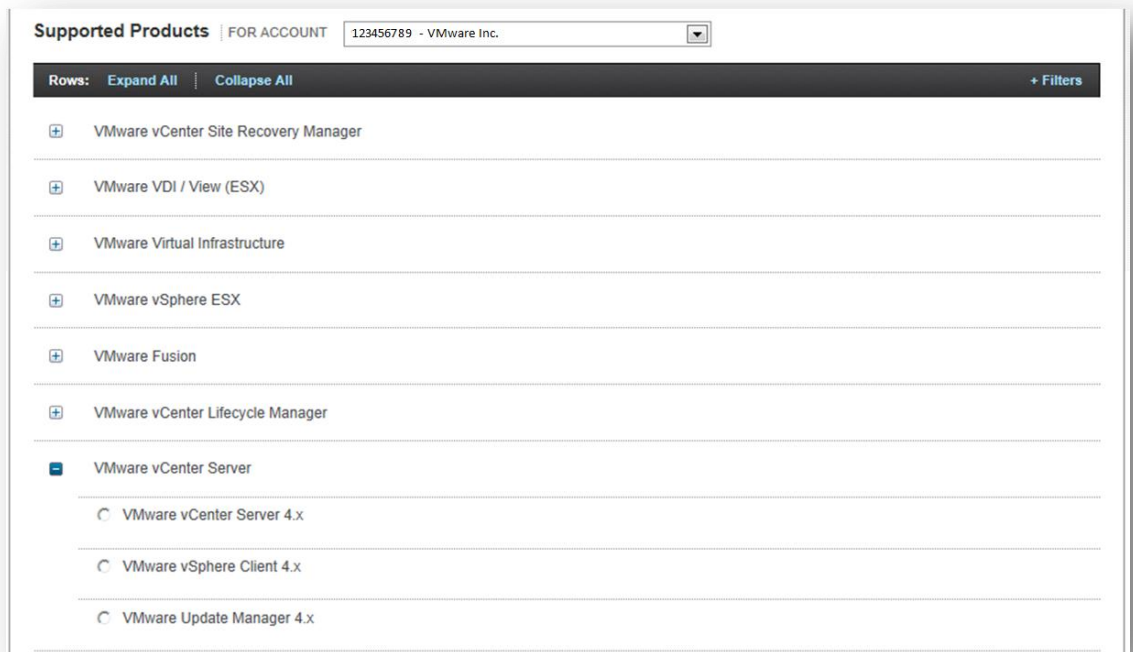
オンラインでサポート リクエストを発行

オンラインでのサポート リクエストの発行は、サポート リクエストを最も迅速に発行できる方法です。サポート契約を結んでいるすべてのお客様、およびサポート インシデントを購入済みのすべてのお客様が利用できます。

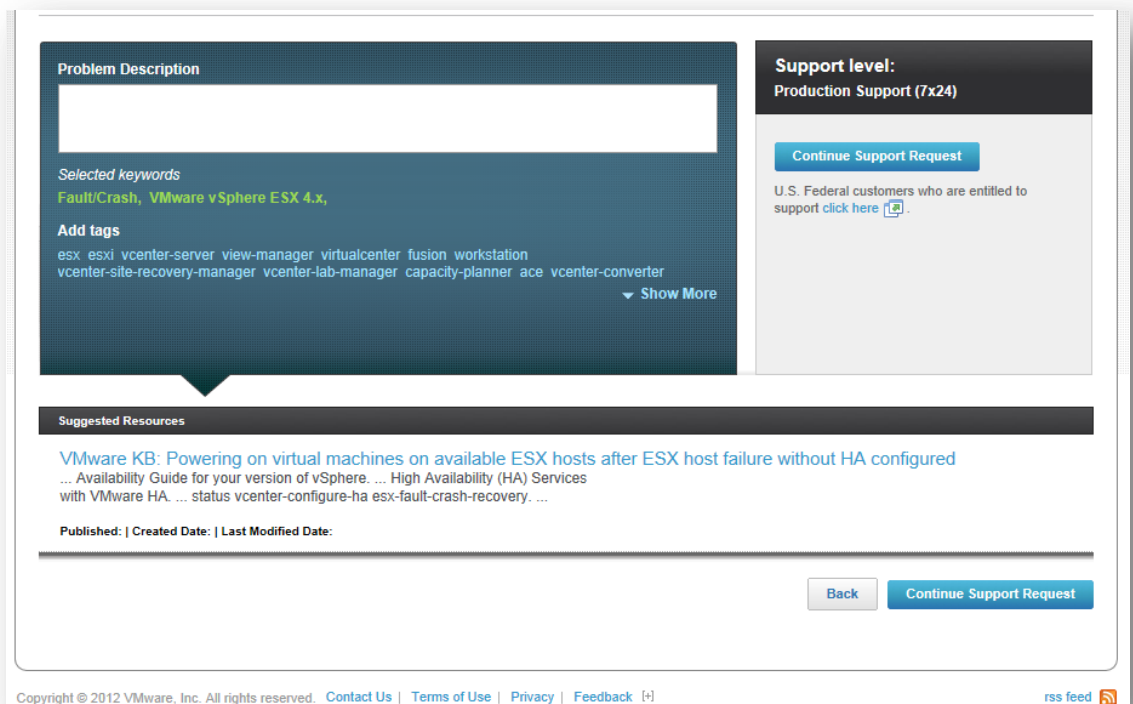
1. [My VMware](#)（英語サイト）にアクセスしてログインし、[Get Support](#)（英語サイト）を選択します。
2. [Technical Product] で、サポートが必要な製品の [Problem Category] を選択します（各問題のカテゴリにカーソルを合わせると、説明が表示されます）。



3. サポートが必要な製品のサポート契約を結んでいるアカウントを選択します。



4. [Continue] をクリックすると、選択した製品に関する最も一般的な問題や質問のリストが [Suggested Resources] の下に表示されます。これらの提案で問題が解決しない場合、発生している問題の説明を [Problem Description] に入力し、必要に応じて問題の説明を補足するタグを選択します。



- 発生している問題が [Suggested Resources] のリストで解決しない場合、VMware テクニカル サポートへのサポート リクエストを発行するために [Continue Support Request] をクリックします。
- 必須フィールドに入力し、問題の詳細な説明を記述します。構成ファイル、ログ ファイル、およびコア ファイルがある場合は必要に応じて添付します。青い感嘆符のツールチップを使用すると、必須フィールドに関する詳細情報と、選択する値に関するガイダンスが表示されます。

Support Request Information * Required Fields

Product version: 4.0 U3 - 403553 ⓘ

Severity*: 2: Major functionality severely impair ⓘ

Issue category*: Networking ⓘ

Issue description*: network slow , esxi, esx and all VMs are slow to respond ⓘ
Maximum 4000 characters

Additional notes: We recently upgraded our cisco routers and reconfigured our VLANs
Maximum 4000 characters

Contact Information

Preferred contact method: Phone

Country*: United States

Preferred phone number*: 555 555 5555

Time zone: (GMT-05:00) Eastern Standard Time

Secondary email: ⓘ
Separate multiple email addresses with a comma (,).

Alternate contact information:

Pager PIN:

Third-party tracking number:

[Send Request](#) [Add Attachment](#) [Cancel](#)

Copyright © 2012 VMware, Inc. All rights reserved. [Contact Us](#) | [Terms of Use](#) | [Privacy](#) | [Feedback](#) | [RSS feed](#)

- サポート リクエスト フォームを提出すると、各リクエストにサポート リクエスト ナンバーが割り当てられます。サポート リクエスト ナンバーが画面に表示され、サ

ポート リクエストを受領したことをお知らせする E メールが 1 時間以内に送信されます。この問題に関するサポートとのやり取りでは、このサポート リクエスト ナンバーをご利用ください。1 時間以内にメッセージが届かなかった場合、[カスタマー サービス](#)にお問い合わせください。

電話でサポート リクエストを発行

ご契約のサポートレベルに応じた電話番号が用意されています。

ライセンス サポート チームはお客様のアカウント、サポート契約、およびライセンスキーに関するお問い合わせに対応します。

カスタマー サポート グループは、VMware Fusion を除くすべての VMware 製品において、24 時間 365 日体制でお客様のサポート リクエストに電話で対応をしています。

まれに担当者全員が別のお客様のサポートをしていることがあります。この場合、そのまましばらくお待ちいただくか、メッセージを残してください。次の項目を含む詳細なメッセージを残していただければ、弊社から折り返しお電話いたします。

- 担当者のフルネーム
- 会社名
- お客様番号
- 担当者の電話番号または携帯番号（国番号と市外局番を含む）
- サポート リクエスト ナンバー（オープン中のサポートリクエストに関するご連絡の場合）
- 問題の簡単な説明

担当者は問題をサポート リクエストとして発行し、そのリクエストに対してサポート リクエスト ナンバーが割り当てられます。サポート リクエスト ナンバーは電話でお伝えするとともに、リクエストの受領メッセージに記載の上、1 時間以内に送信されます。その問題に関する以降のサポートとのやり取りでは、この番号をご利用ください。また、[オンライン サポート ポータル](#)（英語サイト）から、発行したリクエストにアクセスして、任意の情報を追加できます。

技術的な問題に対するテクニカル サポート エンジニアによる最初の応答時間は、お客様が契約している[サポート サービス](#)のガイドラインにより異なります。また、テクニカル サポート エンジニアからの応答方法もサポートの内容、および購入した製品によって異なり、電話または E メールで行われます。

カスタマー サービスやライセンスの問題に対する初期応答時間は、問題の重要度によって異なります。

英語以外で提供されているカスタマー サービスとテクニカル サポートについては、[各国語サポート ポリシー](#)を参照してください。

サポート リクエストのエスカレーション プロセス

サポート リクエストの詳しいエスカレーション方法については、次の Web サイトを参照してください。<http://www.vmware.com/support/policies/escalation.html>（英語サイト）

問題への対処

お客様のサポート リクエストに対してテクニカル サポート エンジニアが割り当てられ、お客様がサポート リクエストのクローズを了承されるまで、その問題に対応します。迅速に問題を解決するため、サポート リクエストを別のテクニカル サポート エンジニアに再割り当てする必要がある場合があります。

担当のテクニカル サポート エンジニアは、問題が解決するまで、必要に応じて E メールまたは電話でお客様と連絡を取り合います。お客様の責任は、サポート契約に定義されているサービス時間中にテクニカル サポート エンジニアとともに作業ができる、適切な担当者とリソースを準備しておくことです。テクニカル サポート エンジニアはお客様と協力して、必要となる手段を用いて問題の診断を行い、ソリューションを検討し、問題の解決を試みます。

トラブルシューティングの過程において、お客様に次のことをお願いしています。問題によっては、これら以外の内容を依頼する場合があります。

- 詳細情報の提供
- お客様による特定のソフトウェアやパッチのインストール
- システムの特定のデバッグ データの提出（必要な場合は、このデータを生成するためのテストの実施）
- VMware のテスト環境で問題の再現を試みる
- 問題の再現に必要なコード、データ、ソフトウェア情報の提示
- 弊社エンジニアリング スタッフとともにソフトウェアのバグを検証
- お客様による、問題の回避に役立つ可能性のある対策案の実装とテスト
- お客様側のネットワーク、データベース、その他特定技術分野の管理者による、トラブルシューティングへの協力
- 関連するサードパーティ製ソフトウェアまたはハードウェア製品による問題が疑われる場合、当該ベンダー（お使いのオペレーティング システムやデータベースのベンダーなど）への協力の要請

未解決のサポート リクエストの確認と更新

発行したサポート リクエストの状況を確認するには、[View Support Requests](#)（英語サイト）ポータルからアカウントにログインします。リクエストでは、コメントの追加やファイルのアップロードをいつでも行うことができます。2 GB 以内のファイルはサイトに直接アップロードできます。それ以上の容量のファイルについては、VMware の [FTP プロセス](#)（英語サイト）を使用してください。E メールでファイルを送信する場合、10MB 以上のサイズのファイルは受信できませんのでご注意ください。

注：サポート リクエストに関するビジネスへの影響度が変化した場合、または最初に正しく記録されていなかった場合は、サポート リクエストの重要度を上げるようテクニカル サポート エンジニアに依頼してください。

エラーの報告または機能のリクエスト

エラー（バグ）レポート

VMware 製品の問題と思われる事象を確認された場合、有効なサポート契約をお持ちであれば、通常の[サポート リクエスト](#)（英語サイト）を発行して、VMware サポートにその問題についてお知らせください。

有効なサポート契約をお持ちでないお客様は、[VMware コミュニティ フォーラム](#)（英語サイト）にある適切な製品コミュニティにその問題を投稿してください。

機能拡張リクエスト

ぜひご提案をお寄せください。VMware のソフトウェアの改良や機能拡張に関するご提案は、VMware Web サイトにある[機能拡張リクエスト](#)フォームからお送りください。追加の情報が必要となる場合を除き、個別に返答は送信されませんのであらかじめご了承ください。このフォームから送信された情報はテクニカル サポートの対象にならないことにご注意ください。

試験的機能のサポートの定義

VMware の一部の製品リリースには、特定の試験的な機能が含まれます。これらの機能は、テストおよび試用のために提供されています。試験的な機能については、製品のリリースノートに記載されています。これらの機能は、本番環境での使用を想定していません。試験的機能に問題が見つかった場合は、ぜひ情報をお寄せください。フィードバックを提供するには、[オンライン](#)（英語サイト）でリクエストを発行するか、適切な製品コミュニティをご利用ください。ただし、試験的な機能について、トラブルシューティング、回避策、または修正の提供を確約することはできません。

サポート リクエストのクローズ

通常、リクエストは、問題が解決したことをお客様が確認した場合、または VMware が 3 回お客様に連絡を試み、応答がなかった場合にクローズとなります。また、特定の問題について VMware が解決できない、あるいは解決しないと決定した場合、お客様の確認および承認を得て、テクニカル サポート リクエストをクローズとする場合もあります。

顧客満足度調査

お客様からのフィードバックは、VMware グローバル サポート サービスがお客様の期待に役立っているかどうかを確認する唯一の方法です。VMware は顧客満足度調査を実施して、お客様から貴重な情報を提供していただく機会を設けています。調査結果はサポートを改善する計画を策定するために利用されます。

サポート リクエストがクローズされたあと、サポートに関する簡単な満足度調査へのご協力を依頼するメールをお送りします。

VMware グローバル サポート サービスについて

利用可能なサポート オプションの詳細とリンクについては、「[付録 B: サポート サービス](#)」を参照してください。

Mission Critical Support (ミッション クリティカル サポート)

[ミッション クリティカル サポート](#)は、[VMware プロダクション サポート](#)を補完するものです。このサポートは、VMware テクニカル アカウント マネージャによるサポートと同等の価値を提供することを目的としています。ミッション クリティカル サポートは、仮想インフラストラクチャを 24 時間 365 日稼働させるために、シニア レベルのプロアクティブなサポート スタッフを必要とするお客様を対象としています。

Business Critical Support (ビジネス クリティカル サポート)

[ビジネス クリティカル サポート](#)は、[VMware プロダクション サポート](#)を補完するものです。ビジネス クリティカル サポートでは、1 契約につき 6 名のお客様側サポート管理者を指定できます。テクニカル サポート担当者が、お客様の要件に応じたプロアクティブなサポート サービスを提供すると同時に、お客様の IT チームの延長としてサポートを提供します。

Production Support (プロダクション サポート)

[プロダクション サポート](#)では、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、待機しています。

Basic Support (ベーシック サポート)

[ベーシック サポート](#)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。弊社のグローバル 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、戦略的に配置されています。

SaaS Basic Support (SaaS ベーシック サポート)

[VMware Software as a Service Basic Support \(SaaS ベーシック サポート\)](#) は、SaaS 製品に関して 1 日 12 時間、週 5 日体制でグローバル サポートを提供します。弊社では、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取り組んでいます。弊社のグローバル 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。弊社がソフトウェアの導入および保守に対処することで、お客様は業務の遂行に注力できます。

SaaS Production Support (SaaS プロダクションサポート)

[Software as a Service Production Support \(SaaS プロダクション サポート\)](#) では、SaaS 製品へのアクセスを対象にサポートを行います。弊社のグローバル サポート センターには、お客様が場所を問わずに Web ブラウザからインターネット経由で製品にアクセスできるようにエンジニアが待機しています。弊社がソフトウェアの導入および保守に対処することで、お客様は業務の遂行に注力できます。

U.S. Federal Technical Support (米国連邦テクニカル サポート)

VMware の米国連邦テクニカル サポートは、米国連邦政府のお客様専用提供され、物理的に米国内に居住している米国市民の VMware テクニカル サポート エンジニアに問い合わせできます。VMware の認定を受けた政府関連ディーラーを通じて、米国連邦向け価格または GSA スケジュールで購入したお客様は、サポートおよびサブスクリプション契約以外のサポート契

約は必要ありません。詳細については、[米国連邦テクニカル サポート](#)のページ（英語サイト）を参照してください。

vFabric Developer Support（vFabric 開発者サポート）

このサポートでは、vFabric ソフトウェアのアプリケーション開発に関するガイダンスを提供します。導入シナリオの自動化やスクリプト作成、およびプラグイン開発キット（PDK）およびアプリケーション プログラミング インターフェイス（API）の使用法に関するガイダンスを提供します。[vFabric 開発者サポート](#)（英語サイト）においても、関連するアプリケーション コード スニペットの確認など、アプリケーションの構成とパフォーマンス チューニングを必要に応じてサポートします。

Developer Support for SpringSource（SpringSource 開発者サポート）

[SpringSource 開発者サポート](#)（英語サイト）は、アプリケーションの開発段階におけるサポートを提供します。VMware は、SpringSource ソフトウェアの使用についてのガイダンスを提供し、ソフトウェアの使用法に関する質問に回答します。また、開発者サポートには、アプリケーション構成のサポートが含まれます。

SDK Support Program for vSphere（SDK サポート プログラム）

[VMware の SDK サポート プログラム](#)を利用すると、VMware vSphere アプリケーション プログラミング インターフェイス（API）の専門技術者から助言が得られるため、自ら開発する vSphere ソリューションを迅速に市場投入できるようになります。これらの専門担当者は、長年にわたりサードパーティのソリューションに取り組んできた経験があり、複雑で強力な vSphere API に関する深い知識を持っています。VMware の SDK サポートを利用することで、お客様が自社開発のアプリケーションやサードパーティ アプリケーションを開発およびテストするときに、サニティ チェック、ベスト プラクティスの推奨、回避策に関する提案を受けることができます。

その他のグローバル サポート サービスについて

時間外サポート

時間外サポートは、VMware Basic Support（ベーシック サポート）契約を結んでいるお客様で、重要度 1 の問題が発生した場合に利用できます。この時間外サポートでは、クリティカルな本番環境の問題に対して支援を行います。これは、契約で定められた時間外に[重要度 1 の問題](#)により本番システムに障害が発生した場合、迅速に応答し、テクニカル サポート エンジニアの支援によりシステムをオンラインに復帰させることが目的です。時間外サポートの購入については、[カスタマー サポート](#)（英語サイト）にお問い合わせください。

リリースされたソフトウェアを実行中の本番システムに影響する、重大な問題は次のとおりです。

- ミッションクリティカルなデータのすべて、またはその多くが損失または破損する多大なリスクがある
- 多大なサービスの損失が発生している
- 業務運用が中断して深刻な状況が発生している
- 担当のテクニカル サポート エンジニアは、次のいずれかに該当する状態に達するまで、引き続き問題に取り組みます。
 - 本番サーバの運用が再開し、サポート リクエストがクローズされるか、重要度が下がった場合
 - 正式な解決策が見つかるまで、許容可能および維持可能な回避策によりサーバの運用が可能になり、重要度が下がった場合

- 本番サーバに対する影響の重要度が下がった場合

このような状態になると、サポート リクエストをクローズとするか、通常の営業時間内に必要な作業を行う形態に戻ります。どちらの場合も、前述の状態に達しているとの同意が必要ですので、お客様のご承認をお願いいたします。

ベータ版サポートの概要

VMware では、ベータ期間中にベータ版ユーザー向けの[セルフ ヘルプ](#)（英語サイト） および [Web ベースのサポート](#)（英語サイト）を提供しています。ベータ版サポートの利用資格をお持ちのお客様は、サポート リクエストをオンラインで発行できます。サポート リクエストを発行すると、受領確認が自動的に送信されます。電話によるベータ版のサポート リクエストは受け付けておりません。これは、ベータ版リリースは本番環境に導入されるものではないこと、また、発行されるリクエストの量が多く、すべてのベータ版サポート リクエストに対して、応答時間をお約束することが難しいためです。ベータ期間の終了と同時に、すべてのベータ版のサポート リクエストもクローズとさせていただきます。

製品不具合関連のサポート リクエスト

製品不具合の情報は、弊社の開発チームに転送され、検証されます。タイミングや問題の重要度によっては、製品版のリリース前に修正されない場合があります。ベータ期間の終了時に、関連するサポート リクエストはクローズ扱いとなりますが、未解決のバグはすべて適切に追跡および検証されます。

機能拡張リクエスト

ベータ版リリースの機能についてリクエストがある場合は、オンラインでサポート リクエストを発行してください。機能拡張リクエストは、弊社の開発チームに転送され、検証されます。追加の情報が必要となる場合を除き、個別に返答が送信されることはありません。提出いただいた VMware ソフトウェアの強化に関するご提案は、すべて VMware の所有物となります。VMware はこの情報を、製品のサポートや開発など無制限に、あらゆる事業目的のために利用できるものとして扱います。

ベータ プログラムへの参加

VMware のベータ プログラムには、公開と非公開のものがあります。公開されているベータ プログラムへ参加するには、[VMware コミュニティ](#)（英語サイト）で情報を入手してください。

非公開のベータ プログラムは、招待制になっています。対象者には、非公開ベータ版へのアクセス方法を記した招待 E メールが VMware から届きます。

テクニカル サポート ポリシー

VMware のテクニカル サポート ポリシーについては、次のリンクを参照してください。

[VMware サポート ポリシー](#)

アカウント、サポート契約、およびライセンスに関する質問についてのその他の情報

アカウントまたはカスタマー サービスに関する質問がある場合は、[カスタマー サービス](#)にお問い合わせください。サポート契約、ライセンスの変換、またはライセンスに関する質問がある場合は、[ライセンス サポート窓口](#)（英語サイト）にお問い合わせください。日本語での対応を希望される場合は以下のページからお問い合わせください。

http://www.vmware.com/jp/contact_license

このとき、問題のトラブルシューティングがスムーズに行えるように、注文と契約に関する情報をすべてお手元にご用意ください。ライセンスの問題については、効率的かつ迅速に解決できるように次の情報を提供してください。

- エンタイトルメント アカウント番号およびアカウント名
- プロキュアメント コンタクトおよびスーパー ユーザー
- ライセンス キー
- サポート契約の番号および注文番号

VMware のサポートおよびサブスクリプション サービスの詳細については、[利用条件](#)（英語）を参照してください。

付録 A : VMware ソーシャル サポート

ディスカッションへの参加、質問や回答、グループへの参加などを行うことができます。VMware 製品に関する最新のテクニカル サポートがフォーラムで行われています。オプションには次のものが含まれます（一部日本で未提供のものが含まれます）。

- [ナレッジベース](#)（英語サイト）：質問や問題に対する回答が多数提供されています。
- [ブログ](#)（英語サイト）：アラートやベスト プラクティスなど、テクニカル サポートからの情報を入手できます。
 - [Support Insider](#)（英語サイト）：VMware サポート ニュース、アラート、およびお知らせ
 - [VMware KB TV](#)（英語サイト）：ナレッジベースのビデオのリンク
 - [VMware KB ダイジェスト](#)（英語サイト）：ナレッジベースのすべての新しい記事の週刊ダイジェスト
- [Twitter](#)（英語サイト）：Twitter でフォローすると、ナレッジベースの最新情報をリアルタイムで入手し、直接質問することができます。
 - [@vmwarecares](#)（英語サイト）：VMware テクニカル サポートのコンシェルジュ サービス
 - [@vmwarekb](#)（英語サイト）：ナレッジベース チームからの新しい記事とフィードバック
- [携帯電話アプリケーション](#)（英語サイト）：iPhone または Android 向けの無償のアプリケーションを使用して、外部ナレッジベースの検索、Support Insider ブログの閲覧、Twitter フィードの取得、および KB TV のビデオの視聴ができます。
 - <http://wbxapp.com/vmwarekb>
- [VMware ツールバー](#)（英語サイト）：ブラウザ用ツールバーをインストールすると、重要なサポート リソースにいつでも迅速にアクセスできます。サポート対象のブラウザは Web サイトに記載されています。
- [YouTube](#) による KB TV（英語サイト）：VMware のテクニカルな詳細情報やトレーニングを視聴できます。
- [VMware コミュニティ](#)（英語サイト）：VMware のほかのお客様や技術者と製品、戦略、セキュリティ対策などについて情報交換できます。

その他のリソース：

- [製品サポート センター](#)：ドキュメント、トラブルシューティング ガイド、Web キャスト、およびその他の有用な製品サポート リソースを提供します。
- [ナレッジベース](#)（英語サイト）：質問や問題に対する回答が多数提供されています。
- [ドキュメント](#)：VMware 製品の利用可能なすべてのバージョンのリリース ノート、マニュアル、ガイド、およびテクニカル リソースを提供します。
- [技術資料](#)（英語サイト）：現在リリースされているすべての VMware 製品のホワイトペーパー、技術文書、互換性ガイド、およびその他の技術情報を入手できます。
- [互換性ガイド](#)：お客様の構成がサポートされていることを確認し、システム、I/O、SAN、またはバックアップの互換性に関する既知の問題や、対応しているゲスト OS を確認できます。
- [製品ライセンス](#)（英語サイト）：製品ライセンスに関する情報の確認や、ライセンス管理ポータルへのアクセスが可能です。
- [セキュリティ センター](#)（英語サイト）：すべての VMware 製品のセキュリティ問題に関する最新情報を入手できます。セキュリティ関連のアラート通知を受信するように登録したり、セキュリティの問題を報告したり、セキュリティ関連のアイテムをダウンロードできます。

- [サポート ツール](#) (英語サイト) : サポート リクエストや製品ライセンスのアクティビティなどの管理用ツールを提供します。
- [開発者向けリソース](#) (英語サイト) : 仮想インフラストラクチャ サービスを自社のプログラムへ組み込むための、開発者向け情報を提供します。
- [ユーザー グループ \(VMUG\)](#) (英語サイト) : VMware のユーザー フォーラムに参加して、ベスト プラクティスや知識を共有できます。
- [アラートの通知](#) (英語サイト) : 事前に登録をしておけば、パッチやメンテナンス リリースが公開されたときに通知を受け取ることができます。

付録 B： サポート サービス

VMware は世界最大規模の仮想化サポートの組織を持ち、仮想化に精通したエキスパートが、仮想環境内のクリティカルなアプリケーションをサポートします。VMware グローバル サポート サービスでは、お客様のニーズに合わせて、幅広いサポート オプションを提供しています。

オプションには次のものが含まれます（一部日本で未提供のものが含まれます）。

- [Basic Support（ベーシック サポート）](#)： テスト、開発環境、または評価用環境向けサポート、1日 12 時間、週 5 日（標準営業日）
- [Production Support（プロダクション サポート）](#)： 重要度が高い問題に対するテクニカルサポートが必要な本番環境や重要なテスト環境向けサポート。重要度 1 の問題には 24 時間 365 日対応
- [Business Critical Support（ビジネス クリティカル サポート）](#)： 専門チームを必要とする本番環境向けサポート
- [Mission Critical Support（ミッション クリティカル サポート）](#)： シニア レベルのエンジニアへの優先的な問い合わせと、プロアクティブなアカウント管理を提供。重要度 1 の問題には 24 時間 365 日対応
- [Software as a Service Production Support（SaaS）（SaaS プロダクション サポート）](#)： SaaS 製品に対するグローバル サポート、24 時間 365 日
- [Software as a Service Basic Support（SaaS）（SaaS ベーシック サポート）](#)： SaaS 製品に対するグローバル サポート、1日 12 時間、週 5 日。重要度 1 の問題には 24 時間 365 日対応
- [U.S. Federal Technical Support（米国連邦テクニカル サポート）](#)： 米国の市民権を持ち米国に居住する経験豊かなエンジニアによるサポート
- [vFabric Developer Support（vFabric 開発者サポート）](#)： vFabric アプリケーション開発のサポート、1日 12 時間、週 5 日
- [Developer Support for Spring Source（SpringSource 開発者サポート）](#)： SpringSource アプリケーション開発のサポート、1日 12 時間、週 5 日
- [SDK Support Program for vSphere（vSphere 向け SDK サポート プログラム）](#)： vSphere アプリケーション開発の効率化に向けたサポート、1日 12 時間、週 5 日
- [インシデント単位のサポート](#)： 1、3、5 インシデントのサポートパックを購入することで利用可能、1日 12 時間、週 5 日
- [Fusion デスクトップ標準サポート](#)： 営業時間内のサポートで、VMware Fusion のライセンスを 10 以上お持ちのお客様が対象、1日 12 時間、週 5 日（英語のみ）
- [無償サポート](#)： VMware Workstation 向けに提供される E メールによるサポート
- [評価版](#)： Web ベースのセルフ ヘルプ サービスのみ
- [ベータ版](#)： フィードバック方法の提供のみ

詳細については、Web サイトで [VMware のサポート オプション](#) を参照してください。最新の製品データシートをダウンロードするには、Web サイトで前述の各サービスのページにアクセスしてください。