



VMware グローバル サポート サービス

ROI（投資回収率）の早期達成のために

GSS の概要
データシート

仮想化とクラウド インフラストラクチャに関する豊富な専門知識の利用

仮想化およびクラウド インフラストラクチャの導入を成功させるには、豊富な知識を持つ専門家によるサポートや、自分で学習するためのさまざまな情報や資料を迅速かつ容易に利用できることが重要です。VMware® グローバル サポート サービスでは、これらの分野における幅広い専門知識を提供し、VMware の仮想化およびクラウド インフラストラクチャ ソリューションによって、お客様やパートナーが成功を収めるようサポートします。

グローバル サポート サービスは VMware サービス ファミリの1つとして、VMware コンサルティング サービス、VMware 教育サービス、VMware 認定サービスと連動しており、リスクを低減しながら、ROI (投資回収率) の早期達成を支援します。VMware は仮想化のエキスパートを多数擁しており、非常に複雑で多岐にわたる、異機種混在のミッション クリティカルな仮想環境やクラウド コンピューティング環境のサポートを提供しています。

「私個人、グローバル サポート サービスは大変優れたサービスを提供していると思っていますが、当社のチーム メンバーも、VMware のサポート組織はあらゆる問題に真摯に取り組んでいると評価しています」

— 製造業、ヘルスケア、およびエネルギー産業界にサービスを提供するグローバル テクノロジー プロバイダの IT アーキテクト

グローバル サポート サービス

VMware の実績ある仮想化ソリューションおよびクラウド インフラストラクチャ ソリューション、ワールド クラスのグローバル サポート サービスを組み合わせることによって、お客様やパートナーは革新的なクラウド コンピューティングへの移行を推進することができます。既存のアプリケーションやインフラストラクチャへの投資を無駄にすることなく、クラウド コンピューティングのメリットを迅速に利用できるため、お客様は、使用率の向上と自動化、管理できる俊敏性、柔軟な選択肢を通じて効率化を実現することが可能です。VMware は、地域や規模を問わず、さまざまな組織のニーズに応えるために次のサポートを提供しています。

Production Support (プロダクション サポート)

VMware Production Support (プロダクション サポート) は、世界中で継続的なサポートを必要とする企業に適したサービスです。サポート エキスパートおよびオンライン リソースを利用することで、IT 環境を継続的に運用できます。

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

VMware Mission Critical Support (ミッション クリティカル サポート) は、VMware Production Support (プロダクション サポート) を補完するサービスで、ダウンタイムがほとんど許されない、高度なサポート サービスを必要とする環境に推奨されます。ミッション クリティカル サポート オプションは、個別にカスタマイズ可能な、VMware が提供する最高レベルのカスタマー サポートで、次のサービスが含まれています (このサポート サービスは日本では未提供です)。

- **サポート アカウント マネージャの支援:** エスカレーションおよび管理を担当するマネージャで、事前プランおよびコミュニケーション、四半期ごとのレビューの作成、個別サポート プランの作成を行います。
- **環境調査:** 定期的にお客様を訪問し、環境を評価して最適化を促進します。
- **サポートに関するレポートと分析:** 現状の問題点を特定し、その影響を低減するためのアクティビティに基づいて、定例レポートの作成と傾向の分析を行います。
- **オンサイト サポート:** 問題の解決やダウンタイムの最小化のため、必要に応じてオンサイトでプロアクティブなサポートを行います。
- **アップグレードおよび移行サポート:** 計画的な移行またはアップグレード中に発生する時間的制約を伴う問題に対処するために、移行またはアップグレードのプロセスの推奨プランを提案します。

Basic Support (ベーシック サポート)

VMware Basic Support (ベーシック サポート) は、通常の営業時間内の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を対象としたサービスです。Basic Support (ベーシック サポート) では、業界をリードするエキスパートが、仮想インフラストラクチャとクラウド インフラストラクチャの導入および保守をサポートします。

VMware SpringSource 向けのデベロッパー サポート

VMware デベロッパー サポートはアプリケーションの開発段階に適したサービスで、SpringSource® ソフトウェアの使用方法についてサポートします。これには、開発段階でリソースを最も効率的に使用するためのアプリケーション構成に関するサポートも含まれています。

VMware vSphere 向けの SDK サポート プログラム

VMware SDK サポート プログラムは、VMware vSphere™ プラットフォームを管理するソリューションを開発する、独立系のソフトウェア/ハードウェア ベンダーおよびエンタープライズ クラスの組織に適したサービスです。このプログラムでは、vSphere API (アプリケーションプログラミング インターフェイス) のエキスパート エンジニアによるサポートを提供し、vSphere ソリューションを迅速に市場に投入するための支援を行います。

サポート契約の更新とアップグレード

既存のサポート契約の更新またはアップグレードの手続きは、VMware のパートナーがお手伝いします。VMware は、パートナーと緊密に連携しており、サポート サービスを中断することのないよう、スムーズに手続きを行っていただけます。契約の更新またはアップグレードの見積もりについては、次のサイトをご覧ください。

vmware.com/support/form/contract_renewal.html

製品ライセンスに関するお問い合わせ

グローバル サポート サービスでは、有効なサポート サブスクリプションをお持ちでない場合も、経験豊富な代理店が製品のライセンスや権利に関するお問い合わせをお受けしています。ライセンス サポート チームは、要請に応じてプロファイルのアップデート、アカウント情報の変更、ライセンス間の関係の調整を行い、VMware 製品の使用および管理が容易になるよう支援します。詳細については、次のサイトを参照してください。

vmware.com/support/licensing

グローバル サポート サービス一覧

VMware グローバル サポート サービス	Production Support (プロダクション サポート)	Mission Critical Support (ミッション クリティカル サポート)	Basic Support (ベーシック サポート)	SpringSource の デベロッパー サポート	vSphere の SDK サポート
対象	継続運用の必要があるエンタープライズクラスの環境	ダウンタイムがほとんど許されない、高品質のサポートサービスが必要な環境	通常の営業時間内のサポートが必要な、クリティカルでないアプリケーション	アプリケーションの開発段階	vSphere プラットフォーム向けのソリューションを開発するサードパーティ
対応時間	24 時間 365 日	24 時間 365 日	1 日 12 時間、週 5 日	1 日 12 時間、週 5 日	1 日 12 時間、週 5 日 (現地時間午前 6 時 ~ 午後 6 時)
目標応答時間	30 分以内： 重要度 1 の問題は 24 時間 365 日	30 分以内： 重要度 1 の問題は 24 時間 365 日	重要度 1 の問題は 4 営業時間	1 営業日	Standard : 2 営業日 Premium : 1 営業日
製品アップデート / アップグレードの提供	あり	あり	あり	なし	なし
リモート サポート	あり	あり	あり	あり	あり
ディスカッション フォーラムおよびナレッジ ベースへのアクセス	あり	あり	あり	なし	あり
サポート リクエスト数	無制限	無制限	無制限	無制限	無制限

詳細については、vmware.com/jp/support/services を参照してください (日本では未提供のサポート サービス、および英語対応のみのサポート サービスが含まれます)。

幅広いオンラインのセルフヘルプ リソース

VMware は、システムを運用するまでの時間を短縮し、既存のシステムにおける投資回収を早期に実現できるよう、オンラインのセルフヘルプ リソースの提供に力を注いでいます。また、お客様やパートナーに、迅速で信頼性が高く、かつ包括的なサポートを提供できるよう、さまざまなサポート ツールを用意しています。

製品に関する疑問やアカウントの詳細な管理については、自己解決型のサポート ツールをご利用いただくと迅速に解決できる場合があります。簡単に使用できる、VMware のオンライン セルフサービス ツールは次のとおりです。

- **ナレッジ ベース** (kb.vmware.com (英語)) : 問題の解決に直結するリソースを提供するためのサイトです。VMware のナレッジ ベースには、ベスト プラクティスおよび VMware 製品の利用に関する数千におよぶ記事が掲載されています。
- **製品サポート センター** (vmware.com/jp/support/product-support) : VMware の製品サポート センターでは、技術的な問題、契約上の問題、およびカスタマー サービスに関する問題を解決するためのリソースを提供しています。
- **ドキュメント、リリース ノート、技術資料** (vmware.com/jp/support/pubs) : 現在および過去の VMware 製品のさまざまな技術ドキュメントを提供しています。このドキュメントには、技術マニュアル、リリース ノート、ツール、ライブラリが含まれます。VMware のパートナーによって作成された技術文書も参照できます。

- **Download Portal** (downloads.vmware.com/jp/d/) :
ダウンロード ポータルでは、ドライバ、ツール、パッチ、リリース ノート、セキュリティ アップデートを提供しており、これを利用して環境を最新の状態に維持できます。また、このポータルでは過去の製品リリースおよびドキュメントにもアクセスできます。
- **オンライン サポート リクエスト**
(communities.vmware.com/community/vmug/forums/asia_pacific/japan (日本語)、vmware.com/support/contacts/file-srhtml (英語)) :
サポート リクエストをオンラインですばやく発行できます。オンライン サポート リクエストを発行するには、サポート契約が必要です。
- **アカウント管理ポータル** (vmware.com/support/licensing (英語)) :
VMware Account Management ポータルにログイン (認証が必要) し、新規ライセンスの取得、既存ライセンスの変更、ライセンスの登録またはアクティベーションなど、ライセンス キーの管理を行うことができます。

ソーシャル ネットワークやコラボレーション ツールによる情報交換

VMware は、カスタマー サポートを充実させるために、ソーシャル ネットワークやその他のコラボレーション ツールを活用しています。これらのツールにより、お客様やパートナーは積極的にコミュニケーションを図り、仮想化およびクラウド インフラストラクチャ ソリューションに関する深い知識を持つエキスパートから情報を入手することができます。また、VMware はお客様やパートナーの声に基づいた技術情報を提供する手段として、これらのツールを利用しています。

- **オンライン コミュニティ** (vmware.com/community (英語)) :
VMware は、お客様やパートナーが他の開発者と情報交換するためのコミュニティ フォーラムを主催しています。このコミュニティでは、ベスト プラクティスや問題とその解決方法を共有することができます。また、最新情報の入手、問題についての議論、イベントへの参加登録など活動に参加できます。VMware のコミュニティでは、仮想化テクノロジーを日常的に使用しているエキスパートとオンラインで情報を交換できます。
- **Twitter** (twitter.com/vmwarecares または www.twitter.com/vmwarekb) :
VMware は、製品を中心としたさまざまな Twitter アカウントを使用して、お客様やパートナーにインタラクティブなサポートを提供しています。VMware のエキスパートが、質問への回答、製品発表に関する最新情報、問題点や注意点などについて日常的にツイートしています。
- **VMware Toolbar** (vmwaretoolbar.com) :
VMware Toolbar を Internet Explorer、Firefox または Safari ブラウザにインストールすることで、VMware のエキスパートやスタッフとの情報交換や、パッチおよびドキュメントの入手が容易になります。

- **RSS フィード** (vmware.simplefeed.net/subscription (英語)) :
RSS フィードは、お客様やパートナーがブログの更新や自動通知を受け取るために登録します。パッチ、ナレッジベースの記事、製品の発売、その他のマーケティング情報などが新たに追加されると、自動的に通知されます。
- **YouTube** (youtube.com/vmwarekb (英語)) :
YouTube を活用した VMware KBTV では、仮想化およびクラウド インフラストラクチャのエキスパートが、さまざまなトピックに関するチュートリアルを提供しています。
- **ブログ** (blogs.vmware.com (英語)) :
VMware エキスパートが、特定の製品の使用方法に関する記事を定期的にブログに投稿しています。RSS に登録することで、VMware の製品情報や導入に関するベスト プラクティスについて、常に最新の情報を入手できます。

Customer Support Days

Customer Support Days (vmware.com/support/customer_days.html (英語)) は、VMware のサポート、セールスおよびお客様の交流を図るコラボレーション イベントです。このイベントでは、討論の場を設けて、VMware 製品に関するベスト プラクティスや使用にあたってのヒントの共有、VMware のシニア テクニカル スタッフおよびユーザー企業の方とのディスカッションなどを行います。

仮想化およびクラウド コンピューティングの実現を保証

VMware グローバル サポート サービスでは、経験豊かなスタッフ、幅広く活用できるセルフ ヘルプ リソース、お客様の生の声を集約する双方向ソーシャル メディアの積極的な利用によって、基本的なサポートの枠を超え、IT の成功を支援する質の高いカスタマー サポートを提供します。

VMware グローバル サポート サービスの詳細については、フリーダイヤルでお問い合わせください。各地域の VMware のフリーダイヤルは、次のサイトでご確認ください。

vmware.com/support/us_support.html

「私たちが受けたサポートは素晴らしいもので、テクニカル サポート エンジニアは私たちの抱える問題を迅速に解決してくれました。この 1 か月間に受けた VMware からのサポートは、これまでに受けたサポートの中で最も優れたものです」

— 大手金融サービス企業のシニア システム エンジニア

