

# VMware Basic Support (ベーシック 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® Basic Support (ベーシック 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                                  | Basic Support (ベーシック サポート)  |
|-------------------------------------|---|
| 対応時間                                | 12 時間 / 日<br>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) 4 営業時間<br>メジャー (重要度 2) 8 営業時間<br>マイナー (重要度 3) 12 営業時間<br>コズメティック (重要度 4) 12 営業時間 |
| 営業時間                                | 月曜日 ~ 金曜日   |
| NASA 地域<br>北米、中南米<br>アラスカ、ハワイ<br>南米 | 午前 6 時 ~ 午後 6 時 (現地時間)<br>午前 6 時 ~ 午後 6 時 (PST / PDT)<br>午前 6 時 ~ 午後 6 時 (EST / EDT)            |
| EMEA 地域<br>ヨーロッパ、中東、アフリカ            | 午前 7 時 ~ 午後 7 時 (GMT / GMT +1)  |
| アジア、環太平洋地域                          | 午前 8 時 30 分 ~ 午後 8 時 30 分 (シンガポール時間)  |
| オーストラリア、<br>ニュージーランド                | 午前 7 時 ~ 午後 7 時 (シドニー AET)  |
| 日本                                  | 日本語サポート：<br>午前 8 時 ~ 午後 8 時 (日本時間)<br>英語サポート：<br>午前 9 時 30 分 ~ 午後 9 時 30 分 (日本時間)               |



グローバル サポート  
サービス データシート