

VMware 無償サポート

主なメリット

- 特定の VMware ソフトウェア製品のインストーラーのサポート
- オンラインでのサポート リクエストの発行（通常 24 時間以内に対応）
- 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

サポートをご利用いただく前に、VMware のオンライン [ナレッジベース](#)、[ドキュメント](#)、および[ディスカッション フォーラム](#)を参照していただくことをお勧めしています。これらは無償で利用でき、必要な情報や解決策が提供されている場合があります。

問題に関する解決策が見つからない場合は、VMware テクニカル サポートのサポート リクエストを発行してください。サポート リクエストの発行には、[VMware Web サイト](#)か、電話をご利用いただけます。

VMware からの連絡は、E メールにて行われます。

テクニカル サポートへ連絡する前に、[製品を登録する必要があります](#)。

VMware へのお問い合わせ

サポート リクエストの入力に関するご質問は、[電話（フリーダイヤル）](#)でテクニカル サポートを選択したあと、Fusion または Workstation を選択してください。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	WORKSTATION	FUSION 1.X または 2.X	FUSION 3.X*
対応時間	12 時間 / 日 月曜日 ~ 金曜日	12 時間 / 日 月曜日 ~ 金曜日	12 時間 / 日 月曜日 ~ 金曜日
サービス期間	製品の登録日から 30 日間	製品の登録日から 30 日間	製品の登録日から 18 か月間
製品のアップデート	可能	可能	可能
利用方法	Web および電話	Web および電話	Web および電話
VMware からの 応答方法	E メール	E メール	E メール
VMware Web サイトへのアクセス	可能	可能	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	可能	可能
サポート リクエスト数	無制限	無制限	無制限
目標応答時間 (Web) : 全重要度に共通	リクエストが提出されてから 24 時間以内	リクエストが提出されてから 24 時間以内	リクエストが提出されてから 24 時間以内
営業時間	月曜日 ~ 金曜日	月曜日 ~ 金曜日	月曜日 ~ 金曜日
NASA 地域			
北米および中南米	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 (PST / PDT)
アラスカ / ハワイ	午前 6 時 ~ 午後 6 時 (PST / PDT)	全世界共通 * 英語サポートのみ	全世界共通 * 英語サポートのみ
南米	午前 6 時 ~ 午後 6 時 (EST / EDT)		
EMEA 地域			
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 / 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 : 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)		

* 無償サポートの有効期限は、18 か月間または製品サポートの終了日のうち、日程が先に達したほうになります。



グローバル サポート サービス
データシート

VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001

VMware株式会社 〒105-0013 東京都港区浜松町1-30-5 浜松町スクエア 13 F TEL 03-4334-5600 FAX 03-4334-5601 www.vmware.com/jp

Copyright © 2009 VMware, Inc. All rights reserved. 本製品は、米国 および国際的な著作権法および知的財産法によって保護されています。VMware の製品は、http://www.vmware.com/go/patents のリストに表示されている 1 つまたは複数の特許の対象です。VMware は、米国およびその他の地域における VMware, Inc. の登録商標または商標です。他のすべての名称ならびに製品についての商標は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。

アイテム No : VMW_09Q4_GSS_DS_COMPLIMENTARY_USLET_JP_P1_R3