

# VMware Production Support (プロダクション 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

- 重要度 1 の問題に対して、24 時間 365 日体制のグローバル サポート
- 重要な問題には優先的に迅速な回答
- サポート リクエストは無制限に利用可能
- 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® Production Support (プロダクション サポート) およびサブスクリプション サービスは、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、24 時間体制で常駐しています。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	Production Support (プロダクション サポート)
対応時間	1日 24 時間、週 7 日、年間 365 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	6
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)	30 分以内、24 時間 365 日
メジャー (重要度 2)	4 営業時間
マイナー (重要度 3)	8 営業時間
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 北米、中南米 アラスカ、ハワイ 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 (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)



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 www.vmware.com

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\_09Q3\_GSS\_DS\_PRODUCTION\_SUPPORT\_A4\_JP\_PL\_R3