

VMware デスクトップ標準サポート

主なメリット

- サポート リクエストは無制限に利用可能
- 1日 12 時間、週 5 日のテクニカル サポートを提供
- リモート サポート
- ドキュメントとテクニカル リソース、ナレッジベース、およびディスカッション フォーラムへ、オンラインでアクセスが可能
- 製品のアップデートおよびアップグレード

概要

VMware デスクトップ標準サポートは、VMware Fusion のライセンスを最大に活用していただけるよう、迅速かつ専門的なサポートを提供します。このサポートは、VMware Fusion を使用して、Microsoft Outlook または Blackberry サーバなどの生産性の高いアプリケーションを実行する中小規模企業、異なるインターネット ブラウザで互換性の確認を行うデザイン関連企業、あるいはビジネス クリティカルな Windows ソフトウェアへの投資を保護する大規模企業を対象としています。

VMware は、10 個を超える VMware Fusion ライセンスを購入されたお客様を対象に、Fusion のデスクトップ標準サポートを提供しています。また、専任のデスクトップ標準サポート カスタマー チーム* が、お客様の企業の従業員に対するヘルプデスクとして機能します。

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。

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) にてヴイエムウェア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	デスクトップ標準サポート	
対応時間	12 時間 / 日 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	VMware Fusion のみ	
利用方法	Web および電話	
VMware からの応答方法	電話および E メール	
ヴイエムウェア 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) メジャー (重要度 2) マイナー (重要度 3) コズメティック (重要度 4)	4 営業時間 8 営業時間 12 営業時間 12 営業時間
営業時間	月曜日 ~ 金曜日 NASA 地域 北米および中南米 アラスカ / ハワイ 南米 EMEA 地域 ヨーロッパ、中東、アフリカ アジア、環太平洋地域 オーストラリア / ニュージーランド 日本	月曜日 ~ 金曜日 午前 6 時 ~ 午後 6 時 (PST / PDT) 全世界共通 * 英語サポートのみ

*「デスクトップ標準サポート カスタマー チーム」とは、(i) 最大 4 人の技術担当で構成され、(ii) サポート対象のデスクトップと仮想システムの一次サポートとして技術的な知識と経験に基づいて既知の問題を解決しており、(iii) チームが置かれている場所が、VMware が定める地域内にあるカスタマー チームです。



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

ヴイエムウェア株式会社 〒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_DESKTOP_STANDARD_FUSION_USLET_JP_PL_R4