

VMware インシデント単位サポート

主なメリット

- 必要に応じて柔軟に購入が可能
- 特定の製品のテクニカル サポートに最適
- 製品によって、1 インシデント単位、またはお得な 3 または 5 インシデントのパックで販売
- 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 アクセスが可能

概要

VMware のインシデント単位のサポートは、個人のお客様や、データセンターやソフトウェア開発部門を持たない企業、または小規模のデータセンターやソフトウェア開発部門を持つ企業のニーズを満たすように設計されています。インシデントは、特定の個々の問題に対する問い合わせと定義され、解決までにテクニカル サポートと数回にわたるやり取りが必要になる場合があります。問題が複数ある場合は、それぞれ別個にインシデントを購入する必要があります。3 または 5 インシデントパックをご購入いただくと、割引された価格でご利用いただけるほか、3 または 5 個の技術的な問題に関する VMware テクニカルサポートへお問い合わせいただけます。インシデント単位のサポートの払い戻しはできません。詳細については、[利用条件](#)をご覧ください。

VMware では、複数の製品を対象にインシデント単位のサポートを提供しており、お客様は必要に応じてサポートを受けることができます。インシデント単位のサポートでは、問題の報告および応答を Web または電話のどちらで行うかをお客様が選択できます。

インシデント単位のサポートをご購入いただく前に、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。

項目	VMWARE ESXI*、 VMWARE VSPHERE ESSENTIALS**	VMWARE ACE STARTER KIT、 WORKSTATION および VIRTUALCENTER FOR VMWARE SERVER (V. 1.4)	VMWARE VCENTER CONVERTER STANDALONE	VMWARE FUSION
対応時間	1日 12 時間 月曜日 ~ 金曜日	1日 12 時間 月曜日 ~ 金曜日	1日 12 時間 月曜日 ~ 金曜日	1日 12 時間 月曜日 ~ 金曜日
サービス期間	インシデント購入後 1年間 有効	インシデント購入後 1年間 有効	インシデント購入後 1年間 有効	インシデント購入後 1年間有効
利用方法	Web および電話	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	電話および E メール	電話および E メール	電話および E メール	電話および E メール
VMware Web サイト へのアクセス	可能	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	可能

項目	VMWARE ESXI*、 VMWARE VSPHERE ESSENTIALS**	VMWARE ACE STARTER KIT、 WORKSTATION および VIRTUALCENTER FOR VMWARE SERVER (V. 1.4)	VMWARE VCENTER CONVERTER STANDALONE	VMWARE FUSION
購入可能なサポート リクエスト数	1、3、または 5 インシデント パック	1、3、または 5 インシデント パック	1 インシデント	1、3、または 5 インシデント パック
目標応答時間	重要度 1 の場合は 4 営業時間 その他すべての重要度は 翌営業日	1 営業日 (全重要度に共通)	1 営業日 (全重要度に共通)	1 営業日 (全重要度に共通)
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 EMEA 地域 ヨーロッパ、中東、 アフリカ アジア太平洋地域 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 (現地時間) 午前 6 時 ~ 午後 6 時 (PST / PDT) 午前 6 時 ~ 午後 6 時 (EST / EDT) 午前 7 時 ~ 午後 7 時 (GMT / GMT +1) 午前 8 時 30 分 ~ 午後 8 時 30 分 (シンガポール時間) 午前 7 時 ~ 午後 7 時 (シドニー AET) 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)	月曜日 ~ 金曜日 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) 午前 7 時 ~ 午後 7 時 (GMT / GMT +1) 午前 8 時 30 分 ~ 午後 8 時 30 分 (シンガポール時間) 午前 7 時 ~ 午後 7 時 (シドニー AET) 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)	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
購入方法	認定リセラー VMware Store : VMware ESXi のインシデント単位サポート VMware Store : VMware vSphere Essentials の インシデント単位サポート	認定リセラー VMware Store : Workstation のインシデント単位サポート VMware Store : VirtualCenter for VMware Server のインシデント単位 サポート	認定リセラー VMware Store : VMware vCenter Converter Standalone のインシデント 単位サポート	認定リセラー VMware Store : VMware Fusion の インシデント単位 サポート

* Foundation、Standard、または Enterprise の各バンドルの一部として販売されている VMware ESXi のライセンスには、VMware ESXi のインシデント単位でのサポートは利用できません。

** Foundation、Standard、または Enterprise の各バンドルの一部として販売されている VMware ESXi または VMware vCenter Server のライセンスには、VMware vSphere Essentials のインシデント単位でのサポートは利用できません。

*** Workstation は ACE Starter Kit の主要なコンポーネントであるため、ACE Starter Kit の個々のサポート問題を解決するために Workstation のインシデント単位でのサポートを購入できます。

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。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。



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_PER_INC_USLET_JP_P2_R3