



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

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。

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、製品によって異なりますが、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。

VMware Fusion のお客様は、Web でのみ問題を報告し、Eメールでのみ応答を受け取ることができます。

インシデント単位の有料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、ディスカッションフォーラムをご利用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 のみ
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	Eメールのみ
VMware Web サイトへの アクセス	可能	可能	可能	可能
VMware 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
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

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
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	24 時間 (全重要度に共通)	24 時間 (全重要度に共通)	24 時間 (全重要度に共通)
営業時間 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、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 (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 (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) 英語サポート：午前 9 時 30 分～ 午後 9 時 30 分 (日本時間)
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 のサポート	認定リセラー VMware Store：Workstation インシデント単位のサポート VMware Store：VirtualCenter for VMware Server のインシデント単 位のサポート	認定リセラー VMware Store：VMware vCenter Converter Standalone のインシデ ント単位のサポート	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 Ave Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 www.vmware.com

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13F Tel:03-4334-5600 Fax:03-4334-5601 www.vmware.com/jp

Copyright © 2008 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. : 09Q2_PER_INCIDENT_SUPPORT_DS_JP_R1

