

# 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

本番環境を対象とした、24 時間のサポート

## 主なメリット

- 重要度 1 の問題に対して 24 時間 365 日のサポート
- サポート リクエスト回数は無制限
- 最大 6 人の担当管理者
- リモート サポート
- ドキュメント、テクニカル リソース、ナレッジベースの記事、ディスカッション フォーラムにオンラインでアクセス可能
- オンラインで製品のアップデートが可能

## 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、本番環境を対象としています。VMware のグローバル サポート センターには、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に関するサポートを提供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 では、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。

概要	
営業日	月曜日～金曜日(除く祝日、年末年始。重要度 1 の問題については 24 時間 365 日の対応)
サービス期間	1 年間または 3 年間
オンラインでの製品アップデート	対応
オンラインでの製品アップグレード	対応
サポート対象製品 [1]	<a href="#">一部の製品</a>
利用方法	Web
VMware からの回答方法	電話、Web
リモート サポート	対応
VMware ディスカッション フォーラムおよびナレッジベースへのアクセス	対応
サポート担当管理者数	6 人
サポート リクエスト数	無制限
根本原因の分析	<a href="#">VMware プレミア サポート</a> および <a href="#">VMware Success 360</a> をご契約いただいている場合のみ利用可能
目標応答時間	重要度 1:30 分以内、1 日 24 時間、週 7 日 重要度 2:4 営業時間、1 日 9 時間、週 5 日 重要度 3:8 営業時間、1 日 9 時間、週 5 日 重要度 4:12 営業時間、1 日 9 時間、週 5 日

[1] VMware のデスクトップ ハイパーバイザー製品を対象とした Production Support(プロダクション サポート)をご購入いただくには、サポート対象製品につき 10 ライセンス以上が必要です。

## 追加情報

VMware Production Support(プロダクション サポート)契約は、お客様ごと、地域ごとに、1 つのビジネス部門およびエンタイトルメント アカウントに限定されます。別途ご購入いただくことにより、サポート アカウント マネージャおよび対象地域を追加できます。

サポート契約のご購入については、[問い合わせフォーム](#)より弊社営業部門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。

## 利用条件

このデータシートは、情報の提供のみを目的としています。VMware は、このデータシートの内容を、明示的または暗黙的に保証するものではありません。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 サービスの契約には、[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 サービスの利用条件](#)が適用されます。