



## VMware-Support- und -Abonnement-Service der Stufe „Gold“

### DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Globaler Zugang zum Support, Mo – Fr, 12 Std./Tag
- Unbegrenzte Anzahl von Support-Anfragen
- Remote-Support
- Online-Zugriff auf Dokumentation, Knowledgebase-Artikel, Diskussionsforen und weitere technische Ressourcen
- Produkt-Updates und -Upgrades

### Übersicht

Der VMware®-Support- und -Abonnement-Service der Stufe „Gold“ wurde für nicht kritische Anwendungen und für Plattformen konzipiert, die Support während der normalen Geschäftszeiten erfordern. Die globalen Support-Center von VMware sind strategisch verteilt, um Ihnen schnellen und effektiven Zugang zum Support-Center in Ihrer Region zu verschaffen. Jedes Support-Center verfügt über Techniker mit branchenführendem Expertenwissen im Bereich Virtualisierung und jahrelanger Erfahrung im Support virtueller Infrastrukturen in realen Kundenumgebungen. VMware ist bestrebt, weltweiten Support auf dem Niveau für Großunternehmen bereitzustellen, und hat dabei ein bestimmtes Ziel vor Augen: Ihren Erfolg.

### Zusätzliche Informationen

Kaufinformationen erhalten Sie unter den überwiegend [gebührenfreien Rufnummern](#) von VMware. Sie können sich auch einfach an einen unserer [Händler wenden](#). Weitere Informationen über die Supportrichtlinien und -angebote von VMware finden Sie im [Technical Support Guide](#).

MERKMAL	GOLD SUPPORT
<b>Geschäftszeiten</b>	12 Std./Tag, Montag - Freitag
<b>Gültigkeitsdauer</b>	1, 2 oder 3 Jahre
<b>Produkt-Updates</b>	Ja
<b>Produkt-Upgrades</b>	Ja
<b>Unterstützte Produkte</b>	Alle Produkte (außer VMware Fusion™ und VMware Player)
<b>Zugang</b>	Telefon/Internet
<b>Reaktion</b>	Telefon/E-Mail
<b>Remote-Support</b>	Ja
<b>Zugriff auf VMware-Website</b>	Ja
<b>Zugriff auf VMware-Diskussionsforen und Knowledgebase</b>	Ja
<b>Höchstzahl der Support-Administratoren pro Vertrag</b>	4
<b>Anzahl der Supportanfragen</b>	Unbegrenzt
<b>Angestrebte Reaktionszeiten</b> Kritisch (Schweregrad 1) Hoch (Schweregrad 2) Niedrig (Schweregrad 3) Unkritisch (Schweregrad 4)	4 Geschäftsstunden 8 Geschäftsstunden 12 Geschäftsstunden 12 Geschäftsstunden
<b>Geschäftszeiten</b> Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA)	<b>Montag-Freitag</b> 6:00 bis 18:00 Uhr (Ortszeit) 6:00 bis 18:00 Uhr (PST/PDT) 6:00 bis 18:00 Uhr (EST/EDT)
Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)	7:00 bis 19:00 Uhr (GMT/GMT +1)
Asiatisch-pazifischer Raum und Japan (APJ)	08:30:00 bis 20:30:00 Uhr (Ortszeit Singapur)
Australien/Neuseeland	7:00 bis 19:00 Uhr (Sydney AET)