



## VMware-Support auf Einzelfallbasis

### DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Bedarfsorientiert
- Besonders geeignet für technischen Support für bestimmte Produkte
- Erhältlich einzeln oder als kostengünstige Pakete mit 3 oder 5 Anfragen pro Einzelfall, je nach Produkt
- Online-Zugriff auf Dokumentation, Knowledgebase-Artikel, Diskussionsforen und weitere technische Ressourcen

### Übersicht

Der VMware-Support auf Einzelfallbasis ist auf die Anforderungen einzelner Verbraucher und Kunden ohne bzw. mit kleineren Rechenzentren und auf Softwareentwicklungsunternehmen abgestimmt. Ein Einzelfall ist eine Frage zu einem spezifischen, separaten Problem und kann bis zur Lösung mehrere Kontakte mit dem technischen Support umfassen. Wenn Unterstützung zu mehreren Support-Problemen benötigt wird, müssen separate Einzelfälle erworben werden.

VMware bietet Einzelfall-Support für verschiedene Produkte, sodass der Zugang zum Support ganz nach Bedarf zur Verfügung steht. Beim Einzelfall-Support können die Anfragen und Antworten je nach Produkt wahlweise über das Internet oder telefonisch erfolgen. VMware Fusion-Kunden können Fälle ausschließlich über das Internet protokollieren, die Reaktion erfolgt per E-Mail.

VMware empfiehlt dringend, die Online-Knowledgebase, die Dokumentation und die Diskussionsforen von VMware zu nutzen, bevor Sie sich für den Support auf Einzelfallbasis entscheiden – diese kostenlosen Ressourcen enthalten u.U. bereits die Antwort, nach der Sie suchen.

MERKMAL	VMWARE ESXI*, VMWARE VSPHERE ESSENTIALS**	VMWARE ACE STARTER KIT, WORKSTATION AND VIRTUALCENTER FOR VMWARE SERVER (V. 1.4)	VMWARE VCENTER CONVERTER STANDALONE	VMWARE FUSION
<b>Geschäftszeiten</b>	12 Std./Tag, Montag-Freitag	12 Std./Tag, Montag-Freitag	12 Std./Tag, Montag-Freitag	12 Std./Tag, Montag-Freitag
<b>Gültigkeitsdauer</b>	Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig	Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig	Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig	Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig
<b>Zugang</b>	Internet und Telefon	Internet und Telefon	Internet und Telefon	Nur Internet
<b>Reaktion</b>	Telefon und E-Mail	Telefon und E-Mail	Telefon und E-Mail	Nur E-Mail
<b>Zugriff auf VMware-Website</b>	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Zugriff auf VMware-Diskussionsforen und Knowledgebase</b>	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Anzahl erwerbbarer Supportanfragen</b>	Pakete für 1, 3 oder 5 Einzelfälle	Pakete für 1, 3 oder 5 Einzelfälle	1 Einzelfall	Pakete für 1, 3 oder 5 Einzelfälle

MERKMAL	VMWARE ESXI*, VMWARE VSPHERE ESSENTIALS**	VMWARE ACE STARTER KIT, WORKSTATION AND VIRTUALCENTER FOR VMWARE SERVER (V. 1.4)	VMWARE VCENTER CONVERTER STANDALONE	VMWARE FUSION
<b>Angestrebte Reaktionszeiten</b>	4 Geschäftsstunden bei Schweregrad 1, am nächsten Geschäftstag bei allen anderen Schweregraden	24 Stunden bei allen Schweregraden	24 Stunden bei allen Schweregraden	24 Stunden bei allen Schweregraden
<b>Geschäftszeiten Nord- und Lateinamerika</b>	<b>Montag-Freitag</b> 6:00 bis 18:00 Uhr (Ortszeit)	<b>Montag-Freitag</b> 6:00 bis 18:00 Uhr (Ortszeit)	<b>Montag-Freitag</b> 6:00 bis 18:00 Uhr (Ortszeit)	<b>Montag-Freitag</b> 6:00 bis 18:00 Uhr (Ortszeit)
Alaska, Hawaii	6:00 bis 18:00 Uhr (PST/PDT)	6:00 bis 18:00 Uhr (PST/PDT)	6:00 bis 18:00 Uhr (PST/PDT)	6:00 bis 18:00 Uhr (PST/PDT)
Südamerika (NASA)	6:00 bis 18:00 Uhr (EST/EDT)	6:00 bis 18:00 Uhr (EST/EDT)	6:00 bis 18:00 Uhr (EST/EDT)	6:00 bis 18:00 Uhr (EST/EDT)
Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)	7:00 bis 19:00 Uhr (GMT/GMT +1)	7:00 bis 19:00 Uhr (GMT/GMT +1)	7:00 bis 19:00 Uhr (GMT/GMT +1)	7:00 bis 19:00 Uhr (GMT/GMT +1)
Asiatisch-pazifischer Raum und Japan (APJ)	8:30 bis 20:30 Uhr (Ortszeit Singapur)	8:30 bis 20:30 Uhr (Ortszeit Singapur)	8:30 bis 20:30 Uhr (Ortszeit Singapur)	8:30 bis 20:30 Uhr (Ortszeit Singapur)
Australien/ Neuseeland	7:00 bis 19:00 Uhr (Sydney AET)	7:00 bis 19:00 Uhr (Sydney AET)	7:00 bis 19:00 Uhr (Sydney AET)	7:00 bis 19:00 Uhr (Sydney AET)
<b>Kaufinformationen</b>	<b>Händler</b>  VMware Store – VMware ESXi - Support auf Einzelfallbasis  VMware Store – VMware vSphere Essentials - Support auf Einzelfallbasis	<b>Händler</b>  VMware Store – Workstation - Support auf Einzelfallbasis  VMware Store – VirtualCenter for VMware Server - Support auf Einzelfallbasis	<b>Händler</b>  VMware Store – VMware vCenter Converter Standalone - Support auf Einzelfallbasis	<b>Händler</b>  VMware Store – VMware Fusion - Support auf Einzelfallbasis

\* Support auf Einzelfallbasis für VMware ESXi steht für VMware ESXi-Lizenzen, die als Bestandteil der Pakete Foundation, Standard oder Enterprise verkauft wurden, nicht zur Verfügung.

\*\* Support auf Einzelfallbasis für VMware vSphere Essentials steht für VMware ESXi- oder VMware vCenter Server-Lizenzen, die als Bestandteil der Foundation-, Standard- oder Enterprise-Pakete verkauft wurden, nicht zur Verfügung.

\*\*\* Da es sich bei Workstation um eine Hauptkomponente von ACE Starter Kit handelt, kann für einzelne Supportprobleme mit ACE Starter Kit der Support auf Einzelfallbasis für Workstation erworben werden.

## Zusätzliche Informationen

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