



VMware-Support- und -Abonnement-Service der Stufe „Platin“

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Globaler Support rund um die Uhr für Probleme mit Schweregrad 1
- Kurze Reaktionszeiten bei geschäftskritischen Problemen
- 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 „Platin“ wurde speziell für Ihre Produktionsumgebungen konzipiert. Die globalen Support-Center von VMware sind rund um die Uhr besetzt. Sie bieten Ihnen Zugang zu branchenführendem Expertenwissen im Bereich Virtualisierung und zu 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	PLATIN-SUPPORT
Geschäftszeiten	24 Std./Tag, 7 Tage/Woche, 365 Tage/Jahr
Gültigkeitsdauer	1, 2 oder 3 Jahre
Produkt-Updates	Ja
Produkt-Upgrades	Ja
Unterstützte Produkte	Alle Produkte (außer VMware Fusion™ und VMware Player)
Zugang	Telefon/Internet
Antwort	Telefon/E-Mail
Remote-Support	Ja
Zugriff auf VMware-Website	Ja
Zugriff auf VMware-Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja
Höchstzahl der Support-Administratoren pro Vertrag	6
Anzahl der Supportanfragen	Unbegrenzt
Angestrebte Reaktionszeiten	
Kritisch (Schweregrad 1)	30 Minuten oder weniger; 24 Std./Tag, 7 Tage/Woche
Hoch (Schweregrad 2)	4 Geschäftsstunden
Niedrig (Schweregrad 3)	8 Geschäftsstunden
Unkritisch (Schweregrad 4)	12 Geschäftsstunden
Geschäftszeiten	Montag-Freitag
Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA)	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)