



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

### DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

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

### Übersicht

Der VMware-Support- und -Abonnement-Service der Stufe „Silber“ wurde für Einzelanwender von VMware Workstation konzipiert. Silber-Supportanfragen können nur über die VMware-Support-Website eingereicht werden. Abonnenten dieses Service können die Online-Knowledgebase, die Dokumentation und die Diskussionsforen von VMware nutzen. Entwickler, Tester, Helpdesk-Mitarbeiter und sonstige für geschäftskritische Systeme oder Produktionsserver zuständige Personen, die telefonischen Kontakt zum VMware-Support benötigen, sollten den VMware-Gold-Support in Betracht ziehen.

### 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	SILBER-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>	Nur Workstation
<b>Zugang</b>	Nur Internet
<b>Reaktion</b>	Nur E-Mail
<b>Zugriff auf VMware-Website</b>	Ja
<b>Zugriff auf VMware-Diskussionsforen und Knowledgebase</b>	Ja
<b>Höchstzahl der Support-Administratoren pro Vertrag</b>	2
<b>Anzahl der Supportanfragen</b>	Unbegrenzt
<b>Angestrebte Reaktionszeiten – nur Internet</b> Kritisch (Schweregrad 1) Hoch (Schweregrad 2) Niedrig (Schweregrad 3) Unkritisch (Schweregrad 4)	8 Geschäftsstunden 12 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, Japan (APJ)	8:30 bis 20:30 Uhr (Ortszeit Singapur)
Australien/Neuseeland	7:00 bis 19:00 Uhr (Sydney AET)