

# Production Support et service d'abonnement VMware

## PRINCIPAUX AVANTAGES

- Support mondial 24 h/24 et 7 j/7 pour les problèmes Gravité 1.
- Temps de réponse rapide à des problèmes critiques.
- Nombre illimité de demandes de support.
- Support à distance.
- Accès en ligne à la documentation et aux ressources techniques, à la base de connaissances et aux forums de discussion.
- Mises à jour et mises à niveau de produit.

## Présentation

Le Production Support et service d'abonnement VMware® a été conçu pour vos applications et environnements de production critiques. Dans les centres de support mondial de VMware, une équipe est présente 24 h/24 pour vous donner accès à une expertise inégalée en matière de virtualisation et vous faire bénéficier de l'expérience de VMware dans le support de produits d'infrastructure virtuelle acquise au fil des ans dans des environnements clients réels. VMware s'engage à fournir un support mondial haut de gamme, avec un seul objectif : votre réussite.

## Informations complémentaires :

Vous trouverez des informations d'achat en composant l'un des [numéros gratuits](#) de VMware et en choisissant l'option de vente, ou en vous adressant à l'un des [revendeurs](#) VMware. Vous trouverez également un complément d'informations sur les politiques de support et les offres de VMware dans le [Guide du support technique](#).

CARACTÉRISTIQUES	PRODUCTION SUPPORT
<b>Plage d'intervention</b>	24x7x365
<b>Durée du service</b>	1, 2 ou 3 ans
<b>Mises à jour des produits</b>	Oui
<b>Mises à niveau des produits</b>	Oui
<b>Produits pris en charge</b>	Tous les produits (à l'exclusion de VMware Fusion™ et VMware Player)
<b>Méthode d'accès</b>	Téléphone/Web
<b>Méthode de réponse</b>	Téléphone/E-mail
<b>Support à distance</b>	Oui
<b>Accès au site Web de VMware</b>	Oui
<b>Accès aux forums de discussion et à la base de connaissances de VMware</b>	Oui
<b>Nombre max. d'admin. de support par contrat</b>	6
<b>Nombre de demandes de support</b>	Illimité
<b>Temps de réponse cibles</b> Critique (Gravité 1) Majeure (Gravité 2)  Mineure (Gravité 3)  Superficielle (Gravité 4)	30 minutes ou moins ; 24 h/24, 7 j/7 4 heures pendant les heures de bureau  8 heures pendant les heures de bureau  12 heures pendant les heures de bureau
<b>Heures de bureau</b> Amérique du Nord et Amérique Latine Alaska, Hawaï  Amérique du Sud (NASA)  Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)  Asie du Pacifique et Japon (APJ)  Australie / Nouvelle-Zélande	<b>Du lundi au vendredi</b> 6 h 00 – 18 h 00 (heure locale) 6 h 00 – 18 h 00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) 6 h 00 – 18 h 00 (heure normale/heure d'été de la côte Est des États-Unis)  7 h 00 – 19 h 00 (GMT/GMT +1)  8 h 30 – 20 h 30 (heure de Singapour)  7 h 00 – 19 h 00 (Sydney, heure de la côte Est de l'Australie)



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto, CA 94304 USA Tel: 877-486-9273 Fax: 650-427-5001

VMware, Inc. 100-101 Terrasse Boieldieu 92042 Paris La Défense France Tél. : +33 1 47 62 79 00 Fax : +33 1 47 62 79 01 [www.vmware.com/fr](http://www.vmware.com/fr)

Copyright © 2009 VMware, Inc. Tous droits réservés. Ce produit est protégé par les lois américaines et internationales sur le copyright et la propriété intellectuelle. Les produits VMware sont couverts par un ou plusieurs brevets, répertoriés à l'adresse <http://www.vmware.com/go/patents>. VMware est une marque déposée ou une marque VMware, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions. Toutes les autres marques et tous les autres noms mentionnés sont des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.  
Référence : VMW\_09Q2\_DS\_BUSINESS\_CRITICAL\_FR\_P1\_R2