

VMware Production Support and Subscription Service

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® Production Support and Subscription Service 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	PRODUCTION-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) Hoch (Schweregrad 2) Niedrig (Schweregrad 3) Unkritisch (Schweregrad 4)	30 Minuten oder weniger; 24 Std./Tag, 7 Tage/Woche 4 Geschäftsstunden 8 Geschäftsstunden 12 Geschäftsstunden
Geschäftszeiten Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)	Montag-Freitag 7:00 bis 19:00 Uhr (GMT/GMT +1)



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto, CA 94304 USA Tel: 877-486-9273 Fax: 650-427-5001
 VMware Global Inc. Zweigniederlassung Deutschland Freisinger Str. 3 85716 Unterschleißheim/Lohhof
 Tel: +49 89 370 617 000 Fax: +49 89 370 617 333 www.vmware.com/de

Copyright © 2009 VMware, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt ist durch US-amerikanisches und internationales Copyright und Gesetze zum Schutz des geistigen Eigentums geschützt. VMware-Produkte sind durch eines oder mehrere Patente geschützt, die auf der folgenden Webseite aufgeführt sind: <http://www.vmware.com/go/patents>. VMware ist eine eingetragene Marke oder Marke der VMware, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Bezeichnungen und Namen sind unter Umständen markenrechtlich geschützt. Artikel-Nr.: VMW_D9Q3_DS_PRODUCTION_SUPPORT_A4_DE_P1_R3