



VMware-Support auf Standortbasis

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Nur ein Support-Vertrag und eine Rechnung für Ihre Software-Produktlizenzen für VMware Fusion bzw. VMware Workstation pro Kundenteam mit standortbasiertem Support*
- Gleichzeitige Verlängerung aller Support- und Abonnementverträge
- Inklusive unbegrenzter Anzahl an Anrufen und Softwareabonnements
- Automatische Abdeckung zusätzlicher Software-Produktlizenzen für Produkte, für die Sie bereits einen Support- und Abonnementvertrag haben
- Online-Zugriff auf Dokumentation, Knowledgebase-Artikel, Diskussionsforen und weitere technische Ressourcen

Übersicht

VMware bietet technischen Support für die Produkte VMware Fusion und VMware Workstation für Kunden mit einem Standortsupport-Kundenteam, die über 50 oder mehr Lizenzen für eines der Produkte verfügen. Mit dem Support auf Standortbasis können Kunden alle Support-Verträge für VMware Fusion oder Workstation in einem einzigen Vertrag zusammenfassen. Für alle Produktlizenzen eines Standortsupport-Kundenteams ist der Support innerhalb der Geschäftszeiten abgedeckt. Ihr Vorteil: Sie erhalten nur eine Rechnung, brauchen nur einen Vertrag zu verlängern und profitieren von kostenlosen Updates und Upgrades.

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	SUPPORT AUF STANDORTBASIS
Geschäftszeiten	12 Std./Tag, Montag - Freitag
Gültigkeitsdauer	Nach dem Kauf ein Jahr lang gültig
Produkt-Updates	Ja
Produkt-Upgrades	Ja
Unterstützte Produkte	Nur VMware Fusion oder Workstation
Zugang	Telefon/Internet
Reaktion	Telefon und E-Mail
Zugriff auf VMware-Website	Ja
Zugriff auf VMware-Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja
Höchstzahl der Support-Administratoren pro Vertrag	4
Anzahl der Supportanfragen	Unbegrenzt
Angestrebte Reaktionszeiten Kritisch (Schweregrad 1) Hoch (Schweregrad 2) Niedrig (Schweregrad 3) Unkritisch (Schweregrad 4)	4 Geschäftsstunden 8 Geschäftsstunden 12 Geschäftsstunden 12 Geschäftsstunden
Geschäftszeiten Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA)	Montag-Freitag 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)	8:30 bis 20:30 Uhr (Ortszeit Singapur)
Australien/Neuseeland	7:00 bis 19:00 Uhr (Sydney AET)

*„Standortsupport-Kundenteam“: Kundenteam, (i) das aus höchstens vier (4) technischen Ansprechpartnern besteht, (ii) mit Hilfe der verfügbaren technischen Informationsquellen und der Erfahrung bei der Lösung bekannter Probleme Vorab-Support für die unterstützten Desktop- und virtuellen Systeme bietet und (iii) den definierten Supportrichtlinien unterliegt [VMware-Regionen](#).