

VMware Basic Support and Subscription Service

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Globaler Zugang zum Support, Mo – Fr, 12 Std./Tag
- 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® Basic Support and Subscription Service wurde für nicht kritische Anwendungen und für Plattformen konzipiert, die Support während der normalen Geschäftszeiten erfordern. Die globalen Support-Center von VMware sind strategisch verteilt, um Ihnen schnellen und effektiven Zugang zum Support-Center in Ihrer Region zu verschaffen. Jedes Support-Center verfügt über Techniker mit branchenführendem Expertenwissen im Bereich Virtualisierung und 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	BASIC - SUPPORT
Geschäftszeiten	12 Std./Tag, Montag - Freitag
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
Reaktion	Telefon/E-Mail
Remote-Support	Ja
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 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_09Q3_DS_BASIC_SUPPORT_A4_DE_P1_R3