



Leitfaden für technischen Support von VMware

März 2010

Vielen Dank für Ihr Vertrauen in die Produkte und Services von VMware®.

Der technische Support spielt eine wichtige Rolle für die völlige Zufriedenheit der VMware-Kunden. Wir möchten, dass Sie aus unseren Produkten auch lange nach dem Kauf und der Erstinstallation maximalen Nutzen ziehen. Wir sind stets bestrebt, sicherzustellen, dass alle Fragen und Probleme zu Ihrer Zufriedenheit gelöst werden. Zur Maximierung Ihres ROI (Return on Investment) stellen wir Ihnen eine Reihe von Supportangeboten zur Verfügung, die speziell auf Ihre geschäftlichen Anforderungen ausgerichtet sind.

In diesem Dokument finden Sie einen Überblick über die Supportangebote von VMware und deren Nutzung.

Inhalt

VMware Technical Support Guide	1
Introduction	4
Building an Effective Support Relationship	4
Roles and Responsibilities	4
Customer Roles and Responsibilities	4
Primary and Secondary License Administrators (PLAs and SLAs)	4
Support Administrator (SA)	5
VMware Support Roles and Responsibilities	5
Licensing Support Team	5
Customer Support Representative (CSR)	5
Technical Support Engineer (TSE)	6
Best Practices	7
Educate Your Administrators	7
Plan Ahead	7
Assign Appropriate Resources	7
Utilize Self-Help Resources	7
Provide Complete and Accurate Information	8
Keep your Account and Profile Up-to-Date	8
Register your Products	9
Support Request Life Cycle	9
Before You Begin	9
Collecting Information	9
Customer Number	9
Configurations	10
Log File	10
Support Script Output	10
Record Any Recent Changes	10
Understanding Technical Support Severities	10
Submitting a Support Request	11
Working the Problem	12
Viewing and Updating Open Support Requests	13
Reporting an Error or Requesting a Feature	13
Error (Bug) Report	13
Feature Requests	13
Experimental Feature Support Definition	13
VMware Global Support Services Offerings	14

After Hours Support	14
Beta Support Overview	14
Bug-Related Support Requests	14
Feature Requests	15
Participating in a Beta Program	15
Technical Support Policies	15
Third-Party Hardware/Software Support	15
Support for Microsoft Software in VMware Virtual Machines	15
Software Developers Kit (SDK) Support Policy	17
Application Programming Interface (API) Support Policy	17
VMware Open Source Support Policy	17
Security Response Policy	18
Support Request Escalation Policy	18
Local Language Support Policy	18
Support Request Closure	19
Customer Satisfaction Surveys	19
Account, Support Contract and Licensing Questions.....	19
Additional Information	19
Appendix A: Support Offerings Portfolio.....	20

Einführung

Aufbau einer effektiven Supportbeziehung

Die Effektivität aller Supportinteraktionen hängt vom technischen Wissen, den Fähigkeiten zur Problemlösung und den Kommunikationsfähigkeiten sowohl Ihrer Administratoren als auch unserer technischen Supportmitarbeiter bei VMware Global Support Services (GSS) ab. Darüber hinaus müssen beide Parteien ihre Rollen und Zuständigkeiten genau kennen, damit eine effiziente Kommunikation möglich ist. Um sicherzustellen, dass Ihre Zusammenarbeit mit dem technischen Support von VMware so effizient wie möglich ist, möchten wir diese Rollen definieren und einige Best Practices weitergeben, die die Problembehebung beschleunigen und Ihren Umgang mit dem Kundenservice verbessern.

Hinweis: Die in diesem Dokument aufgeführten Prozesse und Richtlinie gelten möglicherweise nicht, wenn Sie ein Kunde sind, der Produkte von kürzlich durch VMware übernommenen Unternehmen verwendet. Sie werden möglicherweise darauf verwiesen, vorübergehend die bestehenden Verfahren für den technischen Support dieser Unternehmen weiter zu nutzen, bis der Übergang zum VMware-GSS-Prozess stattgefunden hat.

Rollen und Zuständigkeiten

Rollen und Zuständigkeiten des Kunden

Die Zusammenarbeit von VMware mit Ihrem Unternehmen ist effektiver, wenn es feste Ansprechpartner sowohl für technische als auch für vertragsrechtliche Fragen gibt. Wir unterscheiden bei jedem Vertrag zwischen den folgenden zwei Arten von Ansprechpartnern beim Kunden. In Großunternehmen können mehrere Personen diese Rollen übernehmen, während in kleineren Unternehmen unter Umständen nur ein Ansprechpartner beide Funktionen erfüllt.

Primäre und sekundäre Lizenzadministratoren

Lizenzadministratoren sind für den Empfang und die Verwaltung von Produktlizenzen für Software, Updates und Upgrades von VMware zuständig und dienen als Anlaufstelle für die Erneuerung von Supportverträgen. In einem Vertrag sollte nur ein primärer Lizenzadministrator angegeben werden.

Über VMware-Onlineportale können primäre Lizenzadministratoren sekundäre Lizenzadministratoren oder Supportadministratoren hinzufügen, bearbeiten oder entfernen, die an bestehende Verträge gebunden sind. Technische Ressourcen, Chats und FAQs sind [online](#) verfügbar (nach Anmeldung und Auswahl Ihres Portals) und unterstützen Ihren primären Lizenzadministrator bei diesem Prozess. Lizenzinformationen finden Sie in unserem [Lizenzportal](#).

In einem Vertrag darf nur ein primärer Lizenzadministrator angegeben werden. Zuständigkeiten von primären Lizenzadministratoren:

- Vereinfachung der Wahl, des Erwerbs und ggf. der Erneuerung von technischen Supportservices
- Empfang und Administration von Softwareproduktlizenzen sowie Wartungs-, Unter- und Hauptversionen von VMware

- Einhaltung der Lizenz einschränkungen der Endanwender-Lizenzvereinbarung durch den Kunden
- Hinzufügen, Löschen oder Ändern anderer, im Vertrag genannten Administratoren (sekundär oder Support)
- Kundenservice- und technische Supportanfragen

Zu einem Vertrag können mehrere sekundäre Lizenzadministratoren gehören. Zuständigkeiten von sekundären Lizenzadministratoren:

- Empfang und Verwaltung von Softwareproduktlizenzen sowie Wartungs-, Unter- und Hauptversionen von VMware
- Durchsicht, Änderung und Registrierung der Lizenzen, für die durch den primären Lizenzadministrator der Zugriff freigegeben wurde

Supportadministrator (SA)

Supportadministratoren sind für die Übermittlung von Supportanfragen und die Zusammenarbeit mit VMware-Supportmitarbeitern zuständig. Supportadministratoren können auch Kundenserviceanfragen übermitteln, z.B. angeforderte Unterstützung bei Problemen mit der Produktlizenzierung. Vor der Übermittlung einer Supportanfrage wird Supportadministratoren empfohlen, zunächst zu versuchen, das Problem mithilfe der VMware-Supportressourcen für die Selbsthilfe zu lösen. Die Anzahl an Mitarbeitern, die als Supportadministratoren vorgesehen werden können, hängt von dem erworbenen Supportangebot ab. Wenn ein anderer Supportadministrator zugewiesen wird, kann der primäre Lizenzadministrator diese Änderung online vornehmen. Für Produkte mit kostenlosem Support (z.B. VMware Fusion und VMware Workstation) kann ausschließlich der Kunde, für den das Produkt registriert wurde, als Supportadministrator zugewiesen werden und Supportanfragen senden.

In einem Vertrag können mehrere Supportadministratoren festgelegt sein. Zuständigkeiten von Supportadministratoren:

- Einbeziehen von VMware GSS für den Support
- Überwachung der Lösung aller eskalierten Supportprobleme

Rollen und Zuständigkeiten des VMware-Support-Teams

Das VMware-Support-Team umfasst zwei verschiedene Gruppen von Experten. Wenn Sie wissen, an welche Gruppe Sie sich wenden müssen, kann Ihr Anliegen schneller bearbeitet werden.

Support-Team für Lizenzierungen

Wenden Sie sich an dieses Team, wenn Sie Probleme mit einem VMware-Konto oder Fragen zur Produktlizenzierung oder Ihrem Supportvertrag haben. Dieses Team ist u.a. für Folgendes zuständig:

- Änderungen von Administratoren für Supportverträge
- Beantwortung von Fragen zu Lizenz-Upgrades und -Downgrades
- Klärung von Fragen zur Einhaltung von Lizenzvereinbarungen
- Lösung von Problemen mit der Produktlizenzierung

Kundenservicemitarbeiter

Diese Mitarbeiter nehmen Ihre telefonischen Supportanfragen entgegen. Dieses Team ist u.a. für Folgendes zuständig:

- Genaue Protokollierung Ihrer Supportanfragen in unserem Anrufverfolgungssystem.
- Mitteilung der Referenznummer zur Identifizierung Ihrer Supportanfrage
- Festlegung realistischer, erster Reaktionszeiten anhand Ihrer Supportvereinbarung und dem Schweregrad des Problems
- Unterstützung durch konstant aktualisierte Supportadministratorprofile

Technische Supportmitarbeiter

Ihre Supportanfragen werden einem Mitarbeiter des technischen Supports zugewiesen. Dieser Mitarbeiter ist Ihr Hauptansprechpartner für die Bereitstellung von technischem Support und technischen Anleitungen. Die Zuständigkeiten dieser Mitarbeiter sind u.a.:

- Beantwortung von Supportanfragen per E-Mail und/oder Telefon
- Rekonstruktion Ihrer technischen Umgebung(en), um den Fehler zu replizieren und zu beheben
- Ermittlung, Identifizierung und Lösung der eigentlichen Ursache und von Folgefehlern
- Zusammenarbeit mit anderen VMware-Abteilungen zur Problemlösung

Best Practices

Wir möchten einige Empfehlungen und Best Practices für eine effektive Supportbeziehung an Sie weitergeben, die wir aus unserer Erfahrung im Support von Unternehmenskunden mit Virtualisierungsinfrastrukturen gewonnen haben.

Schulung Ihrer Administratoren

Nach unseren Erfahrungen können Kunden, die für ihre Administratoren in VMware-Schulungen investieren, die Symptome technischer Probleme viel genauer definieren. Dadurch wird die Zusammenarbeit mit VMware zur Behebung der zugrunde liegenden Ursachen wesentlich effektiver. Diese Investition zahlt sich unmittelbar aus, wenn Sie die Kosten der Schulung mit den Kosten eventueller Ausfallzeiten vergleichen. Im Rahmen des VMware Certified Professional-Programms (VCP) erhalten Technologieprofis die Kenntnisse, Fertigkeiten und Nachweise zur Bereitstellung und Wartung der VMware-Virtualisierungstechnologie. Weitere Informationen erhalten Sie auf der Website zu VMware [Education Services](#).

Vorausschauende Planung

Lesen Sie die VMware-Versionshinweise und andere zutreffende technische Dokumentation für Ihre Umgebung, bevor Sie unsere Produkte bereitstellen. Besonders wichtig ist die Installation, Konfiguration und Ausführung von Gastbetriebssystemen. Wir empfehlen außerdem, die Projektpläne sorgfältig auszuarbeiten und angemessene Testzeiten und einen „Notfallplan“ festzulegen, um sicherzustellen, dass Ihre Administratoren wissen, wie die betreffenden Dienstleister zu erreichen sind. Für komplexere Infrastrukturänderungen bietet VMware verschiedene [Beratungsservices](#) zur Analyse Ihrer vorhandenen Systeme und Anwendungen und für die Planung, die Erstellung und das Management Ihrer virtuellen Infrastruktur auf Grundlage dieser Analyse an.

Zuweisung passender Ressourcen

Die für die Bereitstellung von VMware-Produkten zuständigen Mitarbeiter müssen sich mit der Installation, dem Betrieb und der Wartung der Hardware, Desktops, Server, Netzwerkbetriebssysteme und Anwendungen in Ihrer Umgebung auskennen, um Software von VMware installieren zu können. Bei vielen Problemen, die bei der Installation auftreten, liegt die Ursache bei Komponenten und Software von Drittanbietern. Diese Probleme treten unabhängig davon auf, ob Sie eine physische oder eine virtuelle Maschine installieren. Wenn Sie Unterstützung benötigen, stehen Ihnen [VMware-Consultants](#) zur Verfügung, die ermitteln, welche Lösung für Ihre Umgebung am besten geeignet ist, diese Lösung entwickeln und gleich beim ersten Mal korrekt implementieren.

Nutzung von Selbsthilfe-Ressourcen

Unternehmen können die VMware-Selbsthilfe-Tools, die über das Internet verfügbar sind, uneingeschränkt nutzen. Auf unserer [Supportressourcen-Startseite](#) finden Sie Links zu technischer Dokumentation und einer Knowledgebase mit Lösungen, können sich im Diskussionsforum mit anderen Administratoren austauschen und haben Zugriff auf unsere White Papers, technischen Hinweise und Kompatibilitätsrichtlinien.

Folgende Selbsthilfe-Ressourcen sind verfügbar:

- [Product Support Centers \(Produktsupport-Center\)](#) – Suchen Sie Dokumentationen, Leitfäden für die Fehlerbehebung, Webcasts und andere hilfreiche Produktsupportressourcen.

- [Knowledge Base \(Knowledgebase\)](#) – Finden Sie Antworten zu vielen Supportfragen und -themen in der Knowledgebase von VMware.
- [Documentation \(Dokumentation\)](#) – Finden Sie hier Versionshinweise, Handbücher, Leitfäden und technische Ressourcen für alle Versionen von VMware Produkten.
- [Technical Papers \(Technische Unterlagen\)](#) – Greifen Sie für alle aktuell veröffentlichten VMware-Produkte auf White Papers, technische Hinweise, Kompatibilitätshandbücher und andere technische Informationen zu.
- [Compatibility Guides \(Kompatibilitätshandbücher\)](#) – In diesen Handbüchern können Sie nachlesen, ob Ihre Konfiguration unterstützt wird, und Sie erhalten Informationen zu allen bekannten Kompatibilitätsproblemen mit Systemen, E/A, SAN oder Sicherungen sowie zu unterstützten Gastbetriebssystemen.
- [VMware Communities \(VMware-Communitys\)](#) – Tauschen Sie sich mit anderen VMware-Kunden und Technologieexperten über Produkte, Strategien, Planungssicherheit und andere Themen aus.
- [Product Licensing \(Produktlizenzierung\)](#) – Erhalten Sie Hilfe bei der Produktlizenzierung oder besuchen Sie unsere Lizenzmanagementportale.
- [Security Center \(Sicherheitszentrum\)](#) – Bleiben Sie in Bezug auf die Sicherheit für alle VMware-Produkte auf dem Laufenden. Abonnieren Sie proaktive Benachrichtigungen über Sicherheitswarnungen, berichten Sie über Sicherheitsprobleme und erhalten Sie sicherheitsbezogene Downloads.
- [Support Tools \(Support-Tools\)](#) – Verwenden Sie die bereitgestellten Tools, um Supportanfragen und Produktlizenzierungen zu verwalten.
- [Developer Resources \(Entwicklerressourcen\)](#) – Suchen Sie nach Informationen für Entwickler, die Services für virtuelle Infrastrukturen in ihre Programme aufnehmen möchten.
- [User Groups \(VMUGs\) \(VMware-Anwendergruppen\)](#) – Tauschen Sie in einem Forum mit VMware-Anwendern Best Practices und Erfahrungen aus.
- [Alerts \(Benachrichtigungen\)](#) – Melden Sie sich an, um Benachrichtigungen zu verfügbaren Patches und Wartungsversionen zu erhalten.

Bereitstellung vollständiger und detaillierter Informationen

Wie bei jeder Fehlerbehebung hängt die genaue und zeitnahe Problemlösung von den verfügbaren Informationen ab. Wenn eine virtuelle Maschine abstürzt oder fehlerhaftes Verhalten zeigt, führen Sie das Skript „vmsupport“ aus, um die entsprechenden Protokolldateien und Systeminformationen zu erfassen. Informationen zur Ausführung dieses Skripts auf den verschiedenen Plattformen finden Sie im Knowledgebase-Artikel <http://kb.vmware.com/kb/1008524>.

Halten Sie Ihr Konto und Profil auf dem neuesten Stand

Um eine Supportanfrage einzureichen, müssen Sie ein Konto erstellen und Informationen für Ihr Profil eingeben. Ihre E-Mail-Adresse wird als Schlüsselkennung für Ihr Konto verwendet. Geben Sie daher eine aktive Geschäfts-E-Mail-Adresse ein und stellen Sie sicher, dass VMware auf der Liste sicherer Absender steht, um zu vermeiden, dass E-Mails von VMware vom Spam-Filter abgefangen werden.

Wenden Sie sich an Ihre primären Lizenzadministratoren, um sicherzustellen, dass diese Ihnen nach dem Produkterwerb die richtigen Lizenzen zugewiesen haben. Hierdurch wird der Bearbeitungsaufwand für Ihre Supportanfrage minimiert und die Supportmitarbeiter können schnell und effektiv darauf reagieren.

Produktregistrierung

HYPERLINK "https://www.vmware.com/vmwarestore/newstore/product_register_login.jsp"
[Produktregistrierung](#)

Lebenszyklus der Supportanfragen

Wenden Sie sich telefonisch oder über das Internet an VMware. Dort wird Ihre Supportanfrage aufgenommen und umgehend einem Mitarbeiter des technischen Supports zugeteilt.

Supportanfragen durchlaufen folgende Stufen:

- Erstellen Ihres Profils und Registrierung Ihrer Produkte (*bei Bedarf*)
- Sammeln von Informationen für die Behebung des Problems
- Einreichen einer Supportanfrage
- Beheben des Problems durch den entsprechenden Kundenservicemitarbeiter oder technischen Supportmitarbeiter
- Schließen der Supportanfrage

Erste Schritte

Stellen Sie sicher, dass Ihr primärer Lizenzadministrator Ihr Profil erstellt und Ihr Produkt registriert bzw. dass Sie dies selbst erledigen:

1. Öffnen Sie die Website www.vmware.com/de.
2. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Webseite auf [Konto](#).
3. Von dieser Seite aus erhalten Sie Zugriff auf alle VMware-Portale, über die Sie z.B. ein neues Kundenkonto erstellen, Produkte registrieren, Bestellungen und Lizenzen verwalten oder Communitys beitreten können.

Sobald Sie Ihr Profil erstellt und Ihre Produkte registriert haben, können Sie eine Supportanfrage einreichen.

Informationserfassung

Die Richtlinien beschreiben, welche Informationen VMware von Ihnen benötigt, um Probleme zu diagnostizieren und Ihre Supportanfrage zügig zu erfassen. Halten Sie diese Informationen bereit, bevor Sie sich an den VMware-Support wenden.

Kundennummer

Bei der Kundennummer handelt es sich um eine zehnstellige Nummer, die jedem Ansprechpartner beim Kunden zur Nutzung des technischen Supports zugewiesen wird. Die Kundennummer benötigen Sie für den Zugang zu Ihren Kontoinformationen sowie zum Telefonsystem des technischen Supports von VMware. Kundennummern sind für jeden Ansprechpartner beim Kunden (d.h. jede Person, die ein Konto bei VMware erstellt) eindeutig und sollten nicht gemeinsam mit anderen Personen genutzt werden. Wenn Sie sich bei Ihrem Konto anmelden, erhalten Sie von VMware Ihre Kundennummer. Diese Information wird zudem in diversen Status- und Bestätigungs-E-Mails angegeben, die Ihnen VMware zusendet. Außerdem können Sie diese Nummer bei einem Kundenservicemitarbeiter erfragen, wenn Sie den technischen Support anrufen.

Konfigurationen

Diagramme und Dateien zur System-, Storage- und/oder Netzwerkkonfiguration sind für die Problembehebung bei VMware-Produkten sehr hilfreich. Wenn Sie diese Diagramme gespeichert haben, sodass sie einfach für den VMware-Support hochgeladen werden können, bzw. auf den Geräten die entsprechenden Befehle zur Erfassung der Konfigurationsinformationen ausführen, kann die Problembehebung enorm beschleunigt werden.

Protokolldatei

Wenn Sie eine Anfrage aufgrund eines Problems stellen, das bei der Installation eines VMware-Produkts aufgetreten ist, kann die Protokolldatei der Installation sehr hilfreich sein. Suchen Sie in jedem Fall nach der VMware-Protokolldatei und halten Sie diese und die VMware-Core-Datei bereit, falls im Protokoll angegeben ist, dass eine Core-Datei erstellt wurde. Diese Dateien können Sie an Ihre Supportanfrage anhängen. Der Speicherort der Protokolldateien hängt vom Betriebssystem und vom VMware-Produkt ab, das Sie verwenden. Die jeweilige Syntax finden Sie in der Dokumentation für VMware-Administratoren. Wenn die physische Hardware nicht funktionsfähig ist, können auch die Protokolldateien des Hardwareanbieters nützlich sein.

Ausgabe des Supportskripts

Wenn eine virtuelle Maschine nicht ordnungsgemäß beendet wird oder abstürzt, starten Sie sie neu und führen das Supportskript aus, um die entsprechenden Protokolldateien und Systeminformationen zu erfassen. Syntax und Speicherort des Skripts hängen von der VMware-Plattform ab. Informationen zur Erfassung der Informationen, die dem technischen Support zur Fehlerbehebung dienen, finden Sie im Knowledgebase-Artikel <http://kb.vmware.com/kb/1008524>.

Erfassen der letzten Änderungen

Prüfen Sie, ob noch nicht registrierte Änderungen in Ihrer virtuellen Infrastrukturmgebung vorgenommen wurden. Besonders wichtig sind Versionsänderungen bei Gastbetriebssystemen, Hostbetriebssystemen, Netzwerken, Storage und Anwendungen.

Informationen zu den Schweregraden des technischen Supports

Die Schweregrade dienen zur Klassifizierung der relativen Auswirkungen eines Problems auf Ihre Systeme und Ihr Unternehmen. Durch die genaue Definition des Schweregrads Ihrer Anfrage kann VMware eine zeitnahe Reaktion sicherstellen und die Art des Problems beurteilen.

Schweregrad 1 liegt vor, wenn Ihr Produktionsserver oder andere unternehmenskritische Systeme ausgefallen sind und eine Behelfslösung nicht unmittelbar verfügbar ist.

- Für alle oder einen wesentlichen Teil Ihrer unternehmenskritischen Daten besteht ein erhebliches Verlust- oder Beschädigungsrisiko.
- Services sind in erheblichem Umfang ausgefallen.
- Ihr Geschäftsbetrieb wurde in erheblichem Umfang unterbrochen.

Der Support für Probleme mit Schweregrad 1 setzt voraus, dass Sie über entsprechende Ressourcen verfügen, um fortlaufend an der Behebung dieses Problems zu arbeiten, sodass es innerhalb der in Ihrem erworbenen Supportvertrag festgelegten Zeit gelöst wird.

Schweregrad 2 liegt vor, wenn eine wichtige Funktion maßgeblich beeinträchtigt ist.

- Der Betrieb kann eingeschränkt fortgesetzt werden, die langfristige Produktivität ist jedoch ggf. beeinträchtigt.
- Ein wichtiger Meilenstein ist gefährdet. Laufende und inkrementelle Installationen sind betroffen.
- Eine vorübergehende Behelfslösung ist verfügbar.

Schweregrad 3 bezieht sich auf eine Situation, in der zum Teil ein unkritischer Funktionsverlust der Software auftritt.

- Der Betrieb bestimmter Komponenten ist beeinträchtigt, der Anwender kann die Software jedoch weiterhin nutzen.
- Meilensteine für die Erstinstallation sind in geringem Umfang gefährdet.

Schweregrad 4 bezieht sich auf allgemeine Fragen zur Verwendung.

- Unkritische Probleme, z.B. Fehler in der Dokumentation.

Einreichen einer Supportanfrage

Kunden können den VMware-Support über unser [Online-Support-Portal](#) oder telefonisch erreichen.

- [File a customer service request online \(Kundenserviceanfrage online einreichen\)](#) – verfügbar für alle Kunden mit einem VMware-Konto; Einreichen von Serviceanfragen mit Fragen zu Konto, Vertrag und Lizenzierung
- [File a Support Request online \(Supportanfrage online einreichen\)](#) – für Kunden mit einem Supportvertrag, einem Supportpaket auf Einzelfallbasis oder einem Produkt mit kostenlosem Support verfügbar
- [File a request by phone \(Telefonische Supportanfrage\)](#) – für alle Kunden verfügbar; automatische Eingabeaufforderungen des Telefonsystems

Die Hauptrufnummern für den VMware-Support sind:

- **Deutschland** : +49 (0) 0800 100 6711 oder +49 (0) 0695 170 9016 (wählen Sie Lizenzierungs- oder technischen Support)
- **Die gebührenfreien Rufnummern weiterer Länder** finden Sie unter http://www.vmware.com/de/support/phone_support.html.

Das Support-Team für Lizenzierungen ist sieben Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar, um Ihre Fragen zu Konto, Supportvertrag und Lizenzierungen zu beantworten.

Das Team für Kundensupport nimmt Ihre telefonischen Supportanfragen sieben Tage die Woche rund um die Uhr für alle VMware-Produkte entgegen (ausgenommen VMware Fusion). Für Anfragen zu VMware Fusion sind unsere Mitarbeiter von 6.00 bis 18 Uhr (PST/PDT) erreichbar. Wenn Sie das VMware Fusion-Support-Team außerhalb der Geschäftszeiten anrufen, erhalten Sie über eine Bandansage Informationen und Anweisungen für den Zugang zum technischen Onlinesupport.

In den seltenen Fällen, in denen alle Mitarbeiter durch andere Kunden in Anspruch genommen sind, werden Sie gebeten, zu warten oder eine Nachricht mit folgenden Informationen zu hinterlassen:

- Ihr vollständiger Name
- Name Ihrer Firma
- Ihre Kundennummer

- Telefon- oder Pager-Nummer, unter der Sie erreichbar sind (einschließlich Länder- und Ortsvorwahl)
- Nummer der Supportanfrage (falls Sie wegen einer bereits eingereichten Anfrage anrufen)
- Kurze Beschreibung des Problems

In der Regel erfolgt ein Rückruf innerhalb von einer Stunde.

Nachdem Sie zusammen mit dem Kundenservice-Mitarbeiter Ihre Supportanfrage erstellt haben, wird dieser eine Supportanfragenummer zugewiesen. Diese Nummer wird Ihnen am Telefon mitgeteilt, und Sie erhalten innerhalb einer Stunde eine automatisch erstellte Nachricht, in der der Eingang der Supportanfrage bestätigt wird. Bitte verwenden Sie diese Nummer bei der Kommunikation mit VMware zu diesem spezifischen Problem. Über das [Online-Support-Portal](#) von VMware können Sie selbst weitere Informationen zu Ihrer Anfrage hinzufügen.

Die Zeit bis zur ersten Reaktion durch einen Mitarbeiter des technischen Supports hängt von den Richtlinien für Ihr spezifisches [Supportangebot](#) ab. Je nach Supportangebot und Produkt erfolgt die Reaktion des technischen Mitarbeiters telefonisch oder per E-Mail.

Die Zeiten bis zur ersten Antwort bei Kundenservice- und Lizenzierungsproblemen sind unterschiedlich. Da die meisten Anfragen zur Lösung eine nähere Untersuchung erfordern, kann die Reaktion des Mitarbeiters aus dem Kundenservice bzw. technischen Support bis zu 72 Stunden dauern. Selbstverständlich setzt VMware alles daran, Ihnen möglichst schnell zu antworten. Fast alle Anfragen werden innerhalb von 48 Stunden beantwortet.

Informationen zum Kundenservice und technischen Support in anderen Sprachen als Englisch erhalten Sie auf der Seite [Local Language Support Policy \(Richtlinie für den Support in lokalen Sprachen\)](#).

Bearbeitung des Problems

Ihre Supportanfrage wird einem Mitarbeiter des technischen Supports zugeteilt, der für Ihre Anfrage zuständig bleibt, bis beide Parteien übereinkommen, dass die Anfrage geschlossen werden kann. In einzelnen Fällen kann VMware eine Supportanfrage von einem Mitarbeiter des technischen Supports auf einen anderen Mitarbeiter übertragen. Gründe hierfür können unterschiedliche Zeitzonen oder die Spezialisierung auf andere Fachkenntnisse sein. Wenn Ihre Supportanfrage neu zugewiesen wird, werden Sie darüber informiert.

Der zugeteilte Mitarbeiter kontaktiert Sie während des Problemlösungsprozesses ggf. per E-Mail und/oder telefonisch. Es liegt in Ihrer Verantwortung, dass während der in Ihrem Supportvertrag angegebenen Servicezeiten die entsprechenden Mitarbeiter und Ressourcen verfügbar sind, um mit dem Mitarbeiter des technischen Supports zusammenzuarbeiten. Der Mitarbeiter des technischen Supports unterstützt Sie dabei, eine Lösung für das Problem zu finden. Dabei werden alle notwendigen Schritte zur vollständigen Diagnose und Lösung des Problems unternommen.

Dies kann Folgendes beinhalten:

- Sie werden gebeten, weitere Informationen zur Verfügung zu stellen.
- Sie werden gebeten, spezifische Software und/oder Patches zu installieren.
- Sie werden nach bestimmten Debug-Daten Ihres Systems gefragt (gegebenenfalls müssen Tests zur Generierung dieser Daten ausgeführt werden).
- Es wird versucht, das Problem auf VMware-Testmaschinen zu reproduzieren.
- Sie werden gebeten, zur Reproduktion des Problems Ihren Code, Ihre Daten bzw. Ihre Software bereitzustellen.

- Softwarefehler werden durch unsere Techniker überprüft.
- Sie werden gebeten, Vorschläge für Behelfslösungen, mit denen das Problem möglicherweise vermieden werden kann, zu implementieren und zu testen.
- Sie werden gebeten, Netzwerkadministratoren, Datenbankadministratoren oder andere Administratoren für bestimmte Technologien in den Fehlerbehebungsprozess einzubeziehen.
- In Zusammenarbeit mit Ihnen werden betroffene Drittanbieter von Hardware oder Software (z.B. der Hersteller Ihres Betriebssystems oder Ihrer Datenbank) einbezogen, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass das Problem auf deren Produkt zurückzuführen ist.

Anzeigen und Aktualisieren offener Supportanforderungen

Sie können den Status der bei VMware eingereichten Supportanfragen anzeigen, indem Sie sich über das Portal zur [Anzeige von Supportanfragen](#) an Ihrem Konto anmelden. Sie können jederzeit zu Ihrer Anfrage Kommentare hinzufügen und/oder Dateien hochladen. Dateien mit einer Größe von bis zu 10 MB können direkt auf die Website hochgeladen werden. Für größere Dateien verwenden Sie bitte den [FTP-Server](#) von VMware.

HINWEIS: Auf Anfrage kann der für Ihren Fall verantwortliche Mitarbeiter des technischen Supports den Schweregrad einer Supportanfrage ohne Eskalation erhöhen, falls sich die Auswirkungen einer Supportanfrage auf Ihren Geschäftsbetrieb geändert haben oder anfänglich nicht korrekt erfasst wurden.

Melden eines Fehlers oder Anfordern einer Funktion

Fehlerbericht

Wenn Sie glauben, einen Fehler in einem VMware-Produkt gefunden zu haben, und Sie über einen aktiven Supportvertrag verfügen, teilen Sie dies bitte dem VMware-Support auf dem normalen Weg mit ([Supportanfragen](#)).

Wenn Sie keine aktive Supportvereinbarung mit uns haben und uns auf einen Produktdefekt aufmerksam machen möchten, nutzen Sie die entsprechende Produkt-Community im [VMware-Community-Forum](#).

Vorschläge neuer Funktionen

Ihre Vorschläge zur Verbesserung oder Erweiterung von VMware-Software sind uns wichtig und stets willkommen. Senden Sie uns Ihre Vorschläge bitte mit dem Formular für [Verbesserungsvorschläge](#), das Sie auf der VMware-Website finden. Sofern wir keine weiteren Informationen von Ihnen benötigen, erhalten Sie keine persönliche Antwort. Bitte beachten Sie, dass dies kein Formular für eine technische Supportanfrage ist.

Definition des Supports für experimentelle Funktionen

Einige Versionen von VMware-Produkten enthalten experimentelle Funktionen. Diese Funktionen sind zu Test- und Experimentierzwecken bestimmt. Die Dokumentation zu den experimentellen Funktionen finden Sie in den Versionshinweisen zum Produkt. VMware erwartet nicht, dass diese Funktionen in einer Produktionsumgebung eingesetzt werden. Wenn Sie auf ein Problem mit einer experimentellen Funktion stoßen sollten, ist VMware sehr an Ihrem Feedback interessiert. Bitte senden Sie uns Ihre Anfrage [online](#) zu oder teilen Sie uns Ihr Feedback über die entsprechende Produkt-Community mit. Wir können allerdings nicht garantieren, dass wir für diese experimentellen Funktionen Fehler beheben bzw. Behelfslösungen oder Fixes anbieten.

VMware Global Support Services im Überblick

Weitere Informationen zu verfügbaren Supportangeboten finden Sie in [Anhang A: Portfolio der Supportangebote](#).

Support außerhalb der Geschäftszeiten

Wenn Ihr Supportvertrag nicht den VMware-Produktions-Support beinhaltet, steht Ihnen Support „außerhalb der Geschäftszeiten“ gegen eine zusätzliche Gebühr zur Verfügung. Dieses Supportangebot bietet Unterstützung bei kritischen Fehlern, die mit einem Produktionsausfall verbunden sind. Ziel dieses Angebots ist eine sofortige Reaktion, wenn Ihr Produktionssystem aufgrund eines [Problems mit dem Schweregrad 1](#) außerhalb Ihrer vertraglichen Geschäftszeiten ausfällt. Ein Mitarbeiter des technischen Supports hilft Ihnen, das System so schnell wie möglich wieder in Betrieb zu nehmen. Wenden Sie sich an den [Kundensupport](#), um weitere Informationen zum Erwerb eines Vertrags für Support außerhalb der Geschäftszeiten zu erhalten.

Beispiele für kritische Probleme mit Auswirkungen auf ein Produktionssystem, auf dem von uns gelieferte Software läuft:

- Für alle oder einen wesentlichen Teil Ihrer unternehmenskritischen Daten besteht ein erhebliches Verlust- oder Beschädigungsrisiko.
- Services sind in erheblichem Umfang ausgefallen.
- Ihr Geschäftsbetrieb wurde in erheblichem Umfang unterbrochen.

Der für den Fall zuständige Mitarbeiter des technischen Supports arbeitet an dem Problem, bis er eine der folgenden Situationen erreicht:

- Der Produktionsserver kann wieder in Betrieb genommen werden und die Supportanfrage wird geschlossen oder der Schweregrad herabgesetzt.
- Es wird eine akzeptable und nachhaltige Behelfslösung bereitgestellt, die es ermöglicht, den Server in Betrieb zu nehmen, bis eine dauerhafte Lösung gefunden wird. Außerdem wird der Schweregrad herabgesetzt.
- Der Schweregrad der Auswirkungen auf die Produktionsserver wird herabgesetzt.

In diesen Fällen wird die Supportanfrage entweder geschlossen oder während der regulären Geschäftszeiten weiterbearbeitet. Sie werden in jedem Fall gebeten, zu bestätigen, dass der entsprechende Status erreicht wurde.

Beta-Support – Überblick

VMware bietet Anwendern der Beta-Version während des Beta-Testzeitraums [Selbsthilfe-](#) und [webbasierten Support](#) an. Kunden mit Anspruch auf Beta-Support können Supportanfragen online übermitteln. Sie erhalten eine automatische Eingangsbestätigung Ihrer Supportanfrage. Telefonisch können keine Beta-Supportanfragen entgegengenommen werden. Da wir nicht mit dem Einsatz von Beta-Versionen in Produktionsumgebungen rechnen und die Menge eingehender Anfragen erheblich ist, können wir nicht zusichern, dass jede Beta-Supportanfrage beantwortet wird. Alle Beta-Supportanfragen werden zum Ende des Beta-Testzeitraums als geschlossen betrachtet.

Fehlerbezogene Supportanfragen

Wir werden die Fehlerinformation an unser Entwicklungsteam zur Bewertung weiterleiten. Je nach Zeitpunkt und Schweregrad des Problems wird der Fehler ggf. behoben, bevor die Produktionsversion auf den Markt gebracht wird. Nach Ablauf des Beta-Zeitraums werden

alle offenen Fehler weiter verfolgt und entsprechend ausgewertet, auch wenn die damit verbundenen Serviceanfragen geschlossen werden.

Vorschläge neuer Funktionen

Sie können auch Funktionsanfragen für die Beta-Version übermitteln, indem Sie eine Serviceanfrage online einreichen. Wir werden Ihre Funktionsanfrage an das entsprechende Entwicklungsteam zur Beurteilung weiterleiten. Sofern wir keine weiteren Informationen von Ihnen benötigen, erhalten Sie keine persönliche Antwort. Jeder eingereichte Verbesserungsvorschlag für die VMware-Software wird zum Eigentum von VMware. Diese Informationen können dann uneingeschränkt von VMware für jeden beliebigen Geschäftszweck verwendet werden.

Teilnahme an einem Beta-Programm

VMware bietet öffentliche und private Beta-Programme an. Informationen zur Teilnahme an einem öffentlichen Beta-Programm finden Sie auf den Seiten der [VMware-Communitys](#).

Zur Teilnahme an privaten Beta-Programmen benötigen Sie eine Einladung. In diesem Fall erhalten Sie per E-Mail eine Einladung von VMware mit Anweisungen für den Zugriff auf das private Beta-Programm.

Richtlinien für den technischen Support

Die folgenden Abschnitte beschreiben die VMware-Supportrichtlinien. Außerdem enthalten sie Erläuterungen zur Unterstützung bestimmter Produktversionen, zur Kompatibilität zwischen Produktversionen, zur Kompatibilität mit Softwareversionen von Drittanbietern sowie zur Unterstützung von kundenspezifischem Code.

Unterstützung der Hardware bzw. Software von Drittanbietern

Falls die Unterstützung nicht explizit im [Kompatibilitätshandbuch von VMware](#) oder einem anderen Interoperabilitätsleitfaden von VMware aufgeführt wird, gilt für Hardware und Software von Drittanbietern Folgendes:

VMware GSS unterstützt Kunden bei der Problemanalyse, um festzustellen, ob ein technisches Problem mit der Hardware oder Software von Drittanbietern zusammenhängt. Zur Isolierung des Fehlers behält sich VMware das Recht vor, die Entfernung der Hardware oder Software des Drittanbieters zu verlangen. Diese Maßnahme wird jedoch nur ergriffen, wenn die begründete Annahme besteht, dass das Problem auf diese Hardware oder Software zurückzuführen ist.

Wenn VMware GSS die Ursache nicht direkt ermitteln kann oder die begründete Annahme besteht, dass das Problem durch die Hardware oder Software eines Drittanbieters verursacht wurde, zieht VMware GSS die betreffenden Drittanbieter über das TSANet (Technical Support Alliance Network) oder bestehende CSA-Vereinbarungen (Cooperative Support Agreement) zur Problemlösung hinzu. Falls vermutet wird, dass das Problem durch das Produkt eines Drittanbieters verursacht wurde, mit dem VMware keine CSA-Vereinbarung unterhält, empfehlen wir dem Kunden, eine Supportanfrage beim Support des Drittanbieters einzureichen.

VMware, Cisco und EMC bildeten die VCE-Koalition (Virtual Computing Environment), die Unternehmen aller Größen einen schnelleren Ansatz für die Neustrukturierung von Rechenzentren und somit Effizienzsteigerung und Kostensenkung ermöglicht. So müssen Sie sich jetzt nicht mehr zwischen erstklassigen Technologien und einem von Anfang bis Ende verantwortlichen Anbieter entscheiden. Erfahren Sie auf folgenden Websites mehr über VCE:

<http://www.vmware.com/solutions/partners/alliances/cisco.html>

<http://www.vmware.com/solutions/partners/alliances/emc.html>

Support für Microsoft-Software auf virtuellen Maschinen von VMware

Die umfassenden Produktionsbereitstellungen von virtuellen VMware-Infrastrukturlösungen in Unternehmen auf der ganzen Welt führen oft zu Nachfragen von Kunden zum technischen Support für Microsoft-Betriebssysteme und -Anwendungen, die auf virtuellen VMware-

Maschinen ausgeführt werden. Dieser Abschnitt fasst die Palette der Supportoptionen für VMware-Kunden zusammen, die lizenzierte Microsoft-Betriebssysteme und -Anwendungen auf virtuellen VMware-Maschinen ausführen.

Microsoft unterstützt seine Serverprodukte auf VMware über das Server Virtualization Validation-Programm (SVVP). Das SVVP steht allen Kunden im Rahmen der normalen Supportbeziehung zu VMware oder Microsoft zur Verfügung. Alle Supportstufen beider Anbieter (auch Support auf Einzelfallbasis) bieten Zugang zu dieser Option.

Das SVVP beseitigt für viele potenzielle Kunden eine wesentliche Hürde für den Einsatz von VMware-Produkten und gibt allen Kunden mehr Zuversichtlichkeit bei der Bereitstellung von Microsoft-Produkten mit VMware.

Die aktuelle, von Microsoft zusammengestellte Liste finden Sie unter [SVVP-certified hypervisors](#). Unter [Products supported by Microsoft](#) finden Sie Informationen über Windows Server 2000, Server 2003 und Server 2008 (einschließlich aller Serverrollen wie Datei- und Druckdienste sowie Active Directory). Auch Unternehmensanwendungen wie Exchange Server und SQL Server werden unterstützt. VMware bindet nun auch die [offizielle Supportrichtlinie von Microsoft](#) ein.

Auch Kunden, die andere Microsoft-Produkte auf einer virtuellen VMware-Maschine ausführen, haben verschiedene Möglichkeiten:

- Alle VMware-Supportkunden werden durch das Sicherheitsnetz von VMware für Microsoft-Produkte abgedeckt. Durch die Premier-Vereinbarung zwischen VMware und Microsoft können Kundenprobleme auf dem Weg der Eskalation an Microsoft übergeben und gemeinsam untersucht werden. VMware entscheidet, in welchen Fällen dieses Vorgehen angebracht ist. Wie sich gezeigt hat, können damit in besonders schwierigen Fällen hervorragende Lösungen erzielt werden.
- Für Kunden, die über eine Microsoft-Premier-Supportvereinbarung verfügen, unternimmt Microsoft „wirtschaftlich sinnvolle Bemühungen“, Support für Softwareprodukte zu leisten, die auf virtuellen VMware-Maschinen ausgeführt werden. Wenn sich das Problem auf diese Weise nicht isolieren lässt, kann Microsoft den Kunden auffordern, das Problem auf einer physischen Maschine zu reproduzieren, bevor die Untersuchung fortgesetzt wird.
- Für Kunden, die nicht unterstützte Produkte ohne Premier-Vereinbarung ausführen, ist der Support durch Microsoft eingeschränkt. Die Supportspezialisten von Microsoft können verlangen, dass der Kunde das Problem zunächst auf einer physischen Maschine repliziert. Diese Richtlinie ist im Microsoft Knowledge Base-Artikel [897615](#) beschrieben.

Kunden, die lieber den Support ihrer Hardwareanbieter in Anspruch nehmen möchten, haben die Möglichkeit, den Microsoft-Produktsupport zu nutzen. Dies ist abhängig davon, wie die Software von VMware und Microsoft erworben wurde.

- Für Kunden, die OEM-Produkte von VMware mit Hardware von **Dell** und Dell Gold Enterprise-Support oder Dell Pro-Support erworben haben, bietet der Hersteller umfassenden Support – einschließlich der VMware-Software und der zertifizierten Microsoft-Betriebssysteme, die auf virtuellen Maschinen ausgeführt werden.
- Für Kunden, die VMware-Produkte mit Hardware von **Fujitsu** und einer Fujitsu SupportDesk-Vereinbarung erwerben, bietet Fujitsu umfassenden Support, einschließlich der VMware-Software und der lizenzierten Microsoft-Software, die auf virtuellen Maschinen ausgeführt wird.
- Für Kunden, die VMware-Produkte im Paket mit Hardware von **HP** und/oder HP Services (Consulting, Integration und HP Outsourcing) erworben haben und über eine aktuelle Support- und Wartungsvereinbarung für VMware und Microsoft mit HP verfügen, bietet HP umfassenden Support, einschließlich der VMware-Software und jeder lizenzierten Microsoft-Software, die auf virtuellen Maschinen ausgeführt wird.

- Für Kunden, die VMware-Produkte mit Hardware von **IBM** und einer IGS-Supportvereinbarung erworben haben, bietet IBM umfassenden Support, einschließlich der VMware-Software und der lizenzierten Microsoft-Software, die auf virtuellen Maschinen ausgeführt wird.
- Für Kunden, die OEM-Produkte von VMware mit Hardware von **Unisys** und Unisys-Gold- oder Platin-Support erworben haben, bietet der Hersteller umfassenden Support, einschließlich der VMware-Software und der zertifizierten Microsoft-Betriebssysteme, die auf virtuellen Maschinen ausgeführt werden.

SDK-Supportrichtlinie

Der VMware-Kundensupport bietet Supportservices für Kunden mit Problemen bei der Ausführung von VMware vCenter Server Web Service (der Service innerhalb von VMware vCenter, der auf vSphere Web Services SDK-Anfragen (Software Developers Kit) reagiert) und von CIM SDK CIMOM (der Service von VMware ESX, der auf CIM SDK-Anfragen reagiert) sowie bei Problemen mit den Methoden und Eigenschaften der Skripting-APIs. Wenn Sie Support- und Abonnementsservices für VMware vSphere-Produkte erworben haben, können Sie für vSphere SDK for Perl, VMware vSphere CLI, VMware vSphere PowerCLI und VMware vSphere Management Assistance Hilfe bei der Installation in Anspruch nehmen.

VMware bietet keinen Support für das Entwickeln oder das Debugging von Programmen, den Einsatz von Entwicklungs-Tools oder für Beispielprogramme. Wenn Sie Unterstützung bei der Entwicklung von Programmen benötigen, nutzen Sie die [VMware-Entwickler-Community](#) oder wenden Sie sich an das Team von [VMware Professional Services](#).

API-Supportrichtlinie

VMware bietet Support für die mit den Skripting-APIs (Application Programming Interface) bereitgestellten Methoden und Eigenschaften. Dieser Support beinhaltet jedoch keine Unterstützung bei der Entwicklung und auch keine allgemeine Hilfe beim Debugging von Skripten. Eine Möglichkeit, sich mit anderen Entwicklern auszutauschen, bieten die Foren der VMware-Community.

Wenn Sie eine Supportanfrage einreichen, halten Sie bitte Informationen über Ihre Versuche zum Debuggen und Isolieren des Problems bereit. Sie werden u.U. gebeten, einen einfachen Testfall bereitzustellen, der das Problem zeigt, oder das Problem außerhalb Ihrer Anwendung zu replizieren. Wenn wir kein API-Problem diagnostizieren können, müssen wir uns möglicherweise darauf beschränken, Ihnen Vorschläge zum Debuggen des Anwendungscodes zu machen. Außerdem werden Sie auf die Beratungsdienste von VMware verwiesen, die Ihnen bei der Fehlersuche und -behebung helfen. Von Drittanbietern entwickelte APIs werden nicht unterstützt.

VMware-Supportrichtlinie für Open Source-Programme

VMware stellt regelmäßig bestimmte Komponenten seiner auf dem Markt angebotenen Software als Open Source-Software zur Verfügung. Auch wenn Komponenten als Open Source bereitgestellt werden, kann VMware den Verkauf einer kommerziellen Version des Produkts fortsetzen.

Sie finden die Open Source-Software auf der VMware-Website unter <http://www.vmware.com/resources/opensource/projects.html>. Für diese Produkte bietet VMware jedoch keine Supportverträge an. Wie bei Open Source-Software üblich, werden Support- und Wartungsservices (einschließlich Bugfixes und Updates) durch diverse Community-Ressourcen bereitgestellt. Spezifische Informationen zum Support finden Sie auf der Seite, von der Sie die Software heruntergeladen haben.

Sicherheitsrichtlinien

VMware setzt alles daran, Produkte für virtuelle Infrastrukturen zu erstellen, die unsere Kunden auch in sehr kritischen Unternehmensbereichen einsetzen können. Wir sind überzeugt, dass unsere Kunden diese Produkte erst dann bedenkenlos einsetzen, wenn diese die höchsten Sicherheitsanforderungen erfüllen. Diese VMware-Richtlinie zur Sicherheit dokumentiert unseren Einsatz, mögliche Schwachstellen in unseren Produkten auszuschließen, damit unsere Kunden sicher sein können, dass eventuelle Probleme schnell behoben werden. Weitere Informationen finden Sie unter [VMware Security Response Policy \(VMware-Richtlinie zur Sicherheitsantwort\)](#). Zusätzliche Sicherheitsinformationen finden Sie auch im [VMware-Sicherheitszentrum](#).

Richtlinie für die Eskalation von Supportanfragen

VMware GSS unternimmt alle möglichen Anstrengungen, um sicherzustellen, dass Ihrer Anfrage die angemessenen Ressourcen und die angemessene Priorität zur Erzielung einer zeitnahen Lösung zugewiesen werden. Wenn Sie mit dem Fortschritt Ihrer Supportanfrage nicht zufrieden sind, empfehlen wir Ihnen, eine Eskalation anzufordern.

Sie können eine Supportanfrage jederzeit eskalieren, indem Sie direkt mit dem für Ihre Anfrage zuständigen Mitarbeiter im Kundeservice oder technischen Support sprechen oder sich mit einem Abteilungsleiter bzw. Regionalleiter für Eskalationen verbinden lassen.

Der Eskalationsprozess sollte besonders in folgenden Situationen in Anspruch genommen werden:

- Ihr Produktionssystem fällt während eines Upgrades oder einer sonstigen Implementierung aus.
- Sie müssen das VMware-Supportmanagement über kritische Auswirkungen auf Ihren Geschäftsbetrieb informieren.
- Sie sind mit der Reaktion auf bzw. mit der Lösung einer Supportanfrage nicht zufrieden.

Wir empfehlen dringend, die Eskalation [telefonisch](#) bei VMware GSS anzufordern. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Anfrage schnellstmöglich an die richtigen Mitarbeiter weitergeleitet und das Problem erfolgreich behoben wird.

HINWEIS: Auf Anfrage kann der für Ihren Fall verantwortliche Mitarbeiter des technischen Supports den Schweregrad einer Supportanfrage ohne Eskalation erhöhen, falls sich die Auswirkungen einer Supportanfrage auf Ihren Geschäftsbetrieb geändert haben oder anfänglich nicht korrekt erfasst wurden.

Genaue Anweisungen zur Eskalation einer Supportanfrage finden Sie unter <http://www.vmware.com/de/support/policies/escalation.html>.

Richtlinie für den Support in lokalen Sprachen

Der technische Support für VMware-Produkte wird überwiegend in englischer Sprache bereitgestellt. VMware baut den Support jedoch auch in anderen Sprachen zunehmend aus.

Direkter technischer Support in der Landessprache rund um die Uhr und an sieben Tagen die Woche steht in Japan, China, Korea und Lateinamerika zur Verfügung. Auch in einigen europäischen Ländern steht in begrenztem Umfang Support in der Landessprache zur Verfügung, hauptsächlich per Rückruf während der Geschäftszeiten des lokalen Support-Centers.

In allen anderen Ländern erfolgt der telefonische Erstkontakt zum Support in englischer Sprache. Bitte beachten Sie, dass die von VMware vorgegebenen Reaktionszeiten derzeit nur für den Support in englischer Sprache gelten.

Der Kundenservice wird auch hauptsächlich in englischer Sprache angeboten. Ein Support-Team für Französisch und Deutsch ist jedoch von Montag bis Freitag von 7.00 bis 19.00 Uhr (GMT) verfügbar.

Schließen von Supportanfragen

Eine Anfrage gilt in der Regel als geschlossen, wenn Sie bestätigen, dass eine Lösung erzielt wurde oder wenn VMware nach drei Kontaktversuchen in einem Zeitraum von zehn Tagen keine Rückmeldung von Ihnen erhält. Technische Supportanfragen können auch geschlossen werden, wenn sie nicht gelöst werden können oder wenn VMware mit Ihrer Kenntnis und Zustimmung entscheidet, dass sie nicht gelöst werden.

Umfragen zur Kundenzufriedenheit

Ihr Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu erfahren, ob VMware GSS Ihre Erwartungen erfüllt. Durch Umfragen zur Kundenzufriedenheit können Sie VMware wertvolle Informationen bereitstellen, die uns helfen, die Interaktion mit Kunden zu verbessern und Supportangebote bereitzustellen, die Ihre Anforderungen erfüllen.

Nachdem eine Supportanfrage geschlossen wurde (und mindestens zwei Wochen vergangen sind, seitdem Sie das letzte Mal zu einer Umfrage eingeladen wurden), werden Sie per E-Mail eingeladen, eine kurze Umfrage zu Ihren Erfahrungen mit VMware auszufüllen.

Fragen zu Konto, Supportvertrag und Lizenzierung

Wenden Sie sich an den [Kundenservice](#), wenn Sie Fragen zu Konto, Supportvertrag oder Lizenzierung haben. Halten Sie alle Auftrags- und Vertragsdaten bereit, sodass wir Ihnen bei der Fehlerbehebung helfen können. Für Fragen zur Lizenzierung geben Sie bitte die folgenden Informationen für eine effektive und schnellere Lösung an:

- Bestellnummer:
- Nummer des Supportvertrags:
- Lizenzschlüssel
- E-Mail-Adresse des primären Lizenzadministrators

Wenn Sie eine Kundenserviceanfrage online einreichen, erhalten Sie von einem Mitarbeiter des Kundenservices oder von einem Lizenzierungsspezialisten schnellstmöglich eine Antwort. Da die meisten Anfragen zur Lösung eine nähere Untersuchung erfordern, kann die Antwort bis zu 72 Stunden dauern. Selbstverständlich setzt VMware alles daran, Ihnen möglichst schnell zu antworten. Fast alle Anfragen werden innerhalb von 48 Stunden beantwortet.

Zusätzliche Informationen

Weitere Informationen zu Support- und Abonnementservices von VMware finden Sie im Dokument mit den [allgemeinen Geschäftsbedingungen](#).

Anhang A: Portfolio der Supportangebote

VMware bietet Zugriff auf den weltweit größten Service für Virtualisierungssupport und die umfassendste Erfahrung im Support von kritischen Anwendungen in einer virtuellen Infrastruktur. Zur Erfüllung Ihrer Anforderungen bietet VMware Global Support Services ein umfangreiches Portfolio an Supportoptionen.

Diese Optionen umfassen:

- [Production Support \(Produktions-Support\)](#) – Für Produktions- oder kritische Testumgebungen, die rund um die Uhr Zugriff auf technischen Support für Probleme mit hohem Schweregrad erfordern.
- [Business Critical Support \(Unternehmenskritischer Support\)](#) – Für Produktionsumgebungen, in denen ein designiertes Team benötigt wird.
- [Basic Support \(Basis-Support\)](#) – Für Test-, Entwicklungs- und Evaluierungsumgebungen, in denen Antworten zu gängigen Geschäftszeiten (12x5) akzeptabel sind.
- [Developer Support \(Entwicklersupport\)](#) – Support bei der Entwicklung von SpringSource-Anwendungen (12x5)
- [Desktop Standard Support \(Desktop-Standard Support\)](#) – Desktop-basierter Support mit 10 oder mehr Fusion-Lizenzen (12x5)
- [Per Incident Support \(Support auf Einzelfallbasis\)](#) – Supportpakete für einen Einzelfall bzw. für einen, drei oder fünf Fälle (12x5)
- [Fusion Subscription Service \(Fusion-Abonnementservice\)](#) – Hauptversionen
- [Complimentary Support \(Ergänzender Support\)](#) – Webbasierte Hilfe für VMware Workstation und VMware Fusion
- [Evaluation \(Evaluierung\)](#) – Nur webbasierte Selbsthilfe-Services
- [Beta](#) – Nur Feedback-Mechanismus

Weitere Informationen erhalten Sie auf der Website [VMware-Supportangebote](#). Besuchen Sie die einzelnen Produkt-Websites, die oben aufgeführt sind, um die aktuellen Produktdatenblätter herunterzuladen.



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