

Kostenloser VMware-Support

HAUPTVORTEILE

- Unterstützung bei der Installation ausgewählter VMware-Softwareprodukte
- Online-Support-Anfragen mit typischer Reaktionszeit von 24 Stunden
- Online-Zugriff auf Dokumentation, Knowledgebase-Artikel, Diskussionsforen und weitere technische Ressourcen

Überblick

VMware empfiehlt dringend, die Nutzung der [Online-Knowledgebase](#), der [Dokumentation](#) und der [Diskussionsforen](#) von VMware – diese kostenlosen Ressourcen enthalten u.U. bereits die Antwort, nach der Sie suchen!

Wenn Sie dort keine Antwort auf Ihre Frage erhalten, können Sie eine Support-Anfrage an den technischen Support von VMware richten. Supportanfragen können über die [VMware-Website](#) oder [telefonisch](#) eingereicht werden. Die Antwort erhalten Sie dann per E-Mail.

Um auf den technischen Support zugreifen zu können, müssen Sie [Ihr Produkt zunächst registrieren](#).

Zusätzliche Informationen

Hilfe beim Verfassen einer Support-Anfrage erhalten Sie, wenn Sie eine der [gebührenfreien Telefonnummern](#) von VMware wählen und anschließend die Option "Technical Support" und "Fusion/Workstation" wählen. Weitere Informationen über unsere Supportrichtlinien und -angebote finden Sie in unserem [Leitfaden für den technischen Support](#).

SERVICE	WORKSTATION	FUSION 1.X ODER 2.X	FUSION 3.X*
Geschäftszeiten	12 Std./Tag Montag bis Freitag	12 Std./Tag Montag bis Freitag	12 Std./Tag Montag bis Freitag
Service-Gültigkeitsdauer	30 Tage ab Produktregistrierung	30 Tage ab Produktregistrierung	18 Monate ab Produktregistrierung
Produkt-Updates	Ja	Ja	Ja
Zugang	Internet und Telefon	Internet und Telefon	Internet und Telefon
Reaktion	E-Mail	E-Mail	E-Mail
Zugriff auf VMware-Website	Ja	Ja	Ja
Zugriff auf VMware-Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja	Ja	Ja
Anzahl der Support-Anfragen	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Angestrebte Reaktionszeiten (Web) – Alle Schweregrade	24 Stunden nach Übermittlung	24 Stunden nach Übermittlung	24 Stunden nach Übermittlung
Geschäftszeiten Nord- und Lateinamerika	Montag bis Freitag 6.00 - 18.00 Uhr (Ortszeit)	Montag bis Freitag 6.00 - 18.00 Uhr (PST/PDT) Weltweit	Montag bis Freitag 6.00 - 18.00 Uhr (PST/PDT) Weltweit
Alaska, Hawaii Südamerika (NASA)	6.00 - 18.00 Uhr (PST/PDT) 6.00 - 18.00 Uhr (EST/EDT)		
Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)	7.00 - 19.00 Uhr (GMT/GMT+1)		
Asiatisch-pazifischer Raum, Japan (APJ)	8.30 - 20.30 Uhr (Ortszeit Singapur)		
Australien/Neuseeland	7.00 - 19.00 Uh (Sydney AET)		

*Der kostenlose Support gilt 18 Monate, nicht jedoch über die Nutzungsdauer des Produkts hinaus.



GLOBAL SUPPORT
SERVICES – DATENBLATT

VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto CA 94304 USA Tel.: +1 877-486-9273 Fax: +1 650-427-5001 www.vmware.com

VMware Global Inc. Zweigniederlassung Deutschland Freisinger Str. 3 85716 Unterschleißheim/Lohhof Tel.: +49 89 371 564 000 Fax: +49 89 371 564 098

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 in den USA und/oder anderen Ländern eine eingetragene Marke oder Marke der VMware, Inc. Alle anderen in diesem Dokument verwendeten Marken und Namen sind unter Umständen markenrechtlich geschützt. Artikelnr.: VMW_09Q4_GSS_DS_COMPLIMENTARY_USLET_DE_P1_R3