

# VMware Desktop Standard Support

## HAUPTVORTEILE

- Unbegrenzte Anzahl von Supportanfragen
- Technischer Support von Montag bis Freitag, 12 Std./Tag
- Remote-Support
- Online-Zugriff auf Dokumentation, technische Ressourcen, Knowledgebases und Diskussionsforen
- Produkt-Updates und -Upgrades

## Überblick

Der VMware Desktop Standard Support bietet Ihnen zeitnahen Zugriff auf Support-Know-how und ermöglicht es Ihnen, Ihre VMware Fusion-Lizenzen optimal zu nutzen – ganz gleich, ob Sie VMware Fusion in einem kleinen oder mittelständischen Unternehmen für Produktivitätsanwendungen wie Microsoft Outlook oder BlackBerry-Server einsetzen, in einem Entwicklungsbüro die Kompatibilität mit verschiedenen Browsern testen müssen oder in großen Unternehmen für den Schutz der Investitionen in geschäftskritische Anwendungen auf Windows-Basis zuständig sind.

VMware bietet Fusion Desktop Standard Support für Kunden, die mehr als zehn VMware Fusion-Lizenzen besitzen und über ein spezielles internes Desktop Standard Support Customer Team\* verfügen, das als interner Helpdesk für die Mitarbeiter fungiert.

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!

## Zusätzliche Informationen

Wenn Sie Kaufinformationen benötigen, wenden Sie sich über eine der [gebührenfreien Telefonnummern](#) von VMware, und wählen Sie "Sales Option", oder wenden Sie sich an einen [VMware-Händler](#). Weitere Informationen über die Supportrichtlinien und -angebote von VMware finden Sie im [Leitfaden für den technischen Support](#).

SERVICE	VMWARE DESKTOP STANDARD SUPPORT	
Geschäftszeiten	12 Std./Tag Montag bis Freitag	
Service-Gültigkeitsdauer	1, 2 oder 3 Jahre	
Produkt-Updates	Ja	
Produkt-Upgrades	Ja	
Unterstützte Produkte	nur VMware Fusion	
Zugang	Internet und Telefon	
Reaktion	Telefon und E-Mail	
Zugriff auf VMware-Website	Ja	
Zugriff auf VMware-Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja	
Max. Anzahl Support-Administratoren pro Vertrag	4	
Anzahl von Support-Anfragen	Unbegrenzt	
Angestrebte Reaktionszeiten	Kritisch (Schweregrad 1) Hoch (Schweregrad 2) Niedrig (Schweregrad 3) Unkritisch (Schweregrad 4)	4 Stunden (während der Geschäftszeiten) 8 Stunden (während der Geschäftszeiten) 12 Stunden (während der Geschäftszeiten) 12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Geschäftszeiten	Montag bis Freitag	
Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA) Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA) Asiatisch-pazifischer Raum und Japan (APJ) Australien/Neuseeland	6.00 - 18.00 Uhr (PST/PDT) Weltweit	

\*Unter "Desktop Standard Support Customer Team" ist ein Team beim Kunden zu verstehen, das (i) 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) in den festgelegten VMware-Regionen liegt.



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\_DESKTOP\_STANDARD\_FUSION\_USLET\_DE\_PL\_R4