

VMware-Support auf Einzelfallbasis

HAUPTVORTEILE

- Bedarfsorientiert
- Besonders geeignet für technischen Support für bestimmte Produkte
- Erhältlich einzeln oder als kostengünstige Pakete mit 3 oder 5 Anfragen pro Einzelfall, je nach Produkt
- Online-Zugriff auf Dokumentation, Knowledgebase-Artikel, Diskussionsforen und weitere technische Ressourcen

Überblick

Der VMware-Support auf Einzelfallbasis ist auf die Anforderungen einzelner Verbraucher und Kunden ohne bzw. mit kleineren Rechenzentren sowie Softwareentwicklungsunternehmen abgestimmt. Ein Einzelfall ist eine Frage zu einem spezifischen, separaten Problem und kann bis zur Lösung mehrere Kontakte mit dem technischen Support umfassen. Wenn Unterstützung zu mehreren Support-Problemen benötigt wird, müssen separate Einzelfälle erworben werden. Mit dem Kauf eines Pakets für drei oder fünf Einzelfälle können Sie von einem Rabatt profitieren und den technischen VMware-Support für drei oder fünf unabhängige technische Probleme mit dem angegebenen Produkt kontaktieren. Der Support auf Einzelfallbasis kann nicht erstattet werden. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Bedingungen](#).

VMware bietet Support auf Einzelfalbasis für verschiedene Produkte, sodass der Zugang zum Support ganz nach Bedarf zur Verfügung steht. Beim Support auf Einzelfallbasis können die Anfragen und Antworten wahlweise über das Internet oder telefonisch erfolgen.

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

| SERVICE | VMWARE ESXI*, VMWARE VSPHERE ESSENTIALS** | VMWARE ACE STARTER KIT, WORKSTATION UND VIRTUALCENTER FÜR VMWARE SERVER (V. 1.4) | VMWARE VCENTER CONVERTER STANDALONE | VMWARE FUSION |
|---|--|---|--|--|
| Geschäftszeiten | 12 Std./Tag Montag bis Freitag | 12 Std./Tag Montag bis Freitag | 12 Std./Tag Montag bis Freitag | 12 Std./Tag Montag bis Freitag |
| Service-Gültigkeitsdauer | Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig | Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig | Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig | Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig |
| Zugang | Internet und Telefon | Internet und Telefon | Internet und Telefon | Internet und Telefon |
| Reaktion | Telefon und E-Mail | Telefon und E-Mail | Telefon und E-Mail | Telefon und E-Mail |
| Zugriff auf VMware- Website | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Zugriff auf VMware- Diskussionsforen und -Knowledgebase | Ja | Ja | Ja | Ja |
| Anzahl erwerbbarer Support-Anfragen | Pakete für 1, 3 oder 5 Einzelfälle | Pakete für 1, 3 oder 5 Einzelfälle | 1 Einzelfall | Pakete für 1, 3 oder 5 Einzelfälle |

| SERVICE | VMWARE ESXI*, VMWARE VSPHERE ESSENTIALS** | VMWARE ACE STARTER KIT, WORKSTATION UND VIRTUALCENTER FÜR VMWARE SERVER (V. 1.4) | VMWARE VCENTER CONVERTER STANDALONE | VMWARE FUSION |
|-----------------------------|--|---|---|--|
| Angestrebte Reaktionszeiten | 4 Geschäftsstunden bei Schweregrad 1, am nächsten Geschäftstag bei allen anderen Schweregraden | 1 Geschäftstag für alle Schweregrade | 1 Geschäftstag für alle Schweregrade | 1 Geschäftstag für alle Schweregrade |
| Geschäftszeiten | Montag bis Freitag 6.00 - 18.00 Uhr (Ortszeit) Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA) 6.00 - 18.00 Uhr (PST/PDT) Europa, Naher 6.00 - 18.00 Uhr (EST/EDT) Osten, Afrika (EMEA) 7.00 - 19.00 Uhr Asiatisch-pazifischer (GMT/GMT+1) Raum und Japan (APJ) 8.30 - 20.30 Uhr Australien/Neuseeland (Ortszeit Singapur) 7.00 - 19.00 Uhr (Sydney AET) | Montag bis Freitag 6.00 - 18.00 Uhr (Ortszeit) 6.00 - 18.00 Uhr (PST/PDT) 6.00 - 18.00 Uhr (EST/EDT) 7.00 - 19.00 Uhr (GMT/GMT+1) 8.30 - 20.30 Uhr (Ortszeit Singapur) 7.00 - 19.00 Uhr (Sydney AET) | Montag bis Freitag 6.00 - 18.00 Uhr (Ortszeit) 6.00 - 18.00 Uhr (PST/PDT) 6.00 - 18.00 Uhr (EST/EDT) 7.00 - 19.00 Uhr (GMT/GMT+1) 8.30 - 20.30 Uhr (Ortszeit Singapur) 7.00 - 19.00 Uhr (Sydney AET) | Montag bis Freitag 6.00 - 18.00 Uhr (PST/PDT) Weltweit |
| Kaufinformationen | Händler VMware Store - VMware ESXi - Support auf Einzelfallbasis VMware Store - VMware vSphere Essentials - Support auf Einzelfallbasis | Händler VMware Store - Workstation - Support auf Einzelfallbasis VMware Store - VirtualCenter für VMware Server - Support auf Einzelfallbasis | Händler VMware Store - VMware vCenter Converter Standalone - Support auf Einzelfallbasis | Händler VMware Store - VMware Fusion - Support auf Einzelfallbasis |

* Support auf Einzelfallbasis für VMware ESXi steht für VMware ESXi-Lizenzen, die als Bestandteil der Pakete Foundation, Standard oder Enterprise verkauft wurden, nicht zur Verfügung.
** Support auf Einzelfallbasis für VMware vSphere Essentials steht für VMware ESXi- oder VMware vCenter Server-Lizenzen, die als Bestandteil der Foundation-, Standard- oder Enterprise-Pakete verkauft wurden, nicht zur Verfügung.

***Da es sich bei Workstation um eine Hauptkomponente von ACE Starter Kit handelt, kann für einzelne Supportprobleme mit ACE Starter Kit der Support auf Einzelfallbasis für Workstation erworben werden.

Zusätzliche Informationen

Kaufinformationen erhalten Sie unter den [gebührenfreien Telefonnummern](#) von VMware. Alternativ können Sie sich einfach an einen unserer [Händler](#) wenden. Weitere Informationen über unsere Supportrichtlinien und -angebote finden Sie in unserem Leitfaden für den technischen Support.



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. Artikel-Nr.:VMW_09Q4_GSS_DS_PER_INC_USLET_DE_P2_R3