

TECHNISCHER LEITFADEN

VMware Technischer Support - Leitfaden



Zunächst möchten wir Ihnen für Ihr Vertrauen in die Produkte und Dienstleistungen von VMware® danken. Der technische Support spielt eine wichtige Rolle in der gesamten VMware-Kundenerfahrung. Wir möchten, dass Sie aus unseren Produkten auch lange nach dem Kauf und der Erstinstallation maximalen Nutzen ziehen. Unser Ziel ist es, all Ihre Fragen und Probleme zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Zur Maximierung Ihrer Rendite stellen wir Ihnen eine Reihe von Support-Angeboten zur Verfügung, die darauf ausgerichtet sind, Ihren geschäftlichen Anforderungen gerecht zu werden.

In diesem Dokument finden Sie einen Überblick über die Support-Angebote von VMware und deren Verwendung.

Inhalt

Aufbau einer effektiven Support-Beziehung	5
Funktionen und Zuständigkeiten	5
Funktionen und Zuständigkeiten des Kunden	5
Funktionen und Zuständigkeiten des VMware Support-Teams	5
Best Practices	6
Schulungen Ihrer Administratoren	6
Vorausschauende Planung	6
Zuweisung passender Ressourcen	6
Selbsthilfe-Tools	6
Bereitstellung vollständiger und detaillierter Informationen	6
Profilaktualisierungen	6
Produktregistrierung	6
Support-Angebote im Überblick	7
Lebenszyklus der Support-Anfragen	9
Erste Schritte	9
Informationserfassung	9
Konfiguration	9
Protokolldateien	9
Ausgabe des Supportskripts	9
Erfassung der letzten Änderungen	9
Nutzen der Selbsthilfe-Tools	10
Dokumentation	10
Technische Ressourcen	10
Entwicklerressourcen	10
Knowledgebase	10
Diskussionsforen	10
Anwendergruppen (VMware User Groups, VMUGs)	10
Newsgroups	10
Kompatibilitätsrichtlinien	11

Erläuterung der Schweregrade	11
Einreichen einer Support-Anfrage	11
Über das Internet	11
Telefonisch	13
Bearbeitung des Problems	13
Eskalieren einer Support-Anfrage	14
Schließen einer Support-Anfrage.....	16
Kundenzufriedenheitsumfragen	16
Support-Richtlinien	17
Unterstützung der Hardware/Software von Drittanbietern	17
Richtlinie zu VMware-Versionen	17
Unterstützte Versionen von VMware-Produkten	17
Richtlinie zu VMware-Upgrades und -Updates	17
Wartungsversionen/Updates	17
Unterversionen/Updates	18
Hauptversionen/Upgrades	18
Richtlinie zur API-Unterstützung	18
Support-Richtlinie für Testanwender	18
Support außerhalb der Geschäftszeiten	18
Verbesserungsvorschläge	19
Sicherheitsrichtlinien	19
Anhang A – Support-Angebote	20
VMware Global Support Services im Überblick	21
VMware Platin-Support	23
Geschäftskritischer VMware-Support	24
VMware Gold-Support	25
VMware Silber-Support	26
VMware-Support auf Standortbasis	27
VMware-Support auf Einzelfallbasis	28
Kostenloser VMware-Support	30

Aufbau einer effektiven Support-Beziehung

Die Effektivität aller Support-Interaktionen hängt vom technischen Wissen, den Fähigkeiten zur Problemlösung und den Kommunikationsfähigkeiten sowohl Ihrer Administratoren als auch der Mitarbeiter unseres technischen Supports ab. Darüber hinaus müssen beide Parteien ihre Funktionen und Zuständigkeiten genau kennen, damit eine effiziente Kommunikation möglich ist. Um sicherzustellen, dass Ihre Erfahrung mit dem technischen Support von VMware so effektiv und effizient wie möglich ist, möchten wir diese Funktionen definieren und einige Best Practices weitergeben, die die Problembehebung beschleunigen und Ihre Erfahrung mit dem Kundenservice verbessern können.

Funktionen und Zuständigkeiten

Funktionen 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 zwei Arten von Ansprechpartnern beim Kunden:

Support-Administrator: Support-Administratoren sind für die Übermittlung von Support-Anfragen und die Zusammenarbeit mit VMware Support-Mitarbeitern zuständig. Die Support-Stufe, für die Sie sich entscheiden, bestimmt die Anzahl der Personen, die als Support-Administratoren angegeben werden können. Bei kostenlosem Support kann nur der Kunde, für den das Produkt registriert ist, Support-Anfragen übermitteln.

Lizenzadministrator: 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 Support-Verträgen.

Zum Hinzufügen, Ändern oder Löschen dieser Funktionen senden Sie bitte die folgenden Informationen von der dafür vorgesehenen E-Mail-Domäne der Firma an tssales@vmware.com.

- Firmenname
- Ihr Name
- Administratortyp (Support-Administrator, Lizenzadministrator oder beides)
- Hinzufügen, Ändern oder Entfernen
- Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse des technischen Ansprechpartners

Aus Sicherheitsgründen muss entweder die Vertragsnummer oder der dem Support-Vertrag Ihrer Firma zugeordnete E-Mail-Alias in der E-Mail enthalten sein.

Funktionen und Zuständigkeiten des VMware Support-Teams

Das VMware Support-Team umfasst zwei verschiedene Gruppen von Experten. Wenn Sie diese beiden Gruppen und ihre Zuständigkeiten kennen, trägt das erheblich zu einer produktiven Zusammenarbeit bei.

Mitarbeiter des Kundenservice: Diese Mitarbeiter sind Ihre ersten Ansprechpartner, wenn Sie eine Support-Anfrage telefonisch übermitteln. Sie haben u. a. folgende Zuständigkeiten:

- Genaue Protokollierung Ihrer Support-Anfragen in unserem Anrufverfolgungssystem
- Mitteilung der Referenznummer zur Identifizierung Ihrer Support-Anfrage
- Angemessene Einschätzung der Zeit bis zur ersten Reaktion, abhängig von Ihrem Support-Vertrag
- Ordnungsgemäße Erstellung und/oder Pflege von Kundenprofilen

Mitarbeiter des technischen Supports: Ihre Support-Anfragen werden einem Mitarbeiter des technischen Supports zugewiesen. Dieser Mitarbeiter ist Ihr Hauptansprechpartner bezüglich der Bereitstellung von technischem Support und technischer Anleitung. Er hat u. a. folgende Zuständigkeiten

- Reaktion auf Support-Anfragen, zunächst über E-Mail und Telefon
- Nachbildung der technischen Umgebungen des Kunden
- Untersuchung, Identifizierung und Lösung verschiedener Probleme
- Zusammenarbeit mit anderen VMware-Abteilungen zur Problemlösung

Best Practices

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

Führen Sie Schulungen für Ihre Administratoren durch. Nach unseren Erfahrungen können Kunden, die in VMware-Schulungen für ihre Administratoren investieren, die Symptome von Problemen 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 einmal die Kosten der Schulung mit den Kosten eventueller Ausfallzeiten vergleichen. Im Rahmen des offiziellen Zertifizierungsprogramms von VMware (VCP) erhalten Technologie-Experten die Kenntnisse, Fertigkeiten und Zertifizierungen zur Bereitstellung und Wartung der VMware-Virtualisierungstechnologie.

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

Zuweisung passender Ressourcen. Die für die Bereitstellung von VMware-Produkten zuständigen Mitarbeiter müssen sich mit der Installation, dem Betrieb und der Wartung von Hardware, Desktop, Server, Netzwerk, Betriebssystemen 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, die Lösung entwickeln und beim ersten Mal korrekt implementieren.

Selbsthilfe-Tools. Unternehmen können die VMware-Tools zur Selbsthilfe, die über das Internet verfügbar sind, uneingeschränkt nutzen. Auf unserer [Support-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.

Bereitstellung vollständiger und detaillierter Informationen. Bereitstellung vollständiger und detaillierter Informationen. Wie bei jeder Fehlerbehebung hängt die genaue und zeitnahe Problemlösung von den verfügbaren Informationen ab. Wenn eine virtuelle Maschine fehlerhaftes Verhalten aufweist oder abstürzt, 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/1003749>.

Profilaktualisierungen. Wir empfehlen Ihnen, Ihre Profilinformationen selbst zu erstellen und zu pflegen. Registrieren Sie sich sofort nach dem Produkterwerb unter <https://www.vmware.com/vmwarestore/newstore/login.jsp>. Hierdurch wird der Bearbeitungsaufwand für Ihre Support-Anfrage minimiert, und wir können schnell und effektiv darauf reagieren.

Produktregistrierung. Dank der Produktregistrierung können wir Ihren Support-Vertrag dem richtigen Produkt zuordnen. Bis Sie das Produkt offiziell registrieren, kann es bei der Bearbeitung Ihrer Support-Anfrage zu Verzögerungen kommen. Die Produktregistrierung kann unter https://www.vmware.com/vmwarestore/newstore/product_register_login.jsp durchgeführt werden.

Support-Angebote im Überblick

VMware® Global Support Services bietet eine Reihe von Paketen für proaktiven Support höchster Qualität, der auf Ihre geschäftlichen Anforderungen abgestimmt ist. Wir sind bestrebt, weltweiten Support der Unternehmensklasse bereitzustellen, und haben dabei ein Ziel vor Augen: Ihren Erfolg.

VMware bietet drei Support- und Abonnementprogramme (Platin, Gold und Silber). Diese umfassen VMware-Support sowie regelmäßige Fixes und Erweiterungen unserer Produkte. Diese Programme haben eine Laufzeit von einem oder mehreren Jahren und basieren auf Abonnements.

Als Ergänzung zu unserem Support- und Abonnementprogramm der Stufe „Platin“ bieten wir geschäftskritischen Support an. Durch diese Service-Option erhält das Team Ihres zentralen Rechenzentrums individuell angepasste technische Unterstützung von einem dafür vorgesehenen Expertenteam, das mit Ihrer Systemkonfiguration, Ihren bisherigen Support-Erfahrungen und Ihren Geschäftsanforderungen vertraut ist.

Support auf Einzelfallbasis ist für VMware Workstation, VMware Fusion, VMware VirtualCenter für VMware Server, VMware ACE Starter Kit und für VMware Converter Starter Edition verfügbar. Support auf Einzelfallbasis ist telefonisch oder über E-Mail verfügbar. Für Fusion ist ausschließlich E-Mail-Support verfügbar. Im Support auf Einzelfallbasis sind keine Produkt-Updates/-Upgrades enthalten.

Für VMware Workstation- und VMware Fusion-Kunden mit mehreren Lizenzen sind auch Support und Abonnements auf Standortbasis erhältlich. Mit diesem Programm können alle Workstation- oder Fusion-Support-Verträge zu einem Gesamtvertrag für den Standort zusammengefasst werden. Für alle Lizenzen ist Support zu den üblichen Geschäftszeiten verfügbar. Ihr Vorteil: Sie erhalten nur eine Rechnung, die Verlängerungen erfolgen zum gleichen Termin, und Sie erhalten alle Updates und Upgrades.

Kostenloser E-Mail-Support ist in jeder neuen Lizenz für Workstation oder VirtualCenter für VMware Server enthalten und umfasst 30 Tage lang Installations-Support ab dem Kaufdatum und Produkt-Updates für 18 Monate. Fusion-Anwender können in den ersten 30 Tagen nach der Produktregistrierung kostenlosen E-Mail-Support in Anspruch nehmen.

Die folgende Tabelle bietet eine vergleichende Übersicht über die Services. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren VMware-Vertriebsmitarbeiter oder Ihren autorisierten VMware-Vertriebspartner.

PRODUKT	PLATIN	GOLD	SILBER	KOSTENLOSER SUPPORT	EINZELFALLBASIS	STANDORT-BASIS
Geschäftszeiten	24 Std./Tag** 7 Tage/Woche 365 Tage/Jahr	12 Std./Tag Mo – Fr	12 Std./Tag Mo – Fr	12 Std./Tag Mo – Fr	12 Std./Tag Mo – Fr	12 Std./Tag Mo – Fr
Service-Gültigkeitsdauer	1, 2 oder 3 Jahre	1, 2 oder 3 Jahre	1, 2 oder 3 Jahre	30 Tage Installations- Support	Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig	1, 2 oder 3 Jahre
Produkt-Updates	Ja	Ja	Ja	Ja	Nicht verfügbar	Ja
Produkt- Upgrades	Ja	Ja	Ja	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Ja
Unterstützte Produkte	Alle Produkte (außer Fusion und Player)	Alle Produkte (außer Fusion und Player)	Nur Workstation	Nur Workstation, Fusion und VirtualCenter für Server	Workstation, Fusion, VirtualCenter für Server, ACE Starter Kit, Converter Starter Edition	Nur Workstation und Fusion
Übermittlung	Telefon/ Internet	Telefon/Internet	Nur Internet	Nur Internet	Telefon/Internet***	Telefon/ Internet
Reaktion	Telefon/ E-Mail	Telefon/E-Mail	Telefon/ E-Mail	E-Mail	Telefon/E-Mail***	Telefon/ E-Mail
Remote-Support	Ja	Ja	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Ja
Zugriff auf VMware Website	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

TECHNISCHER LEITFADEN

GLOBAL SUPPORT SERVICES – FEBRUAR 2008

Zugriff auf VMware Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Maximale Anzahl Support-Administratoren pro Vertrag	6	4	2	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	4
Anzahl von Support-Anfragen	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	1, 3 oder 5 pro Einzelfall	Unbegrenzt
Support vor Ort für außerordentliche Eskalationen	Ja	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar

**Kunden, die zusätzlich zum Platin-Support geschäftskritischen Support erworben haben, erhalten während der örtlichen Geschäftszeiten direkten Kontakt zu zugewiesenen Teammitgliedern. Support außerhalb der Geschäftszeiten wird über eine Service-Warteschlange bereitgestellt, die von leitenden Mitarbeitern des technischen Supports bedient wird.

***Fusion-Support kann ausschließlich über das Internet angefordert werden, die Reaktion erfolgt per E-Mail.

Der Schweregrad des Problems und die Service-Level des von Ihnen erworbenen Support-Programms bestimmen, wie schnell die Reaktion erfolgt. Im Folgenden finden Sie unsere Zeitvorgaben für eine erste Reaktion.

SCHWEREGRAD	PLATIN (RUND UM DIE UHR)	GOLD (MO – FR, 12 STD./TAG)	SILBER (NUR INTERNET)	KOSTENLOS (NUR INTERNET)	EINZELFALL-BASIS (NUR INTERNET)	STANDORT-BASIS (MO – FR, 12 STD./TAG)
Kritisch (1)	30 Minuten oder weniger, rund um die Uhr	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	1 Geschäftstag für alle Schweregrade*	1 Geschäftstag für alle Schweregrade*	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)*
Hoch (2)	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*			8 Stunden (während der Geschäftszeiten)*
Niedrig (3)	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*			12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*
Unkritisch (4)	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*			12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*

* Die Werktage von VMware sind wie folgt definiert:

GESCHÄFTSZEITEN NACH STANDORT	
NASA Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika	Mo – Fr, 6 – 18 Uhr (Ortszeit) Mo – Fr, 6 – 18 Uhr (Pacific Time) Mo – Fr, 6 – 18 Uhr (Eastern Time)
EMEA (Europa, Naher Osten, Afrika)	Mo – Fr, 7 – 19 Uhr (GMT)
APJ (Asien, pazifischer Raum, Japan) Australien/Neuseeland	Mo – Fr, 8:30 – 20:30 Uhr (Singapore Time) Mo – Fr, 7 – 19 Uhr (Australian Eastern Time)

Nähere Informationen zu den einzelnen Support-Angeboten finden Sie in den jeweiligen Datenblättern in Anhang A.

Lebenszyklus der Support-Anfragen

Wenn bei einem Produkt ein technisches Problem vorliegt, erhalten Sie Unterstützung vom Team des technischen Supports von VMware. Sie wenden sich telefonisch oder über das Internet an uns, und wir nehmen Ihre Support-Anfrage auf und weisen diese so schnell wie möglich einem Mitarbeiter des technischen Supports zu. In den folgenden Abschnitten wird der Lebenszyklus einer Support-Anfrage näher erläutert.

Erste Schritte

Wenn Sie den VMware-Support zum ersten Mal in Anspruch nehmen, müssen Sie auf der VMware Website ein persönliches Profil erstellen und die Produktseriennummern registrieren.

Das Formular zur Erstellung eines persönlichen Profils finden Sie unter

<http://www.vmware.com/vmwarestore/newstore/register.jsp?status=new>. Am Ende dieses Formulars können Sie auch ein Konto für das Diskussionsforum der VMware Community erstellen.

Sie müssen die Produktseriennummer(n) registrieren. Registrieren Sie die Produkte, die Sie bei VMware oder einem unsere Händler erworben haben, über diesen Link:

https://www.vmware.com/vmwarestore/newstore/product_register_login.jsp

Informationserfassung

In den folgenden Richtlinien wird aufgeführt, welche Informationen wir von Ihnen benötigen, um Probleme zu diagnostizieren und Ihre Support-Anfrage schnell zu erfassen. Wir bitten Sie darum, die relevanten Informationen zu sammeln, bevor Sie sich an den VMware-Support wenden.

Konfigurationen

Diagramme und Dateien zu System-, Speicher- und/oder Netzwerkkonfiguration sind bei der Problembhebung 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 der Problembhebungsvorgang 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 die VMware-Protokolldatei, und halten Sie sie bereit, sowie die VMware Core-Datei, falls im Protokoll angegeben ist, dass eine Core-Datei erstellt wurde. 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, führen Sie beim Neustart 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/1003749>.

Erfassung der letzten Änderungen

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

Nutzen der Selbsthilfe-Tools

Käufer von VMware-Produkten können sich für den Zugriff auf [VMware Communities](#) registrieren. VMware Communities stellt Ressourcen und Services für Mitglieder bereit, darunter vollständige Produktdokumentation, technische Dokumente, Ressourcen für Entwickler, Zugriff auf die Knowledgebase, Teilnahme an Diskussionsforen, Informationen über VMware-Anwendergruppen (VMware User Groups, VMUGs) und ein monatlich erscheinender technischer Newsletter für Anwender von VMware-Produkten. Auf unserer Support-Startseite finden Sie Links zu den meisten dieser Ressourcen. VMware aktualisiert diese Ressourcen fortlaufend mit neuen technischen Informationen, Fixes und Behelfslösungen. Sie können diese Ressourcen bequem nach vorhandenen Antworten auf Ihre Fragen durchsuchen, bevor Sie eine Support-Anfrage einreichen. Wir hoffen, die von Kunden am häufigsten gestellten Fragen auf diese Weise unmittelbar beantworten zu können.

Außerdem können Kunden sich für den [Empfang von Benachrichtigungen](#) anmelden, die gesendet werden, wenn neue Patches oder Wartungsversionen zur Verfügung stehen.

Dokumentation

Alle Kunden haben uneingeschränkten Zugriff auf webbasierte technische Dokumentation für alle VMware-Produkte unter <http://www.vmware.com/support/pubs/>. Zu diesen Informationen gehören Produktdokumentation und Versionshinweise zu allen aktuell erhältlichen VMware-Produkten.

Technische Ressourcen

Unter <http://www.vmware.com/support/pubs/> finden Sie White Papers, technische Hinweise, Kompatibilitätsrichtlinien und andere technische Informationen zu allen aktuell erhältlichen VMware-Produkten.

Entwicklerressourcen

Für Entwickler, die virtuelle Infrastruktur-Services in ihre Programme integrieren möchten, stellt VMware das VMware Virtual Infrastructure SDK bereit. Dieses SDK umfasst die VirtualCenter Web Service-Schnittstelle sowie ein Entwicklerkit mit einer WSDL-Datei, Dokumentation und Beispielcode. Sie finden das VMware-SDK-Paket und die Support-Policy unter <http://www.vmware.com/support/developer/>.

Knowledgebase

Sie können die VMware Knowledgebase unter <http://www.vmware.com/support/kb> nach Fehlerbehebungsinformationen für alle erhältlichen VMware-Produkte durchsuchen.

Diskussionsforen

Indem Sie sich zur Teilnahme an den Diskussionsforen unter <http://www.vmware.com/community/> registrieren, haben Sie die Möglichkeit, Informationen und Erfahrungen mit anderen Anwendern von VMware-Produkten auszutauschen.

Anwendergruppen (VMware User Groups, VMUGs)

Das VMware-Programm für Anwendergruppen soll Gemeinschaften von VMware-Anwendern unterstützen, die jeweils vor Ort regelmäßige Treffen abhalten möchten. Der Zweck dieser Zusammenkünfte besteht darin, ein Forum anzubieten, in dem VMware-Benutzer Best Practices und Fachkenntnisse austauschen können. VMware erhält dadurch wiederum Feedback aus der Benutzergemeinschaft. Eine Anwendergruppe (VMUG) in Ihrer Nähe finden Sie unter: <http://www.vmware.com/vcommunity/usergroups.html>.

Newsgroups

VMware Newsgroups sind in erster Linie Foren, in denen Benutzer sich gegenseitig helfen. Sie sind aufgefordert, Beiträge über Probleme, Behelfslösungen und Fehlerbehebungen nachzulesen und selbst zu verfassen. Wir möchten Sie außerdem dazu ermutigen, offen über Ihre Erfahrungen bei der Verwendung unserer Produkte zu sprechen. Den VMware NNTP-News-Server finden Sie unter <news://news.vmware.com>. Sie müssen Ihren Newsreader konfigurieren, um auf den VMware-Server unter news.vmware.com zugreifen zu können.

Kompatibilitätsrichtlinien

Auf unserer Website unter <http://www.vmware.com/resources/guides.html> können Sie prüfen, ob System-, I/O-, SAN- oder Backup-Kompatibilitätsprobleme bekannt sind und welche Gastbetriebssysteme unterstützt werden.

Erläuterung der Schweregrade

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

- **Schweregrad 1** gilt für Ereignisse, durch die der Computer, auf dem die Software installiert ist, unternehmensweit ausfällt. Dieser Schweregrad bezieht sich auch auf Situationen, in denen eine geschäftskritische Anwendung nicht mehr funktioniert, in denen der Server nicht mehr gestartet werden kann oder in denen Daten nicht wiederherstellbar sind, beschädigt werden oder verloren gehen. In diesem Fall existiert keine Behelfslösung und auch keine direkte Lösung.
- **Schweregrad 2** beschreibt ein Problem, das entweder die Nutzung einer in der Dokumentation beschriebenen Funktion verhindert oder zu einer kritischen Einschränkung der Software-Nutzung für einen bestimmten Zweck bzw. im Rahmen einer bestimmten Anwendung führt. Möglicherweise ergibt sich bei der Behebung des Problems eine Übergangslösung.
- **Schweregrad 3** bezieht sich auf eine Situation mit teilweise, nicht kritischem Funktionsverlust der Software bzw. mit Störungen bestimmter Abläufe. Der Anwender kann die Software jedoch weiterhin nutzen.
- **Schweregrad 4** definiert nicht kritische Probleme, einschließlich Fehler in der Dokumentation, allgemeine Fragen zur Verwendung und Empfehlungen zu Produktverbesserungen und Änderungen.

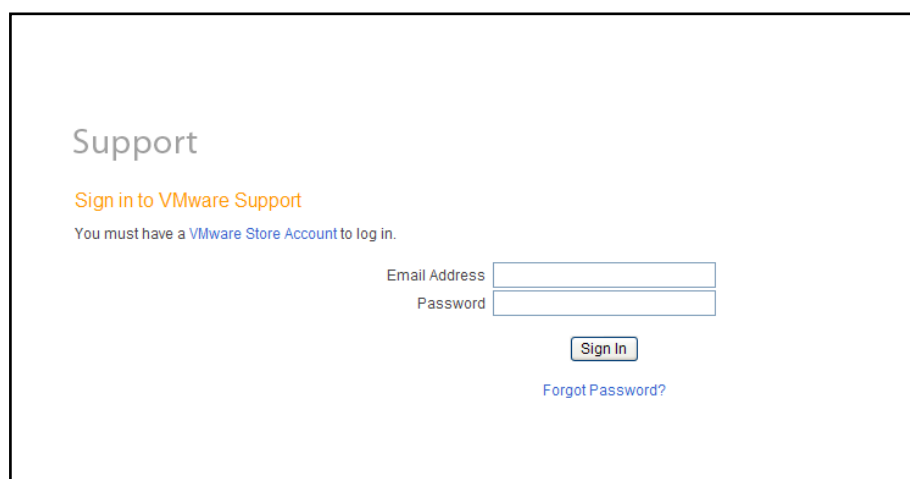
Einreichen einer Support-Anfrage

Sie können VMware Support Services über unsere Website oder telefonisch in Anspruch nehmen. Der Zugriff variiert je nach Lizenz, Support-Angebot und Produkt.

Über das Internet

Alle Kunden, die über einen unserer Support-Verträge verfügen, können Support-Anfragen über das Internet einreichen. Zur Übermittlung einer Support-Anfrage über unsere Website wählen Sie auf unserer Support-Startseite <http://www.vmware.com/support> die Option „Create Support Request“.

Nach Eingabe Ihrer Frage werden die Knowledgebase-Artikel automatisch nach möglichen unmittelbaren Antworten durchsucht. Wenn Sie sich dafür entscheiden, eine Support-Anfrage einzureichen, wird der entsprechende Anmeldebildschirm aufgerufen:



Support

Sign in to VMware Support

You must have a [VMware Store Account](#) to log in.

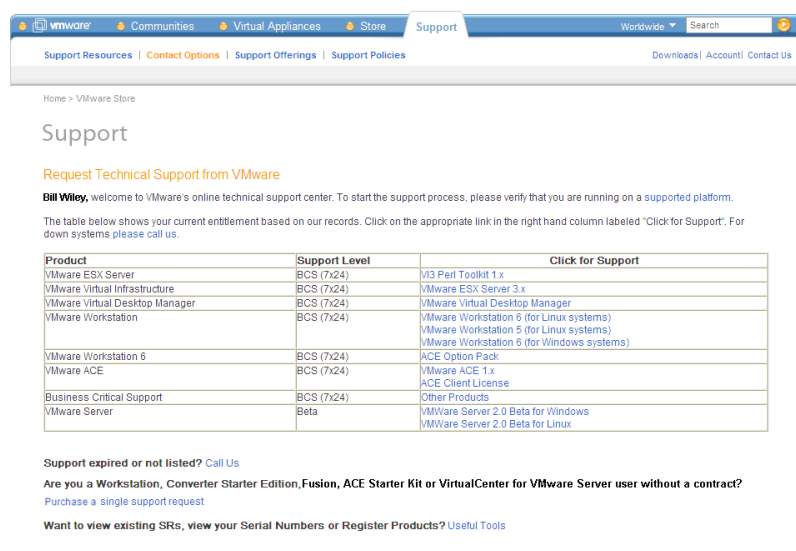
Email Address

Password

[Forgot Password?](#)

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und das Kennwort aus Ihrem persönlichen Profil ein. Sobald Sie sich angemeldet haben, wird Ihr Profil auf registrierte Produkte und aktive Support-Verträge überprüft.

Wenn Sie über aktive Verträge verfügen, wird eine Liste mit Produkten, Support-Stufen und Produktversionen in einer Tabelle angezeigt. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel. Welche Produkte und Verträge genau angezeigt werden, hängt von Ihren Käufen, Registrierungen und Verträgen ab.



The screenshot shows the VMware Support page. At the top, there is a navigation bar with links for VMware, Communities, Virtual Appliances, Store, and Support. Below this, there are links for Support Resources, Contact Options, Support Offerings, and Support Policies. The main content area is titled "Support" and includes a section for "Request Technical Support from VMware". A welcome message from Bill Wiley is followed by a table showing current entitlements. The table has three columns: Product, Support Level, and Click for Support. Below the table, there are links for "Support expired or not listed?", "Are you a Workstation, Converter Starter Edition, Fusion, ACE Starter Kit or VirtualCenter for VMware Server user without a contract?", and "Want to view existing SRs, view your Serial Numbers or Register Products?".

Product	Support Level	Click for Support
VMware ESX Server	BCS (7x24)	V3 Perl Toolkit 1.x
VMware Virtual Infrastructure	BCS (7x24)	VMware ESX Server 3.x
VMware Virtual Desktop Manager	BCS (7x24)	VMware Virtual Desktop Manager
VMware Workstation	BCS (7x24)	VMware Workstation 6 (for Linux systems) VMware Workstation 5 (for Linux systems) VMware Workstation 6 (for Windows systems)
VMware Workstation 6	BCS (7x24)	ACE Option Pack
VMware ACE	BCS (7x24)	VMware ACE 1.x ACE Client License
Business Critical Support	BCS (7x24)	Other Products
VMware Server	Beta	VMware Server 2.0 Beta for Windows VMware Server 2.0 Beta for Linux

Klicken Sie anschließend in der Spalte „Click for Support“ ganz rechts auf eines der Produkte, um das Formular für den Online-Support zu öffnen. Geben Sie die Informationen aus dem Abschnitt „Informationserfassung“ in die erforderlichen Felder ein, beschreiben Sie das Problem genau, und fügen Sie ggf. einige oder alle Konfigurations-, Protokoll- und Core-Dateien an. Wir benötigen die folgenden Informationen, um Ihr Support-Problem möglichst effizient lösen zu können:

- Schweregrad
- Produkt
- Berechtigung
- Ansprechpartner
- Bevorzugte Telefonnummer
- Bevorzugte Kontaktmethode
- E-Mail-Adresse des Ansprechpartners
- Alternativer Ansprechpartner
- Pager-Nummer
- Drittanbieter-Referenznummer
- Problemkategorie
- Beschreibung

Nachdem Sie das Formular zur Support-Anfrage ausgefüllt haben, wird dieser Anfrage eine Referenznummer zugewiesen. Eine Bestätigungsmeldung für diese Nummer wird angezeigt, und Sie erhalten innerhalb einer (1) Stunde eine automatisch erstellte Nachricht, in der der Eingang der Support-Anfrage bestätigt wird. Bitte verwenden Sie diese Referenznummer bei der Kommunikation mit VMware zu diesem spezifischen Problem. Wenn Sie innerhalb einer Stunde keine automatische Antwort von uns erhalten, fragen Sie bitte per E-Mail unter der Adresse support_options@vmware.com nach.

Die Zeit bis zur ersten Reaktion durch einen Mitarbeiter des technischen Supports richtet sich nach den Richtlinien für Ihr spezifisches Support-Angebot, wie in diesem Dokument bereits beschrieben. Je nach Art der Lizenz, Support-Angebot und Produkt erfolgt die Reaktion telefonisch, per E-Mail oder über beide Wege.

Telefonisch

Der technische Telefon-Support von VMware steht Kunden mit Platin- (7x24) und Gold-Programm (5x12) zur Verfügung. Wir empfehlen Ihnen dringend, sich bei kritischen Vorfällen mit dem Schweregrad 1, wie beispielsweise Systemausfällen, telefonisch mit dem VMware-Support in Verbindung zu setzen. Die Haupttelefonnummern für den technischen Support von VMware sind folgende:

Deutschland: (0)800 100 6711 oder +49 (0) 695 170 9016

Die gebührenfreien Rufnummern weiterer Länder finden Sie unter http://www.vmware.com/support/phone_support.html.

Der Kundenservice für telefonische Support-Anfragen ist sieben Tage die Woche rund um die Uhr besetzt. In seltenen Fällen, wenn sich alle Mitarbeiter in einem Kundengespräch befinden, werden Sie gebeten, eine Nachricht mit folgenden Informationen zu hinterlassen:

- Ihr Name
- Name Ihrer Firma
- Telefonnummer, unter der Sie erreichbar sind, oder Pager-Nummer
- Nummer der Support-Anfrage (falls Sie bezüglich einer vorhandenen Anfrage anrufen)
- Kurze Beschreibung des Problems

In der Regel erfolgt ein Rückruf innerhalb von 30 Minuten. Nachdem der Mitarbeiter des Kundenservice Ihre Support-Anfrage mit Ihrer Hilfe eingegeben hat, erhalten Sie eine Referenznummer. Sie erhalten diese Nummer telefonisch und in einer automatisch erstellten Nachricht, die innerhalb von einer (1) Stunde an Sie gesendet wird. Bitte verwenden Sie diese Nummer, wenn Sie VMware bezüglich der zugehörigen Anfrage kontaktieren.

Die Zeit bis zur ersten Reaktion durch einen Mitarbeiter des technischen Supports richtet sich nach den Richtlinien für Ihr spezifisches Support-Angebot, wie in diesem Dokument bereits beschrieben. Je nach Art der Lizenz, Support-Angebot und Produkt erfolgt die Reaktion telefonisch, per E-Mail oder über beide Wege.

Bearbeitung des Problems

Ihre Support-Anfrage wird einem Mitarbeiter des technischen Supports zugewiesen, der für Ihre Anfrage zuständig ist, bis beide Parteien übereinkommen, dass die Anfrage geschlossen werden kann. Während des Problemlösungsprozesses kontaktiert dieser Mitarbeiter Sie je nach den gegebenen Umständen per E-Mail und/oder telefonisch. Es liegt in Ihrer Verantwortung, dass während der in Ihrem Support-Vertrag angegebenen Servicezeiten die entsprechenden Mitarbeiter und Ressourcen verfügbar sind, um mit dem Mitarbeiter des technischen Supports zusammenzuarbeiten. In der Regel betrifft dies die regulären Geschäftszeiten, je nach Schweregrad kann die Verfügbarkeit aber auch rund um die Uhr erforderlich sein.

In einzelnen Fällen kann eine Support-Anfrage von einem Mitarbeiter des technischen Supports einem anderen Mitarbeiter neu zugewiesen werden. Gründe hierfür können unterschiedliche Zeitzonen oder die Spezialisierung auf andere Fachkenntnisse sein. Sie werden selbstverständlich informiert, wenn wir Ihre Support-Anfrage neu zuweisen müssen.

Der Mitarbeiter des technischen Supports von VMware unterstützt Sie dabei, eine Lösung für das Problem zu finden. Dabei werden alle notwendigen Schritte zur vollständigen Diagnose des Problems und zur Lösungsfindung unternommen. Dies kann folgende Schritte beinhalten:

- Sie werden gebeten, weitere Informationen zur Verfügung zu stellen
- Sie werden gebeten, spezifische Software und/oder Patches zu installieren
- Sie werden nach bestimmten Daten Ihres Systems zur Fehlerkorrektur gefragt (und es werden gegebenenfalls Tests zur Generierung dieser Daten ausgeführt)
- Es wird versucht, das Problem auf unseren 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

Auf der VMware-Support-Website können Sie den Status Ihrer Support-Anfrage anzeigen und Anmerkungen hinzufügen. Nachdem Sie sich im Bereich „Request Support“ angemeldet haben, wird am Ende der Seite eine Verknüpfung zu einer Tabelle mit ihren jüngsten Support-Anfragen angezeigt.

„View Support Requests“ – hier können Sie den Status für alle eingereichten Support-Anfragen überprüfen.

SR Number	Open Date (PST)	Status	Sub Status	Entitlement	Severity	Commit Time (PST)	SR Owner	Product	3rd Party Tracking Number	Description
195048871	10/10/2007 10:33:27 AM	Closed	Resolved	Beta	4		HSINGH	VMware Fusion 1.1 Beta		test
193577821	8/29/2007 06:05:13 PM	Open	Unassigned	Beta	4			Fusion Beta		test
191878031	7/27/2007 04:43:14 PM	Open	Unassigned	Beta	4			Fusion Beta		VMware Tools Fails to Install

Klicken Sie auf die Nummer der Support-Anfrage, um Details zu der Anfrage anzuzeigen, Protokolldateien hochzuladen, Anmerkungen hinzuzufügen oder ein Status-Update anzufordern.

Service Request Detail

SR Number: 197348881
Status: Open
Sub Status: Unassigned
Severity: 4
Date Entered (PST): 11/5/2007 01:37:34 PM
Initial Commit Time (PST): 11/6/2007 01:37:34 PM
3rd Party Tracking Number:
Problem Category: Installation
Problem Description: this is a test

SR Owner:
Entitlement: Gold Support Agreement
Product: ACE Option Pack
Preferred Email: webqates102@vmware.com
Preferred Method of Contact: Email
Preferred Phone Number: (123) 456-7890
Pager PIN Number:
Alternate Contact Info:
Secondary Email Address:

Attachments
Add Attachments
Attachment Name | File Type | Date and Time (PST) | Comments

Updates
Add
Comments | Created (PST)

Eskalieren einer Support-Anfrage

Ihr VMware-Support-Team 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 Support-Anfrage nicht zufrieden sind, empfehlen wir Ihnen, eine Eskalation anzufordern. Durch den Eskalationsprozess wird dafür gesorgt, dass Ihre Support-Anfrage an die jeweils nächsthöhere Management-Ebene innerhalb von VMware übermittelt wird, der Vorgang entsprechend verstärkt bearbeitet wird und Ressourcen priorisiert werden.

Wann und wie eskaliere ich eine Support-Anfrage?

Sie können eine Support-Anfrage jederzeit eskalieren, indem Sie entweder direkt mit dem dafür zuständigen Techniker sprechen oder ein Gespräch mit einem Support Manager anfordern.

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

- Sie sind mit dem Fortschritt Ihrer Upgrade- oder Implementierungspläne nicht zufrieden.
- Kritische Auswirkungen auf Ihren Geschäftsbetrieb müssen Sie dem VMware-Support-Management mitteilen.
- Sie sind mit der Reaktion auf bzw. mit der Lösung einer Support-Anfrage nicht zufrieden.

Wir empfehlen dringend, bei Vorfällen mit dem Schweregrad 1 die Eskalation telefonisch beim VMware-Support anzufordern. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Anfrage schnellstmöglich an die richtigen Ressourcen weitergeleitet wird, um das Problem erfolgreich zu beheben.

Hinweis: Wenn sich die geschäftlichen Auswirkungen einer Support-Anfrage geändert haben oder zu Beginn nicht korrekt aufgenommen wurden, kann der Schwierigkeitsgrad einer Support-Anfrage ohne Eskalation erhöht werden.

Welche Schritte sind für die Eskalation erforderlich?

Überprüfen Sie zunächst die folgenden Aspekte Ihrer Support-Anfrage:

- Ist die Problembeschreibung korrekt?
- Sind die geschäftlichen Auswirkungen in der Support-Anfrage korrekt wiedergegeben?
- Falls es eine Behelfslösung gibt, ist diese nicht durchführbar oder nicht geeignet?
- Gibt es einen bestimmten kritischen Zeitpunkt in der Support-Anfrage?

Wenden Sie sich nach dieser Überprüfung an den technischen Mitarbeiter, der für Ihre Support-Anfrage zuständig ist, oder rufen Sie uns unter der Nummer +49 89 370 617 000 an, und fragen Sie nach dem zuständigen Manager/Eskalations-Manager Ihrer Region, um einen Eskalationsprozess anzufordern.

Was geschieht, nachdem ich eine Eskalation angefordert habe?

Nachdem Sie eine Eskalation angefordert haben, prüft der zuständige Eskalations-Manager die Situation und legt fest, welche Ressourcen zuzuweisen und/oder welche Prozesskorrekturen erforderlich sind. Ein auf diese Art von Situationen spezialisierter Eskalationsmitarbeiter wird als Hauptkontakt für die Anfrage zugewiesen und ist dafür zuständig, alle involvierten Parteien zu koordinieren, um eine schnelle Lösung zu finden. Der Eskalationsmitarbeiter führt ein Konferenzgespräch mit den betroffenen Parteien durch, um einen Aktionsplan aufzustellen und mit der Fehlerbehebung zu beginnen.

Der Eskalations-Manager Ihrer Region wird täglich über alle Eskalationen samt Status auf den neuesten Stand gebracht. Er arbeitet mit den zuständigen Eskalationsmitarbeitern zusammen, um sicherzustellen, dass die angemessenen Ressourcen, Kommunikationswege und Aktionspläne für eine schnelle Lösungsfindung eingesetzt werden.

Die Abbildung unten zeigt den standardmäßigen Eskalationsprozess.

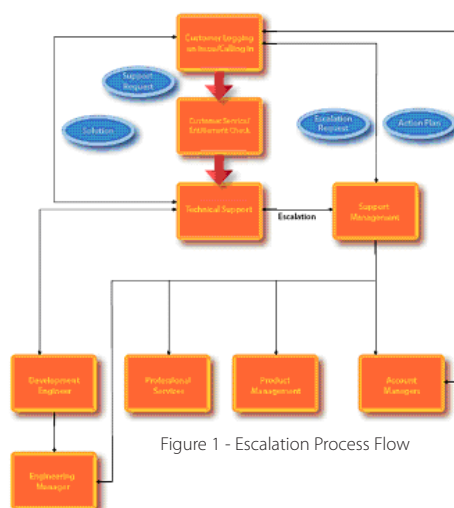


Figure 1 - Escalation Process Flow

Wie oft erhalte ich Statusinformationen über eine Eskalation?

Zu Beginn der Eskalation legt der Eskalationsmitarbeiter zusammen mit Ihnen einen Kommunikationsplan fest, der Ihren Anforderungen entspricht. Sie einigen sich auf die Art der Kommunikation (E-Mail, Telefon, wiederholte Telefonkonferenz), die Häufigkeit und die erforderlichen Teilnehmer für jeden Informationsaustausch. Falls erforderlich, nehmen der Eskalationsprogramm-Manager Ihrer Region und der globale Eskalationsprogramm-Manager an geplanten Telefonkonferenzen teil, um die Zufriedenheit mit dem aktuellen Fortschritt sicherzustellen.

Kann VMware bei Bedarf andere Anbieter einbinden?

Die Eskalationsmitarbeiter und zuständigen Eskalations-Manager von VMware haben die Möglichkeit, andere Anbieter über TSANet (Technical Support Alliance Network – <http://www.tsanet.org>) oder über Ihre Support-Verträge mit dem jeweiligen Anbieter einzubinden.

Welche Möglichkeiten habe ich, wenn ich der Meinung bin, dass durch die Eskalation kein Fortschritt erzielt wird?

Wenn Sie mit dem aktuellen Status einer Eskalation nicht zufrieden sind, informieren Sie umgehend den zuständigen Eskalationsmitarbeiter bzw. den zuständigen Manager/den Eskalations-Manager Ihrer Region. Der Eskalationsmitarbeiter informiert umgehend das Managementteam, und der regionale und/oder globale Eskalations-Manager führt ein Konferenzgespräch mit den involvierten Parteien. Falls erforderlich werden zusätzliche Ressourcen zugewiesen, um festzustellen, welche Maßnahmen zur Lösung des Problems erforderlich sind.

Wie hebe ich die Eskalation einer Support-Anfrage auf?

Sobald der Fortschritt der Support-Anfrage wieder zufrieden stellend ist, kann die Eskalation aufgehoben werden. Zuvor führt der Eskalationsmitarbeiter die folgenden Aufgaben durch:

- Er bestätigt, dass der Aktionsplan zufrieden stellend ist.
- Er stellt sicher, dass der Vorgang zur Fehlerbehebung bzw. zur Ursachenanalyse planmäßig verläuft.
- Er dokumentiert Ihre Zustimmung zur Aufhebung der Eskalation in der Support-Anfrage.

Schließen einer Support-Anfrage

Eine Support-Anfrage gilt in der Regel als geschlossen, wenn Sie bestätigen, dass eine Lösung erzielt wurde, oder wenn wir nach drei Kontaktversuchen in einem Zeitraum von zehn Tagen keine Rückmeldung von Ihnen erhalten. Des Weiteren können wir Support-Anfragen schließen, wenn wir mit Ihnen übereinkommen, dass wir bestimmte Probleme nicht lösen können bzw. die Entscheidung treffen, diese nicht zu lösen.

Probleme aufgrund von Software-Fehlern

Die Support-Anfrage wird nicht geschlossen, und Sie werden von uns informiert, wenn der Fehler in einer neuen Produktversion behoben wurde. Sie werden ebenfalls von uns informiert, wenn der Fehler in einem Test-Build behoben wurde und sich Ihr Problem hiermit lösen lässt. Außerdem können Sie sich für Benachrichtigungen über neue Patches oder Wartungsversionen anmelden.

Kundenzufriedenheitsumfragen

Die Dienstleistungen, die wir heute und in Zukunft anbieten können, basieren zu einem großen Teil auf Ihrem Feedback. Darüber hinaus ist Ihre Zufriedenheit mit unseren Diensten unser alleiniges Maß für unseren Erfolg. Aus diesem Grund führen wir Kundenzufriedenheitsumfragen durch, in denen Sie uns mitteilen können, ob wir mit unserer Arbeit Ihren Anforderungen gerecht werden.

Nachdem eine Support-Anfrage geschlossen wurde, erhalten Sie eine kurze Umfrage per E-Mail (wenn Sie den Erhalt von E-Mails von VMware zugestimmt haben und seit der letzten Umfrage mindestens 30 Tage vergangen sind). In dieser E-Mail bitten wir Sie um Ihr Feedback zu diesen Bereichen:

- Kundenservice
- Telefonsystem und Knowledgebase
- Effektivität, Reaktionsgeschwindigkeit und Fachwissen der Mitarbeiter
- Zeitdauer für die Problemlösung
- Eskalationsprozess (falls zutreffend)
- Gesamteindruck

Support-Richtlinien

Die folgenden Abschnitte beschreiben unsere Support-Richtlinien. Außerdem enthalten sie Erläuterungen zur Unterstützung bestimmter Produktversionen, zur Kompatibilität zwischen Produktversionen, zur Kompatibilität mit Softwareversionen von Drittanbietern sowie zur Unterstützung von angepasstem Code.

Unterstützung der Hardware/Software von Drittanbietern

Falls die Unterstützung nicht explizit in der Hardware-Kompatibilitätsliste (Hardware Compatibility List, HCL) oder einem anderen Interoperabilitätsleitfaden von VMware aufgeführt wird, gilt für Hardware und Software von Drittanbietern Folgendes:

VMware Global Support Services (GSS) unterstützt Kunden bei der Problemanalyse, um festzustellen, ob das technische Problem mit Hardware/Software von Drittanbietern zusammenhängt. Zur Isolierung des Fehlers behalten wir uns das Recht vor, die Entfernung der Hardware/Software des Drittanbieters zu verlangen. Diese Maßnahme wird 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 Möglichkeit besteht, dass das Problem durch die Hardware/Software des Drittanbieters verursacht wird, fordern wir den Kunden auf, eine Support-Anfrage beim Support des Drittanbieters einzureichen.

Richtlinie zu VMware-Versionen

Versionsnummern von VMware-Produkten bestehen aus drei Zahlen im Format x.y.z.

Hierbei bezeichnet die Zahl an der Position x eine Hauptversion. Die Ziffer an der Position y bezeichnet eine Unterversion oder ein Produkt-Update. Die Ziffer an der Position z bezeichnet eine überarbeitete Unterversion (Wartungsversion).

Unterstützte Versionen von VMware-Produkten

VMware unterstützt generell alle Hauptversionen seiner Produkte vom Erscheinungsdatum bis 18 Monate nach Verfügbarkeit der nächsten Hauptversion. In der Regel wird beispielsweise der Support für Version 2.x eines Produkts 18 Monate nach Erscheinen von Version 3.0 eingestellt. Nach Ankündigung des Verfügbarkeitsendes einer Produktreihe unterstützt VMware die bei der Ankündigung aktuelle Version für weitere 18 Monate nach dem Verfügbarkeitsenddatum.

Hinweis: Die Dokumentation und die letzte Software-Version nicht mehr unterstützter Versionen von VMware-Produkten stehen weiterhin auf der VMware-Website zur Verfügung. Es werden jedoch keine Support-Anfragen für nicht unterstützte Produkte angenommen.

Richtlinie zu VMware-Upgrades und -Updates

Wir liefern Software-Versionen zur Behebung von Problemen in unseren aktuellen Produkten aus. Ist die Ursache eines Problems ein Software-Fehler, dem von VMware eine Referenznummer zugewiesen wurde, und wurde diese Nummer einer Support-Anfrage zugeordnet, ermittelt unser technischer Support-Mitarbeiter in Zusammenarbeit mit Ihnen den angemessenen Mechanismus für einen Fix. Dabei werden der technische Schweregrad des Fehlers und seine geschäftlichen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen berücksichtigt.

Wir verwenden drei Mechanismen zur Bereitstellung von Bug-Fixes:

1. Wartungsversionen/Updates

Wartungsversionen werden nach Bedarf bereitgestellt, z. B. wenn ein einzelner oder eine Reihe von Fehlern schwerwiegende Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe einer Anzahl von Kunden haben, sodass diese nicht auf das nächste Produkt-Update warten können. Wartungsversionen durchlaufen alle Tests zur Qualitätssicherung und werden nach Bedarf geplant. Eine Wartungsversion wird in der Position „z“ der Produktversion kenntlich gemacht. Beispiel: VMware GSX Server 1.0.3 für Linux ist eine Wartungsversion, die VMware GSX Server 1.0.2 für Linux ersetzt.

2. Unterversionen/Updates

Unterversionen werden regelmäßig veröffentlicht und enthalten Fixes für in aktuellen Versionen ermittelte Fehler sowie eventuelle Optimierungen. Diese Versionen durchlaufen alle Tests zur Qualitätssicherung. Diese Unterversionen sind kumulativ, d. h. Sie müssen nur die jeweils neueste Unterversion installieren, um von allen verfügbaren Fixes zu profitieren. Unterversionen sind in der Regel beschränkt auf Fixes für Fehler mit hohem Schweregrad. Die Zahl an der Position „y“ kennzeichnet die Unterversion. Beispiel: VMware Workstation 3.1 ist eine Unterversion für VMware Workstation 3.0. Diese enthält eine Reihe von Fixes sowie die Unterstützung der japanischen Sprache und einige andere Funktionen. Das Lizenzierungsschema ändert sich in der Regel für Unterversionen nicht, d. h. der Lizenzschlüssel für Version 5.0 ist gültig für Version 5.1.

3. Hauptversionen/Upgrades

Hauptversionen enthalten normalerweise alle mit den Versionen der Vorversion bereitgestellten Bug-Fixes. Identifizierte Fehler, die in der Version nicht behoben wurden, werden in den Versionshinweisen dokumentiert. Hauptversionen stellen außerdem Funktionsverbesserungen bereit. Unsere Produkt-Manager werden über alle Anforderungen zur Produktverbesserungen informiert und sind zuständig für das Festlegen der Prioritäten, nach denen angeforderte neue Funktionen implementiert werden (die Implementierung unterliegt auch der technischen Machbarkeit). Die Versionsänderung einer Hauptversion wird durch die Position „x“ in der Produktversionsnummer kenntlich gemacht. Beispiel: VMware Workstation 3.x wird in 4.0 geändert. In diesem Fall ist der Lizenzschlüssel für Version 3.x für die Version 4.0 nicht gültig. Bei Kunden mit vollständigen Support- und Wartungsoptionen sind Hauptversionen im Support inbegriffen.

Wir empfehlen unseren Kunden, Hauptversionen so bald wie möglich zu installieren.

Richtlinie zur API-Unterstützung

Wir bieten Support für die mit den Skripting-APIs bereitgestellten Methoden und Eigenschaften. Dieser Support beinhaltet jedoch nicht die Unterstützung beim Schreiben von Skripten, und wir bieten keine allgemeine Hilfe zum Debuggen von Skripten. Eine Möglichkeit, sich mit anderen Entwicklern auszutauschen, bieten die Foren der VMware Community.

Wenn Sie eine Support-Anfrage 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 demonstriert, oder das Problem außerhalb Ihrer Anwendung zu replizieren. Wenn wir kein API-Problem diagnostizieren können, müssen wir uns evtl. darauf beschränken, Ihnen Vorschläge zum Debuggen des Anwendungscodes zu machen. Des Weiteren können wir Ihnen empfehlen, unseren Beratungsservice in Anspruch zu nehmen, der Sie bei der Fehlersuche und -behebung unterstützt. Von Drittanbietern entwickelte APIs werden nicht unterstützt.

Support-Richtlinie für Testanwender

VMware bietet Selbsthilfe für Testanwender an. Wir bieten zurzeit keine zusätzliche Unterstützung für einzelne Testanwender an.

Support außerhalb der Geschäftszeiten

Wenn Ihr Support-Vertrag nicht den VMware Platin-Support beinhaltet, steht Ihnen Support „außerhalb der Geschäftszeiten“ gegen eine zusätzliche Gebühr zur Verfügung. Dieses Support-Angebot bietet Unterstützung bei kritischen Fehlern in der Produktionsumgebung. Ziel ist eine Reaktion in kürzester Zeit, wenn Ihr Produktionssystem aufgrund eines Problems mit dem Schweregrad 1 ausfällt. Ein Mitarbeiter des technischen Supports hilft Ihnen, das System so schnell wie möglich wieder in Betrieb zu nehmen.

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

- Der Produktionsserver ist ausgefallen.
- Anwender können nicht auf den Produktionsserver zugreifen.
- Ein Produktionsserver in Betrieb protokolliert schwerwiegende Fehlermeldungen.

- Die Performance der Server hat sich so verschlechtert, dass die Funktionsfähigkeit beeinträchtigt ist.
- Eine geschäftskritische Anwendung ist nicht funktionsfähig.
- Daten können nicht wiederhergestellt werden, wurden beschädigt oder sind verloren gegangen.
- Sie benötigen Unterstützung bei Hardware- oder Software-Upgrades für Produktionsserver, die nicht während der normalen Geschäftszeiten durchgeführt werden können.

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

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

In diesen Fällen wird die Support-Anfrage entweder geschlossen oder während der regulären Geschäftszeiten weiter bearbeitet. Sie müssen in jedem Fall bestätigen, dass der entsprechende Zustand erzielt wurde.

Verbesserungsvorschläge

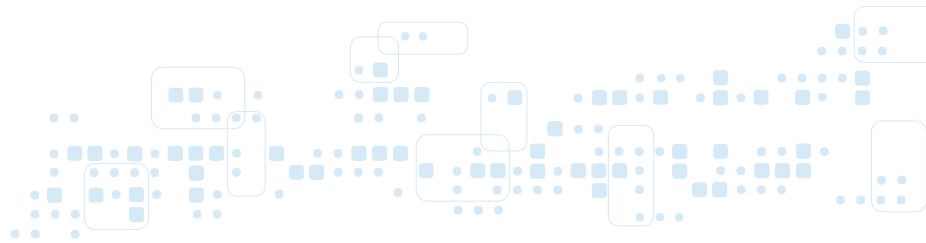
Ihre Vorschläge zur Verbesserung oder Erweiterung von VMware-Software sind uns wichtig und stets willkommen. Senden Sie Ihre Vorschläge bitte an feature-request@vmware.com. Sie erhalten eine automatisch generierte Eingangsbestätigung. Sofern wir keine weiteren Informationen von Ihnen benötigen, erhalten Sie keine persönliche Antwort. Eingesandte Vorschläge zur Verbesserung der VMware-Software gehen in das Eigentum von VMware, Inc. über. VMware ist berechtigt, diese Informationen uneingeschränkt für andere geschäftliche Zwecke von VMware zu nutzen, einschließlich Produkt-Support und -Entwicklung. VMware verwendet diese Informationen nicht auf eine Art und Weise, die Sie persönlich identifizierbar macht.

Sicherheitsrichtlinien

Die VMware-Sicherheitsrichtlinien dokumentieren unser Engagement für die Behebung möglicher Schwachstellen in unseren Produkten und geben Ihnen die Sicherheit, dass eventuelle Probleme zeitnah behoben werden.

Anhang A: Datenblätter zu Support-Angeboten

- VMware Global Support Services im Überblick
- VMware Platin-Support
- Geschäftskritischer VMware-Support
- VMware Gold-Support
- VMware Silber-Support
- VMware-Support auf Standortbasis
- VMware-Support auf Einzelfallbasis
- Kostenloser VMware-Support



VMware Global Support Services im Überblick

VMware® Global Support Services bietet eine Reihe von Paketen für proaktiven Support höchster Qualität, der auf Ihre geschäftlichen Anforderungen abgestimmt ist. Wir sind bestrebt, weltweiten Support der Unternehmensklasse bereitzustellen, und haben dabei ein Ziel vor Augen: Ihren Erfolg.

VMware bietet drei Support- und Abonnementprogramme (Platin, Gold und Silber). Diese umfassen VMware-Support sowie regelmäßige Fixes und Erweiterungen unserer Produkte. Diese Programme haben eine Laufzeit von einem oder mehreren Jahren und basieren auf Abonnements.

Als Ergänzung zu unserem Support- und Abonnementprogramm der Stufe „Platin“ bieten wir geschäftskritischen Support an. Durch diese Service-Option erhält das Team Ihres zentralen Rechenzentrums individuell angepasste technische Unterstützung von einem dafür vorgesehenen Expertenteam, das mit Ihrer Systemkonfiguration, Ihren bisherigen Support-Erfahrungen und Ihren Geschäftsanforderungen vertraut ist.

Support auf Einzelfallbasis ist für VMware Workstation, VMware Fusion, VMware VirtualCenter für VMware Server, VMware ACE Starter Kit und für VMware Converter verfügbar. Support auf Einzelfallbasis ist telefonisch oder über E-Mail verfügbar. Für Fusion ist ausschließlich E-Mail-Support verfügbar. Im Support auf Einzelfallbasis sind keine Produkt-Updates/-Upgrades enthalten.

Für VMware Workstation- und VMware Fusion-Kunden mit mehreren Lizenzen sind auch Support und Abonnements auf Standortbasis erhältlich. Mit diesem Programm können alle Workstation- oder Fusion-Support-Verträge zu einem Gesamtvertrag für den Standort zusammengefasst werden. Für alle Lizenzen ist Support zu den üblichen Geschäftszeiten verfügbar. Ihr Vorteil: Sie erhalten nur eine Rechnung, die Verlängerungen erfolgen zum gleichen Termin, und Sie erhalten alle Updates und Upgrades.

Kostenloser E-Mail-Support ist in jeder neuen Lizenz für Workstation oder VirtualCenter für VMware Server enthalten und umfasst 30 Tage lang Installations-Support ab dem Kaufdatum und Produkt-Updates für 18 Monate. Fusion-Anwender können in den ersten 30 Tagen nach der Produktregistrierung kostenlosen E-Mail-Support in Anspruch nehmen. Die folgende Tabelle bietet eine vergleichende Übersicht über die Services. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren VMware-Vertriebsmitarbeiter oder Ihren autorisierten VMware-Vertriebspartner.

Die folgende Tabelle bietet eine vergleichende Übersicht über die Services. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren VMware-Vertriebsmitarbeiter oder Ihren autorisierten VMware-Vertriebspartner.

PRODUKT	PLATIN	GOLD	SILBER	KOSTENLOSER SUPPORT	EINZELFALLBASIS	STANDORTBASIS
Geschäftszeiten	24 Std./Tag** 7 Tage/Woche 365 Tage/Jahr	12 Std./Tag Montag – Freitag	12 Std./Tag Montag – Freitag	12 Std./Tag Montag – Freitag	12 Std./Tag Montag – Freitag	12 Std./Tag Montag – Freitag
Service-Gültigkeitsdauer	1, 2 oder 3 Jahre	1, 2 oder 3 Jahre	1, 2 oder 3 Jahre	30 Tage Installations-Support	Nach dem Einzelfallerwerb ein Jahr lang gültig	1, 2 oder 3 Jahre
Produkt-Updates	Ja	Ja	Ja	Ja	Nicht verfügbar	Ja
Produkt-Upgrades	Ja	Ja	Ja	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Ja
Unterstützte Produkte	Alle Produkte (außer Fusion und Player)	Alle Produkte (außer Fusion und Player)	Nur Workstation	Nur Workstation, Fusion und VirtualCenter für Server	Workstation, Fusion, VirtualCenter für Server, ACE Starter Kit, Converter Starter Edition	Nur Workstation und Fusion
Übermittlung	Telefon/Internet	Telefon/Internet	Nur Internet	Nur Internet	Telefon/Internet***	Telefon/Internet
Reaktion	Telefon/E-Mail	Telefon/E-Mail	Nur E-Mail	Nur E-Mail	Telefon/E-Mail ***	Telefon/E-Mail
Remote-Support	Ja	Ja	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Ja
Zugriff auf VMware Website	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Zugriff auf VMware Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Maximale Anzahl Support-Administratoren pro Vertrag	6	4	2	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	4
Anzahl von Support-Anfragen	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	1, 3 oder 5 pro Einzelfall	Unbegrenzt

**Kunden, die zusätzlich zum Platin-Support geschäftskritischen Support erworben haben, erhalten während der örtlichen Geschäftszeiten direkten Kontakt zu zugewiesenen Teammitgliedern. Support außerhalb der Geschäftszeiten wird über eine Service-Warteschlange bereitgestellt, die von leitenden Mitarbeitern des technischen Supports bedient wird.

***Fusion-Support kann ausschließlich über das Internet angefordert werden, die Reaktion erfolgt per E-Mail.

Der Schweregrad des Problems und die Service-Level des von Ihnen erworbenen Support-Programms bestimmen, wie schnell die Reaktion erfolgt. Im Folgenden finden Sie unsere Zeitvorgaben für eine erste Reaktion.

SCHWEREGRAD	PLATIN (RUND UM DIE UHR)	GOLD (MO – FR, 12 STD./TAG)	SILBER (NUR INTERNET)	KOSTENLOS (NUR INTERNET)	EINZELFALL-BASIS (NUR INTERNET)	STANDORT-BASIS (MO – FR, 12 STD./TAG)
Kritisch (1)	30 Minuten oder weniger, rund um die Uhr	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	1 Geschäftstag für alle Schweregrade*	1 Geschäftstag für alle Schweregrade*	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)*
Hoch (2)	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*			8 Stunden (während der Geschäftszeiten)*
Niedrig (3)	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*			12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*
Unkritisch (4)	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*			12 Stunden (während der Geschäftszeiten)*

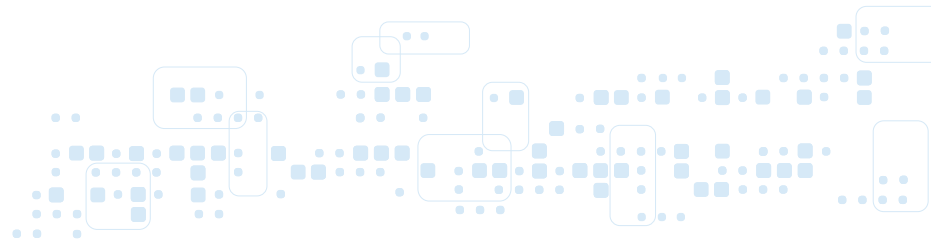
* Die Geschäftszeiten von VMware sind wie folgt definiert:

GESCHÄFTSZEITEN	
NASA Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika	Mo – Fr, 6 – 18 Uhr (Ortszeit) Mo – Fr, 6 – 18 Uhr (Pacific Time) Mo – Fr, 6 – 18 Uhr (Eastern Time)
EMEA (Europa, Naher Osten, Afrika)	Mo – Fr, 7 – 19 Uhr (GMT)
APJ (Asiatisch-pazifischer Raum und Japan) Australien/Neuseeland	Mo - Fr, 8:30 - 20:30 Uhr (Singapore Time) Mo – Fr, 7 – 19 Uhr (Australian Eastern Time)

Der Support spielt eine wichtige Rolle in der gesamten VMware-Kundenerfahrung. Wir möchten, dass Sie aus unseren Produkten auch lange nach dem Kauf und der Erstinstallation maximalen Nutzen ziehen und setzen uns dafür ein, dass alle Fragen und Probleme zu Ihrer Zufriedenheit gelöst werden.

Zusätzliche Informationen

Kaufinformationen erhalten Sie unter den [gebührenfreien Rufnummern](#) von VMware. Alternativ können Sie sich einfach an einen unserer [Händler wenden](#). Additional information about our support policies and offerings can be found in our [Leitfaden für den technischen Support](#).



VMware Support- und Abonnement-Service der Stufe „Platin“

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Rund um die Uhr globale Unterstützung für Probleme mit Schweregrad 1
- Schnelle Reaktionszeiten bei geschäftskritischen Problemen
- Unbegrenzte Anzahl von Support-Anfragen
- Remote-Support
- Online-Zugriff auf:
 - Dokumentation und technische Ressourcen
 - Knowledgebase
 - Diskussionsforen
- Produkt-Updates und -Upgrades

Übersicht

VMware® Platin-Support wurde speziell für Ihre Produktionsumgebungen konzipiert. Unsere globalen Support-Center sind rund um die Uhr besetzt, um Ihnen Zugang zu branchenführendem Expertenwissen im Bereich Virtualisierung und jahrelanger Erfahrung im Support virtueller Infrastrukturen in realen Kundenumgebungen zu bieten. Wir sind bestrebt, weltweiten Support für Unternehmen bereitzustellen, und haben dabei ein Ziel vor Augen: Ihren Erfolg.

Zusätzliche Informationen

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

PRODUKT	PLATIN-SUPPORT
Geschäftszeiten	24 Std./Tag 7 Tage/Woche 365 Tage/Jahr
Service-Gültigkeitsdauer	1, 2 oder 3 Jahre
Produkt-Updates	✓
Produkt-Upgrades	✓
Unterstützte Produkte	Alle Produkte (außer VMware Player)
Übermittlung	Telefon/Internet
Reaktion	Telefon/E-Mail
Remote-Support	✓
Zugriff auf VMware Website	✓
Zugriff auf VMware Diskussionsforen und Knowledgebase	✓
Zugriff auf VMware Diskussionsforen und Knowledgebase	6
Anzahl von Support-Anfragen	Unbegrenzt
Angestrebte Reaktionszeiten Telefon: Alle Schweregrade	Direktübertragung
Internet: Kritisch (1) Hoch (2) Niedrig (3) Unkritisch (4)	30 Minuten oder weniger, rund um die Uhr 4 Stunden (während der Geschäftszeiten) 8 Stunden (während der Geschäftszeiten) 12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Geschäftszeiten Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA) Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA) Asiatisch-pazifischer Raum und Japan (APJ) Australien/Neuseeland	Montag – Freitag 6:00 – 18:00 Ortszeit 6:00 – 18:00 PST 6:00 – 18:00 EST 7 - 19 Uhr (GMT) 8:30 – 20:30 Uhr (Singapore Time) 7:00 – 19:00 (Sydney AET)

Option „Geschäftskritischer VMware-Support“

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Ihr IT-Team wird um Support-Experten von VMware bereichert, die mit Ihrer Architektur und Ihren bisherigen Problemen vertraut sind.
- Sie erreichen die richtigen Technikexperten schneller.
 - Unter Berücksichtigung Ihres Engagements im Bereich virtuelle Infrastruktur überspringen Ihre Support-Anfragen die erste Support-Stufe und werden direkt einem Techniker auf höherer Ebene zugewiesen.
- Sie verbringen weniger Zeit mit der Übermittlung von Hintergrund- und Konfigurationsinformationen: Ihr VMware Support-Team kennt Ihre Systemarchitektur und pflegt ein Kundenprofil-Referenzdokument.
- Probleme werden behoben, bevor sie auftreten: Mitglieder Ihres erweiterten Teams überwachen Ihre Support-Anfragen, um Entwicklungen, Probleme und mögliche Gegenmaßnahmen zu erkennen.
- Sie vermeiden bekannte Probleme: Ihr VMware Support-Team nutzt seine umfassenden Erfahrungen im Kunden-Support, um zu vermeiden, dass bereits bekannte Probleme auftreten.

Übersicht

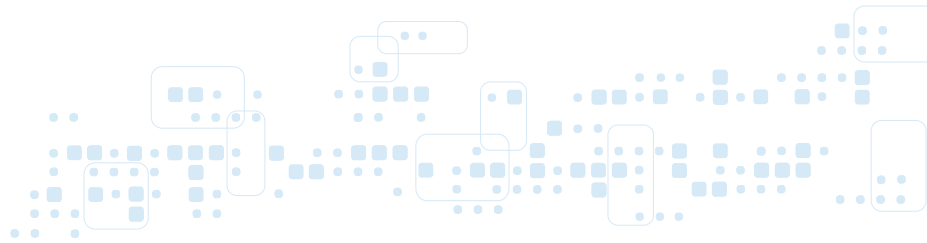
Die VMware®-Option „Geschäftskritischer Support“ wird als Ergänzung zu VMware Platin-Support angeboten. Dieser Service bietet VMware-Kunden mit geschäftskritischen virtuellen Infrastrukturen individuell angepasste reaktive und proaktive Support-Angebote für jedes unterstützte Rechenzentrums-Team.

Die Option „Geschäftskritischer Support“ bietet das höchste Niveau individuell angepasster, proaktiver Kundenunterstützung von VMware.

Zusätzliche Informationen

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

PRODUKT	BESCHREIBUNG
Eigenes Support-Team	Mit der VMware Option „Geschäftskritischer Support“ wird Ihrem geschäftskritischen Rechenzentrum ein Team von Support-Mitarbeitern zugewiesen.
Direkte Weiterleitung an Mitarbeiter auf höherer Ebene	Alle online übermittelten Support-Anfragen werden von dem für Sie zuständigen Support-Team angenommen und bearbeitet. Bei telefonisch übermittelten Support-Anfragen wird die erste Ebene übersprungen, und sie werden direkt an eine Support-Warteschlange weitergeleitet. Diese ist während der örtlichen Geschäftszeiten mit dem für Sie zuständigen Support-Team und außerhalb dieser Zeiten mit einem Team von Mitarbeitern auf höherer Ebene besetzt.
Kundenstandortprofil	Gemeinsam mit dem Hauptansprechpartner Ihres VMware Support-Teams erstellen Sie einen Entwurf eines Support-Referenzdokuments, in dem die Implementierung Ihrer virtuellen Architektur festgehalten wird. Dieses Referenzdokument wird von allen Mitarbeitern des VMware Teams verwendet, die für Ihr Konto zuständig sind.
Kundenunterstützungsplan	Der Hauptansprechpartner in Ihrem VMware Support-Team erstellt zusammen mit Ihnen einen ausführlichen Support-Plan, in dem die Kontaktpunkte und wichtige Abläufe festgehalten werden.
Ursachenanalyse	Bei einem Ausfall, der die Systemverfügbarkeit beeinträchtigt, wird von VMware Global Support Services für Support-Anfragen des Schweregrads 1 eine formale Ursachenanalyse erarbeitet. VMware unternimmt alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, um in Zusammenarbeit mit dem Kunden und bei Bedarf mit Drittanbietern eine Lösung zu finden. Die Ursachenanalyse und die Prüfung von Protokolldateien führen naturgemäß nicht immer zu einer endgültigen Lösung.
Voraussetzungen	Für die Abdeckung und den Support aller VMware Produkte mit geschäftskritischem VMware-Support ist VMware Platin-Support erforderlich. Ein Ansprechpartner auf der Kundenseite muss VCP-zertifiziert sein. Für Drittanbieterprodukte ist Premium-Support erforderlich. Ein TAM wird dringend empfohlen.
Unterstützung für Migration und Updates	Support-Abläufe können so eingerichtet werden, dass sie alle sensiblen Probleme abdecken, die bei planmäßigen Migrationen oder Upgrades auftreten können.
Durchsicht der Protokolldateien	Ihr Hauptansprechpartner prüft ausführlich bis zu zehn Protokoll-dateien für jedes im Vertrag inbegriffene Rechenzentrum, mit dem Ziel, potenzielle Risiken und Korrekturmaßnahmen zu identifizieren.
Monatliches Meeting zur Support-Prüfung	Ihr Hauptansprechpartner führt ein monatliches Meeting zur Support-Prüfung durch. In diesem Meeting werden unter anderem eine Entwicklungsanalyse der Support-Anfragen sowie eine Ursachenanalyse für spezifische Probleme durchgeführt.
Service-Gültigkeitsdauer	Ein Jahr
Höchstzahl der Ansprechpartner beim Kunden	Sechs Support-Administratoren pro Standort
Anzahl von Support-Anfragen	Unbegrenzt



VMware Support- und Abonnement-Service der Stufe „Gold“

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Globaler Zugang zum Support, Mo – Fr, 12 Std./Tag
- Unbegrenzte Anzahl von Support-Anfragen
- Remote-Support
- Online-Zugriff auf:
 - Dokumentation und technische Ressourcen
 - Knowledgebase
 - Diskussionsforen
- Produkt-Updates und -Upgrades

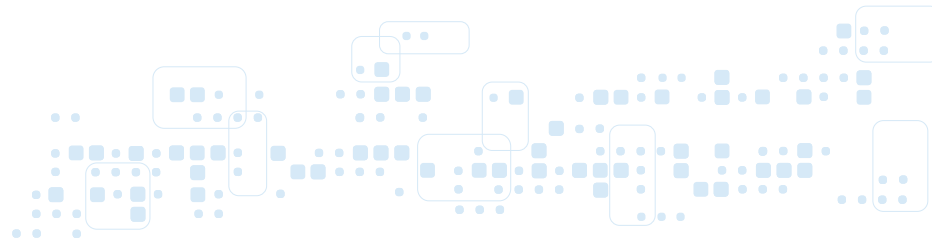
Übersicht

VMware® Gold-Support wurde für nicht kritische Anwendungen und für Plattformen konzipiert, die Support während der normalen Geschäftszeiten erfordern. Unsere globalen Support-Center 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. Wir sind bestrebt, weltweiten Support der Unternehmensklasse bereitzustellen, und haben dabei ein Ziel vor Augen: Ihren Erfolg.

Zusätzliche Informationen

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

PRODUKT	GOLD-SUPPORT
Geschäftszeiten	12 Std./Tag Montag – Freitag
Service-Gültigkeitsdauer	1, 2 oder 3 Jahre
Produkt-Updates	✓
Produkt-Upgrades	✓
Unterstützte Produkte	Alle Produkte (außer VMware Player)
Übermittlung	Telefon/Internet
Reaktion	Telefon/E-Mail
Remote-Support	Ja
Zugriff auf VMware Website	Ja
Zugriff auf VMware Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja
Maximale Anzahl Support-Administratoren pro Vertrag	4
Anzahl von Support-Anfragen	Unbegrenzt
Angestrebte Reaktionszeiten	
Kritisch (1)	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Hoch (2)	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Niedrig (3)	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Unkritisch (4)	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Geschäftszeiten	Montag – Freitag
Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA)	6 – 18 Uhr (Ortszeit) 6 – 18 Uhr (PST) 6 – 18 Uhr (EST)
Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)	7 – 19 Uhr (GMT)
Asiatisch-pazifischer Raum und Japan (APJ)	8:30 – 20:30 Uhr (Singapore Time)
Australien/Neuseeland	7 – 19 Uhr (Sydney AET)



VMware Support- und Abonnement-Service der Stufe „Silber“

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Globaler webbasierter Zugang zum Support, Mo – Fr, 12 Std./Tag
- Unbegrenzte Anzahl von Support-Anfragen
- Online-Zugriff auf:
 - o Dokumentation und technische Ressourcen
 - o Knowledgebase
 - o Diskussionsforen
- Produkt-Updates und -Upgrades

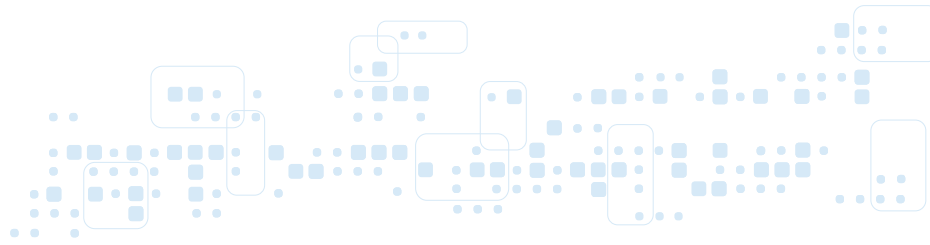
Übersicht

VMware Silber-Support wurde für Einzelwender von VMware Workstation konzipiert. Silber-Support-Anfragen können nur über die Website von VMware Support eingereicht werden. Wir empfehlen Abonnenten dieses Service, unsere Online-Knowledgebase, die Dokumentation und die Diskussionsforen zu nutzen. Entwickler, Tester und Helpdesk-Mitarbeiter, die auf telefonischen Kontakt zum VMware Support angewiesen sind, sollten den VMware Gold-Support in Betracht ziehen.

Zusätzliche Informationen

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

PRODUKT	SILBER-SUPPORT
Geschäftszeiten	12 Std./Tag Montag – Freitag
Service-Gültigkeitsdauer	1, 2 oder 3 Jahre
Produkt-Updates	✓
Produkt-Upgrades	✓
Unterstützte Produkte	Nur Workstation
Übermittlung	Nur Internet
Reaktion	Nur E-Mail
Zugriff auf VMware Website	✓
Zugriff auf VMware Diskussionsforen und Knowledgebase	✓
Maximale Anzahl Support-Administratoren pro Vertrag	2
Anzahl von Support-Anfragen	Unbegrenzt
Angestrebte Reaktionszeiten Internet: Kritisch (1) Hoch (2) Niedrig (3) Unkritisch (4)	8 Stunden (während der Geschäftszeiten) 12 Stunden (während der Geschäftszeiten) 12 Stunden (während der Geschäftszeiten) 12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Geschäftszeiten Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA) Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA) Asiatisch-pazifischer Raum und Japan (APJ) Australien/Neuseeland	Montag – Freitag 6:00 – 18:00 Ortszeit 6:00 – 18:00 PST 6:00 – 18:00 EST 7:00 – 19:00 (GMT) 8:30 – 20:30 (Singapore Time) 7:00 – 19:00 (Sydney AET)



VMware-Support auf Standortbasis

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Ein Support-Vertrag und eine Rechnung für alle Produktlizenzen für VMware Fusion- oder VMware Workstation-Software an Ihrem Standort*
- Alle Support- und Abonnementverträge werden gleichzeitig verlängert.
- Inklusive unbegrenzter Anzahl an Anrufen und Softwareabonnements
- Sie können Ihrem Standort VMware-Softwarelizenzen für dasselbe Produkt hinzufügen. Diese werden im Zeitraum Ihres Support-Vertrags automatisch abgedeckt.
- Online-Zugriff auf Dokumentation, technische Ressourcen, Knowledgebase-Artikel und Diskussionsforen

Übersicht

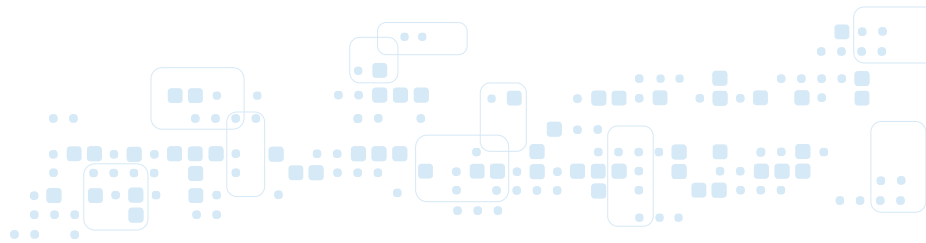
VMware bietet technischen Support für die Produkte VMware Workstation bzw. VMware Fusion auf Standortbasis für Kunden, die über 50 oder mehr Lizenzen für eines der Produkte verfügen. Mit dem Support auf Standortbasis können Kunden alle Support-Verträge für Fusion oder Workstation in einem einzigen Vertrag zusammenfassen. Für alle Produktlizenzen auf Standortbasis ist der Support innerhalb der Geschäftszeiten abgedeckt. Ihr Vorteil: Sie erhalten nur eine Rechnung, brauchen nur einen Vertrag zu verlängern und profitieren von kostenlosen Updates und Upgrades.

Zusätzliche Informationen

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

PRODUKT	SUPPORT AUF STANDORTBASIS
Geschäftszeiten	12 Std./Tag Montag – Freitag
Service-Gültigkeitsdauer	Nach dem Kauf ein Jahr lang gültig
Produkt-Updates	Enthalten
Produkt-Upgrades	Enthalten
Unterstützte Produkte	Nur Workstation oder Fusion
Übermittlung	Internet und Telefon
Reaktion	Telefon und E-Mail
Zugriff auf VMware Website	Ja
Zugriff auf VMware Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja
Maximale Anzahl Support-Administratoren pro Vertrag	4
Anzahl von Support-Anfragen	Unbegrenzt
Angestrebte Reaktionszeiten	
Kritisch (1)	4 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Hoch (2)	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Niedrig (3)	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Unkritisch (4)	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Geschäftszeiten	Montag – Freitag
Nord- und Lateinamerika	6:00 – 18:00 Ortszeit
Alaska, Hawaii	6:00 – 18:00 PST
Südamerika (NASA)	6:00 – 18:00 EST
Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)	7:00 – 19:00 (GMT)
Asiatisch-pazifischer Raum und Japan (APJ)	8:30 – 20:30 (Singapore Time)
Australien/Neuseeland	7:00 – 19:00 (Sydney AET)

*„Standort“ bezieht sich auf alle Räumlichkeiten eines Kunden in einer bestimmten Stadt. (Wenn ein Kunde beispielsweise mehrere Räumlichkeiten in einer Stadt in Deutschland hat, werden alle Produktlizenzen für VMware Fusion oder VMware Workstation in dieser Stadt vom VMware-Support wie ein einziger Standort behandelt.)



VMware-Support auf Einzelfallbasis

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Bedarfsorientiert
- Eignet sich gut, wenn Sie technischen Support für bestimmte Produkte benötigen
- Erhältlich einzeln oder als kostengünstige Pakete mit 1, 3 oder 5 Anfragen pro Einzelfall, je nach Produkt
- Online-Zugriff auf Dokumentation, technische Ressourcen, Knowledgebase-Artikel und Diskussionsforen

Übersicht

VMware bietet technischen Support auf Einzelfallbasis für verschiedene Produkte, sodass Zugang zum Support je nach Bedarf zur Verfügung steht. Der besonders für einzelne Verbraucher und kleinere Rechenzentren oder Software-Entwicklungsunternehmen interessante Support auf Einzelfallbasis ist für VMware ACE Starter Kit, VMware Workstation, VMware Virtual Center für VMware Server, VMware Converter Starter Edition und VMware Fusion erhältlich.

Sie können den Online-Support sowie den telefonischen Support für ACE Starter Kit, Workstation und Virtual Center in kostengünstigen Paketen mit 1, 3 oder 5 Anfragen pro Einzelfall über unser VMware-Vertriebsteam unter der Rufnummer +49 89 370 617 000 erwerben. Der [Support auf Einzelfallbasis für Workstation](#) und [Virtual Center](#) ist in unserem [Online-Shop](#) erhältlich. Hinweis: Da es sich bei Workstation um eine Hauptkomponente von ACE Starter Kit handelt, wird der Support auf Einzelfallbasis für Workstation für beide Produkte verwendet. Je nach Wunsch des Kunden erfolgt die Reaktion telefonisch oder per E-Mail.

Sie können den Online-Support sowie den telefonischen Support für VMware Converter Starter Edition auf Einzelfallbasis über unser VMware-Vertriebsteam unter der Rufnummer +49 89 370 617 000 erwerben. Je nach Wunsch des Kunden erfolgt die Reaktion telefonisch oder per E-Mail.

Support auf Einzelfallbasis für VMware Fusion können Sie auf unserer Website anfordern, die Reaktion erfolgt per E-Mail. [Der Support auf Einzelfallbasis für Fusion](#) ist in günstigen Paketen mit 1, 3 oder 5 Anfragen pro Einzelfall über unseren [Online-Shop](#) oder unser VMware-Vertriebsteam unter der Rufnummer +49 89 370 617 000 erhältlich.

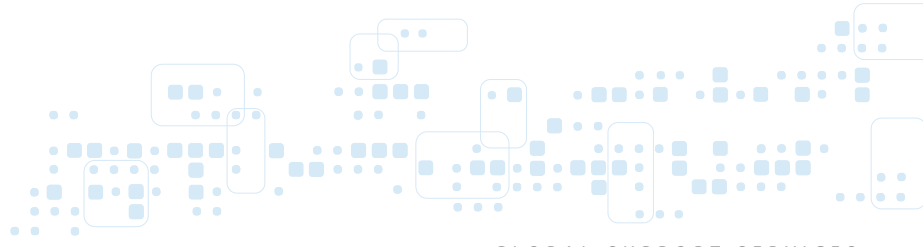
Wir empfehlen Ihnen dringend, unsere Online-Knowledgebase, die Dokumentation und Diskussionsforen zu nutzen, bevor Sie sich für den Support auf Einzelfallbasis entscheiden – diese Ressourcen enthalten u. U. bereits die Antwort, nach der Sie suchen.

PRODUKT	ACE STARTER KIT, WORKSTATION, VIRTUALCENTER FÜR VMWARE SERVER	CONVERTER STARTER EDITION	FUSION
Geschäftszeiten	12 Std./Tag Montag – Freitag	12 Std./Tag Montag – Freitag	12 Std./Tag Montag – Freitag
Service-Gültigkeitsdauer	Nach dem Einzellerwerb ein Jahr lang gültig	Nach dem Einzellerwerb ein Jahr lang gültig	Nach dem Einzellerwerb ein Jahr lang gültig
Produkt-Updates	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar
Produkt-Upgrades	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar
Übermittlung	Internet und Telefon	Internet und Telefon	Nur Internet
Reaktion	Telefon und E-Mail	Telefon und E-Mail	Nur E-Mail
Zugriff auf VMware Website	Ja	Ja	Ja
Zugriff auf VMware Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja	Ja	Ja
Anzahl erwerbbarer Support-Anfragen	1, 3 oder 5 pro Einzelfallpaket	1 pro Einzelfall	1, 3 oder 5 pro Einzelfallpaket

PRODUKT	ACE STARTER KIT, WORKSTATION, VIRTUALCENTER FÜR VMWARE SERVER	CONVERTER STARTER EDITION	FUSION
Angestrebte Reaktionszeiten	1 Geschäftstag für alle Schweregrade	1 Geschäftstag für alle Schweregrade	1 Geschäftstag für alle Schweregrade
Geschäftszeiten Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA)	Montag – Freitag 6 – 18 Uhr (Ortszeit) 6 – 18 Uhr (PST) 6 – 18 Uhr (EST)	Montag – Freitag 6 – 18 Uhr (Ortszeit) 6 – 18 Uhr (PST) 6 – 18 Uhr (EST)	Montag – Freitag 6 – 18 Uhr (Ortszeit) 6 – 18 Uhr (PST) 6 – 18 Uhr (EST)
Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)	7 – 19 Uhr (GMT)	7 – 19 Uhr (GMT)	7 – 19 Uhr (GMT)
Asiatisch-pazifischer Raum und Japan (APJ)	8:30 – 20:30 Uhr (Singapore Time)	8:30 – 20:30 Uhr (Singapore Time)	8:30 – 20:30 Uhr (Singapore Time)
Australien/Neuseeland	7 – 19 Uhr (Sydney AET)	7 – 19 Uhr (Sydney AET)	7 – 19 Uhr (Sydney AET)

Zusätzliche Informationen

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



Kostenloser VMware-Support

DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Bietet Unterstützung in der Installationsphase
- Sie reichen eine Support-Anfrage über das Internet ein und erhalten in der Regel innerhalb von 24 Stunden (während der Geschäftszeiten) eine Antwort.
- Online-Zugriff auf Dokumentation, technische Ressourcen, Knowledgebase-Artikel und Diskussionsforen

Übersicht

Bei jedem Kauf von VMware Workstation, VMware Fusion und VMware VirtualCenter für VMware Server erhalten Sie kostenlosen webbasierten Support für die ersten 30 Tage. Support-Anfragen werden über unsere Website eingereicht und per E-Mail beantwortet.

Sie erhalten den kostenlosen Support, indem Sie eine Support-Anfrage [über das Internet](#) einreichen. Sie erhalten die Möglichkeit, unsere Knowledgebase nach Artikeln zu durchsuchen, die möglicherweise die benötigten bereits Informationen enthalten. Ist dies nicht der Fall, können Sie eine Support-Anfrage senden. Außerdem haben Sie über unsere [Support-Startseite](#) Zugriff auf unsere Dokumentation, Diskussionsforen und alle weiteren Ressourcen.

Fusion-Kunden erhalten diese Unterstützung bei der Installation und Konfiguration in einem Zeitraum von 30 Kalendertagen ab dem Datum der Produktregistrierung.

Workstation- und VirtualCenter für VMware Server-Kunden erhalten in einem Zeitraum von 30 Kalendertagen Unterstützung bei der Installation und Support sowie Produkt-Updates für 18 Monate ab Kaufdatum.

PRODUKT	FUSION	WORKSTATION ODER VIRTUALCENTER FÜR VMWARE SERVER
Geschäftszeiten	12 Std./Tag Montag – Freitag	12 Std./Tag Montag – Freitag
Service-Gültigkeitsdauer	30 Tage Unterstützung/ Support für die Installation	Unterstützung/Support bei der Installation für 30 Tage und Updates für 18 Monate
Produkt-Updates	Ja	Ja
Produkt-Upgrades	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar
Übermittlung	Nur Internet	Nur Internet
Reaktion	E-Mail	E-Mail
Zugriff auf VMware Website	Ja	Ja
Zugriff auf VMware Diskussionsforen und Knowledgebase	Ja	Ja
Anzahl von Support-Anfragen	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Angestrebte Reaktionszeiten (Internet)		
Kritisch (1)	24 Geschäftsstunden nach der Übermittlung für alle Schweregrade	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Hoch (2)		12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Niedrig (3)		12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Unkritisch (4)		12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Geschäftszeiten Nord- und Lateinamerika Alaska, Hawaii Südamerika (NASA)	Montag – Freitag 6 – 18 Uhr (Ortszeit) 6 – 18 Uhr (PST) 6 – 18 Uhr (EST)	Montag – Freitag 6 – 18 Uhr (Ortszeit) 6 – 18 Uhr (PST) 6 – 18 Uhr (EST)
Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)	7 – 19 Uhr (GMT)	7 – 19 Uhr (GMT)
Asiatisch-pazifischer Raum und Japan (APJ)	8:30 – 20:30 Uhr (Singapore Time)	8:30 – 20:30 Uhr (Singapore Time)
Australien/Neuseeland	7 – 19 Uhr (Sydney AET)	7 – 19 Uhr (Sydney AET)

VMware, Inc. 3145 Porter Drive Palo Alto CA 94304 USA Tel 650-475-5000 Fax 650-475-5001
VMware Global, Inc. Zweigniederlassung Deutschland Freisinger Str. 3 85716 Unterschleißheim/Lohhof
Telefon: +49 89 370 617 000 Fax: +49 89 370 617 333 www.vmware.com/de

Copyright © 2008 VMware, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Geschützt durch eines oder mehrere US-Patente folgender Patentnummern:
6.961.806, 6.961.941, 6.880.022, 6.397.242, 6.496.847, 6.704.925, 6.496.847, 6.711.672, 6.725.289, 6.735.601, 6.785.886, 6.789.156, 6.795.966,
6.944.699, 7.069.413, 7.082.598, 7.089.377, 7.111.086, 7.111.145, 7.117.481, 7.149.843, 7.155.558, 7.222.221, 7.260.815, 7.260.820, 7.268.683,
7.275.136, 7.277.998, 7.277.999, 7.278.030, 7.281.102, 7.290.253. Weitere Patente angemeldet. VMware, das VMware-Logo und -Design,
Virtual SMP und VMotion sind eingetragene Marken oder Marken der VMware, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen
in diesem Dokument erwähnten Bezeichnungen und Namen sind unter Umständen markenrechtlich geschützt.

