

# Basic Support et service d'abonnement VMware

## PRINCIPAUX AVANTAGES

- Accès international au support, 12 h/j, 5 j/7.
- Demandes de support illimitées.
- Support à distance.
- Accès en ligne à la documentation et aux ressources techniques, à la base de connaissances et aux forums de discussion.
- Mises à jour et mises à niveau de produit.

## Présentation

Le Basic Support et service d'abonnement VMware® a été conçu pour les applications et plates-formes non critiques nécessitant un support pendant les heures de bureau habituelles. VMware a choisi une implantation stratégique pour ses centres de support mondiaux afin de vous offrir un accès rapide et efficace au centre de votre région. Dans chacun de ces centres, les ingénieurs présents sont en mesure de vous fournir une expertise inégalée en matière de virtualisation et de vous faire bénéficier de l'expérience dans le support des produits d'infrastructure virtuelle acquise au fil des années dans des environnements de clients réels. VMware s'engage à fournir un support mondial haut de gamme, avec un seul objectif : votre réussite.

## Informations complémentaires :

Vous trouverez des informations d'achat en composant l'un des [numéros gratuits](#) de VMware et en choisissant l'option de vente, ou en vous adressant à l'un des [revendeurs](#) VMware. Vous trouverez également un complément d'informations sur les politiques de support et les offres de VMware dans le [Guide du support technique](#).

CARACTÉRISTIQUES	BASIC SUPPORT
<b>Plage d'intervention</b>	12 heures par jour, du lundi au vendredi
<b>Durée du service</b>	1, 2 ou 3 ans
<b>Mises à jour des produits</b>	Oui
<b>Mises à niveau des produits</b>	Oui
<b>Produits pris en charge</b>	Tous les produits (à l'exclusion de VMware Fusion™ et VMware Player)
<b>Méthode d'accès</b>	Téléphone/Web
<b>Méthode de réponse</b>	Téléphone/E-mail
<b>Support à distance</b>	Oui
<b>Accès au site Web de VMware</b>	Oui
<b>Accès aux forums de discussion et à la base de connaissances de VMware</b>	Oui
<b>Nombre maximal d'administrateurs de support par contrat</b>	4
<b>Nombre de demandes de support</b>	Illimité
<b>Temps de réponse cibles</b> Critique (Gravité 1) Majeure (Gravité 2) Mineure (Gravité 3) Superficielle (Gravité 4)	4 heures pendant les heures de bureau 8 heures pendant les heures de bureau 12 heures pendant les heures de bureau 12 heures pendant les heures de bureau
<b>Heures de bureau</b> Amérique du Nord et Amérique Latine Alaska, Hawaï  Amérique du Sud (NASA)  Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)  Asie du Pacifique et Japon (APJ)  Australie / Nouvelle-Zélande	<b>Du lundi au vendredi</b> 6 h 00 à 18 h 00 (heure locale) 6 h 00 à 18 h 00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) 6 h 00 à 18 h 00 (heure normale/heure d'été de la côte Est des États-Unis)  7 h 00 à 19 h 00 (GMT/GMT +1)  8 h 30 à 20 h 30 (heure de Singapour)  7 h 00 à 19 h 00 (Sydney, heure de la côte Est de l'Australie)



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

VMware, Inc. 100-101 Terrasse Boieldieu 92042 Paris La Défense France Tél. : +33 1 47 62 79 00 Fax : +33 1 47 62 79 01 [www.vmware.com/fr](http://www.vmware.com/fr)

Copyright © 2009 VMware, Inc. Tous droits réservés. Ce produit est protégé par les lois américaines et internationales sur le copyright et la propriété intellectuelle. Les produits VMware sont couverts par un ou plusieurs brevets, répertoriés à l'adresse <http://www.vmware.com/go/patents>. VMware est une marque déposée ou une marque VMware, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions. Toutes les autres marques et tous les autres noms mentionnés sont des marques déposées par leurs propriétaires respectifs. Référence : VMW\_09Q2\_DS\_BUSINESS\_CRITICAL\_FR\_P1\_R2