

Support gratuit VMware

PRINCIPAUX AVANTAGES

- Assistance à l'installation de certains produits logiciels VMware.
- Enregistrement d'une demande de support en ligne avec délai de réponse type de 24 heures.
- Accès en ligne à la documentation et aux ressources techniques, à la base de connaissances et aux forums de discussion.

Présentation

VMware vous conseille vivement de consulter sa [base de connaissances](#), sa [documentation](#) et ses [forums de discussion](#), des ressources gratuites qui peuvent fournir directement les réponses dont vous avez besoin.

Si vous n'obtenez pas de réponse à votre problème, vous pouvez enregistrer une demande de support auprès du support technique VMware. Les demandes de support peuvent être soumises via le [site Web de VMware](#) ou par [téléphone](#) et les réponses sont envoyées par e-mail.

Pour avoir accès au support technique, vous devez d'abord [enregistrer votre produit](#).

Informations complémentaires :

Pour obtenir de l'aide sur l'enregistrement d'une demande de support, composez l'un des [numéros gratuits](#) de VMware et sélectionnez le support technique, puis Fusion/Workstation. Vous trouverez également un complément d'informations sur nos politiques de support et nos offres dans le [Guide du support technique](#).

FONCTIONNALITÉS	WORKSTATION	FUSION 1.X OU 2.X	FUSION 3.X*
Plage d'intervention	12 heures par jour Du lundi au vendredi	12 heures par jour Du lundi au vendredi	12 heures par jour Du lundi au vendredi
Durée du service	30 jours à compter de la date d'enregistrement du produit	30 jours à compter de la date d'enregistrement du produit	18 mois à compter de la date d'enregistrement du produit
Mises à jour des produits	Oui	Oui	Oui
Méthode d'accès	Web et téléphone	Web et téléphone	Web et téléphone
Méthode de réponse	E-mail	E-mail	E-mail
Accès au site Web de VMware	Oui	Oui	Oui
Accès aux forums de discussion et base de connaissances de VMware	Oui	Oui	Oui
Nombre de demandes de support	Illimité	Illimité	Illimité
Délais de réponse visés (Web) pour tous les niveaux de gravité	24 heures à partir de la soumission	24 heures à partir de la soumission	24 heures à partir de la soumission
Heures de bureau	Du lundi au vendredi de 6h00 à 18h00 (heure locale) Alaska, Hawaï de 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) Amérique du Sud (NASA) de 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été de la côte Est des États-Unis) Europe, Moyen-Orient, Afrique (EMEA) de 7h00 à 19h00 (GMT/GMT+1) Asie du Pacifique et Japon (APJ) de 8h30 à 20h30 (heure de Singapour) Australie/Nouvelle-Zélande de 7h00 à 19h00 (Sydney, heure de la côte Est de l'Australie)	Du lundi au vendredi de 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) Au niveau mondial	Du lundi au vendredi de 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) Au niveau mondial

*Le support gratuit est valable pendant 18 mois ou jusqu'à la fin de la durée de vie du produit, selon l'échéance la plus proche.



SUPPORT MONDIAL
FICHE PRODUIT DES SERVICES