

Support VMware Desktop Standard

PRINCIPAUX AVANTAGES

- Nombre illimité de demandes de support
- Accès au support technique, 12 h/j, 5 j/7
- 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 des produits

Présentation

Ce type de support vous permet de bénéficier d'un savoir-faire adapté à vos besoins et d'optimiser les avantages de vos licences VMware Fusion, que vous soyez une petite ou moyenne entreprise utilisant VMware Fusion pour des applications de productivité telles que les serveurs Microsoft Outlook ou Blackberry, un bureau d'études amené à vérifier la compatibilité sur plusieurs navigateurs Internet, ou une grande entreprise qui protège ses investissements dans des applications Windows stratégiques.

VMware propose le support Fusion Desktop Standard pour les clients ayant acheté plus de dix licences de VMware Fusion. Ces derniers bénéficient d'un service d'assistance pour leurs employés grâce à une équipe client de support Desktop Standard* dédiée en interne.

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

Informations complémentaires

Vous obtiendrez 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](#).

FONCTIONNALITÉS	SUPPORT DESKTOP STANDARD
Plage d'intervention	12 heures par jour Du lundi au vendredi
Durée du service	1, 2 ou 3 ans
Mises à jour des produits	Oui
Mises à niveau des produits	Oui
Produits pris en charge	VMware Fusion uniquement
Méthode d'accès	Web et téléphone
Méthode de réponse	Téléphone et e-mail
Accès au site Web de VMware	Oui
Accès aux forums de discussion et à la base de connaissances VMware	Oui
Nombre maximal de comptes de support par contrat	4
Nombre de demandes de support	Illimité
Délais de réponse visés	
Critique (Gravité 1)	4 heures dans les horaires de bureau
Majeur (Gravité 2)	8 heures dans les horaires de bureau
Mineur (Gravité 3)	12 heures dans les horaires de bureau
Superficiel (Gravité 4)	12 heures dans les horaires de bureau
Heures de bureau	Du lundi au vendredi
Amérique du Nord et Amérique Latine Alaska, Hawaï	de 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été du Pacifique)
Amérique du Sud (NASA) Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA) Asie du Pacifique et Japon (APJ) Australie/Nouvelle-Zélande	Au niveau mondial

*Désigne une équipe client qui : (i) se compose de quatre (4) techniciens contacts au plus, (ii) assure un support de première ligne pour les systèmes virtuels pris en charge, en s'appuyant sur des référentiels techniques disponibles et sur son expérience pour résoudre les problèmes connus et (iii) se trouve dans la région VMware définie.



FICHE PRODUIT DES SERVICES
DE SUPPORT MONDIAUX

VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue 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

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_09Q4_GSS_DS_DESKTOP_STANDARD_FUSION_USLET_FR_PI_R4