

Support par incident VMware

PRINCIPAUX AVANTAGES

- Modèle flexible de « Paiement à l'acte ».
- Support technique pour toute licence de produit spécifique.
- Disponible par incident ou par packs économiques de 3 ou 5 incidents, selon le produit.
- Accès en ligne à la documentation et aux ressources techniques, à la base de connaissances et aux forums de discussion.

Présentation

Le support VMware par incident est conçu pour répondre aux besoins des clients individuels ou des clients sans datacenters ou dotés de datacenters et de services de développement logiciel réduits. Un incident se définit comme une question relative à un problème précis et dont la résolution peut demander plusieurs interactions avec le support technique. Pour obtenir de l'aide sur plusieurs problèmes de support, il est nécessaire d'acquiescer plusieurs incidents de support. En achetant un pack de 3 ou 5 incidents, vous bénéficiez d'une remise incluse. Vous avez également la possibilité de contacter le support technique de VMware pour 3 ou 5 problèmes techniques indépendants que vous pourriez rencontrer avec votre produit. Le support par incident n'est pas remboursable. Pour plus d'informations, veuillez lire les [conditions générales](#).

VMware propose un support par incident pour plusieurs produits qui vous permet d'accéder à une assistance selon le besoin. Avec le support par incident, les clients peuvent choisir de consigner les problèmes et de recevoir des réponses soit par le Web, soit par téléphone.

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

| FONCTIONNALITÉS | VMWARE ESXI*, VMWARE VSPHERE ESSENTIALS** | KIT DE DÉMARRAGE VMWARE ACE, WORKSTATION ET VIRTUALCENTER POUR VMWARE SERVER (V. 1.4) | VMWARE VCENTER CONVERTER STANDALONE | VMWARE FUSION |
|--|---|---|---|---|
| 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 | 12 heures par jour, du lundi au vendredi |
| Durée du service | Valable pendant un an après la date d'achat | Valable pendant un an après la date d'achat | Valable pendant un an après la date d'achat | Valable pendant un an après la date d'achat |
| Méthode d'accès | Web et téléphone | Web et téléphone | Web et téléphone | Web et téléphone |
| Méthode de réponse | Téléphone et e-mail | Téléphone et e-mail | Téléphone et e-mail | Téléphone et e-mail |
| Accès au site Web de VMware | Oui | Oui | Oui | Oui |
| Accès aux forums de discussion et à la base de connaissances de VMware | Oui | Oui | Oui | Oui |
| Nombre de demandes de support pouvant être achetées | Packs 1, 3 ou 5 incidents | Packs 1, 3 ou 5 incidents | 1 incident | Packs 1, 3 ou 5 incidents |

| FONCTIONNALITÉS | VMWARE ESXI*, VMWARE VSPHERE ESSENTIALS** | KIT DE DÉMARRAGE VMWARE ACE, WORKSTATION ET VIRTUALCENTER POUR VMWARE SERVER (V. 1.4) | VMWARE VCENTER CONVERTER STANDALONE | VMWARE FUSION |
|--|--|---|---|---|
| Délais de réponse visés | 4 heures pendant les horaires de bureau pour un niveau de gravité 1 ; jour ouvrable suivant pour tous les autres niveaux de gravité | 1 jour ouvrable quelle que soit la gravité | 1 jour ouvrable quelle que soit la gravité | 1 jour ouvrable quelle que soit la gravité |
| Heures de bureau Amérique du Nord et Amérique Latine | Du lundi au vendredi 6h00 à 18h00 (heure locale) | Du lundi au vendredi 6h00 à 18h00 (heure locale) | Du lundi au vendredi 6h00 à 18h00 (heure locale) | Du lundi au vendredi 6h00 – 18h00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) Au niveau mondial |
| Alaska, Hawaiï | 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) | 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) | 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) | |
| Amérique du Sud (NASA) | 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été de la côte Est des États-Unis) | 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été de la côte Est des États-Unis) | 6h00 à 18h00 (heure normale/heure d'été de la côte Est des États-Unis) | |
| Europe, Moyen-Orient, Afrique (EMEA) | 7h00 à 19h00 (GMT/GMT +1) | 7h00 à 19h00 (GMT/GMT +1) | 7h00 à 19h00 (GMT/GMT +1) | |
| Asie du Pacifique et Japon (APJ) | 8h30 à 20h30 (heure de Singapour) | 8h30 à 20h30 (heure de Singapour) | 8h30 à 20h30 (heure de Singapour) | |
| Australie/Nouvelle- Zélande | 7h00 à 19h00 (Sydney, heure de la côte Est de l'Australie) | 7h00 à 19h00 (Sydney, heure de la côte Est de l'Australie) | 7h00 à 19h00 (Sydney, heure de la côte Est de l'Australie) | |
| Conditions d'achat | Revendeurs Boutique VMware Store – Support par incident VMware ESXi Boutique VMware Store – Support par incident VMware vSphere Essentials | Revendeurs Boutique VMware Store – Support par incident Workstation Boutique VMware Store – Support par incident VirtualCenter pour VMware Server | Revendeurs Boutique VMware Store – Support par incident VMware vCenter Converter Standalone | Revendeurs Boutique VMware Store – Support par incident VMware Fusion |

* Le support par incident pour VMware ESXi n'est pas disponible pour les licences VMware ESXi vendues dans le cadre des offres groupées Foundation, Standard ou Enterprise.

** Le support par incident pour VMware vSphere Essentials n'est pas disponible pour les licences VMware ESXi ou VMware vCenter Server vendues dans le cadre des offres groupées Foundation, Standard ou Enterprise.

*** Workstation étant un composant clé du kit de démarrage ACE, l'achat du support par incident Workstation peut servir à résoudre des problèmes de support du kit de démarrage ACE.

Informations complémentaires

Vous obtiendrez des informations d'achat en composant l'un des [numéros gratuits](#) de VMware ou en vous adressant à l'un de nos [revendeurs](#).

Vous trouverez également un complément d'informations sur nos politiques de support et nos offres dans le [Guide du support technique](#).



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_PER_INC_USLET_FR_P2_R3