

# VMware Production Support and Subscription Service

## DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

- Globaler Support rund um die Uhr für Probleme mit Schweregrad 1
- Kurze Reaktionszeiten bei geschäftskritischen Problemen
- Unbegrenzte Anzahl von Support-Anfragen
- Remote-Support
- Online-Zugriff auf Dokumentation, Knowledgebase-Artikel, Diskussionsforen und weitere technische Ressourcen
- Produkt-Updates und -Upgrades

## Übersicht

Der VMware® Production Support and Subscription Service wurde speziell für Ihre Produktionsumgebungen konzipiert. Die globalen Support-Center von VMware sind rund um die Uhr besetzt. Sie bieten Ihnen Zugang zu branchenführendem Expertenwissen im Bereich Virtualisierung und zu jahrelanger Erfahrung im Support virtueller Infrastrukturen in realen Kundenumgebungen. VMware ist bestrebt, weltweiten Support auf dem Niveau für Großunternehmen bereitzustellen, und hat dabei ein bestimmtes Ziel vor Augen: Ihren Erfolg.

## Zusätzliche Informationen

Kaufinformationen erhalten Sie unter den überwiegend [gebührenfreien Rufnummern](#) von VMware. Sie können sich auch einfach an einen unserer [Händler wenden](#). Weitere Informationen über die Supportrichtlinien und -angebote von VMware finden Sie im [Technical Support Guide](#).

MERKMAL	PRODUCTION-SUPPORT
<b>Geschäftszeiten</b>	24 Std./Tag, 7 Tage/Woche, 365 Tage/Jahr
<b>Gültigkeitsdauer</b>	1, 2 oder 3 Jahre
<b>Produkt-Updates</b>	Ja
<b>Produkt-Upgrades</b>	Ja
<b>Unterstützte Produkte</b>	Alle Produkte (außer VMware Fusion™ und VMware Player)
<b>Zugang</b>	Telefon/Internet
<b>Antwort</b>	Telefon/E-Mail
<b>Remote-Support</b>	Ja
<b>Zugriff auf VMware-Website</b>	Ja
<b>Zugriff auf VMware-Diskussionsforen und Knowledgebase</b>	Ja
<b>Höchstzahl der Support-Administratoren pro Vertrag</b>	6
<b>Anzahl der Supportanfragen</b>	Unbegrenzt
<b>Angestrebte Reaktionszeiten</b> Kritisch (Schweregrad 1)  Hoch (Schweregrad 2) Niedrig (Schweregrad 3) Unkritisch (Schweregrad 4)	30 Minuten oder weniger; 24 Std./Tag, 7 Tage/Woche 4 Geschäftsstunden 8 Geschäftsstunden 12 Geschäftsstunden
<b>Geschäftszeiten</b> Europa, Naher Osten, Afrika (EMEA)	<b>Montag-Freitag</b> 7:00 bis 19:00 Uhr (GMT/GMT +1)



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto, CA 94304 USA Tel: 877-486-9273 Fax: 650-427-5001  
 VMware Global Inc. Zweigniederlassung Deutschland Freisinger Str. 3 85716 Unterschleißheim/Lohhof  
 Tel: +49 89 370 617 000 Fax: +49 89 370 617 333 www.vmware.com/de

Copyright © 2009 VMware, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Produkt ist durch US-amerikanisches und internationales Copyright und Gesetze zum Schutz des geistigen Eigentums geschützt. VMware-Produkte sind durch eines oder mehrere Patente geschützt, die auf der folgenden Webseite aufgeführt sind: <http://www.vmware.com/go/patents>. VMware ist eine eingetragene Marke oder Marke der VMware, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Bezeichnungen und Namen sind unter Umständen markenrechtlich geschützt. Artikel-Nr.: VMW\_D9Q3\_DS\_PRODUCTION\_SUPPORT\_A4\_DE\_P1\_R3