



arumtec  
www.arumtec.net



# VMware

Basic Support



## SOMMAIRE

1. Résumé .....	3
2. Contacter le Support VMware .....	3
3. Principaux bénéfices.....	3





## 1. Résumé

VMware® Basic Support est conçu pour les applications non critiques et les plates-formes qui exigent le support pendant les heures de travail normales. Les centres de support globaux VMware ont été stratégiquement situés pour vous fournir l'accès rapide et efficace au centre de support dans votre région. Chaque centre est doté de personnels tels que des ingénieurs qui peuvent vous fournir la meilleure expertise en virtualisation et possèdent plusieurs années d'expérience dans le support des produits d'infrastructure virtuelle en environnements clients variés.

Nous sommes décidés à vous fournir, dans le monde entier, un support de première qualité avec un objectif unique à l'esprit : votre succès.

## 2. Contacter le Support VMware

Pour obtenir plus d'information ou acheter un de nos produits, contactez VMware directement par téléphone aux numéros suivants :

- 080 554 0361 (taper 4 pour passer le texte en anglais puis entrez votre n° de client)
- 017 123 0874 (taper 4 pour passer le texte en anglais puis entrez votre n° de client)

Vous pouvez obtenir également plus d'information en cliquant sur le lien suivant :

<http://www.vmware.com/fr/support/>

## 3. Principaux bénéfices

- ➔ Accès global au support 12h/j x 5j/7
- ➔ Demandes de support illimitées
- ➔ Support à distance
- ➔ Accès en ligne :
  - à la documentation et aux moyens techniques
  - à la base de connaissances
  - aux forums de discussions
- ➔ Mises à jour du produit et upgrades





Caractéristiques	Basic Support
Heures d'Opération	12 heures/jour du Lundi au Vendredi
Durée du support	1, 2 ou 3 ans
Mises à jour du produit	✓
Upgrade d'un produit	✓
Produits Supportés	Tous les produits (sauf VMware Player et VMware Fusion)
Canaux d'accès	Téléphone/Web
Support à distance	✓
Accès au site Web de VMware	✓
Accès au forum de discussions et à la base de connaissance VMware	✓
Nombre maximum d'Administrateurs Support par contrat	4
Nombre de demandes de support	Illimité
<b>Temps de réaction cible</b> Niveau Critique (sévérité 1) Niveau Majeur (sévérité 2) Niveau Mineur (sévérité 3) Niveau Minime (sévérité 4)	4 heures ouvrées 8 heures ouvrées 12 heures ouvrées 12 heures ouvrées
<b>Heures ouvrées</b> Amérique du Nord et Amérique Latine Alaska, Hawaï Amérique du Sud Europe, Moyen Orient, Afrique (EMEA) Asie Pacifique, Japon Australie/Nouvelle-Zélande	Lundi – Vendredi 6h - 18h (heure locale) 6h - 18h (PST) 6h - 18h (EST) 7h - 19h (GMT) 6h30 - 18h30 (heure de Singapour) 7h - 19h (heure de Sydney)

