



arumtec
www.arumtec.net



VMware Production Support



SOMMAIRE

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

Le présent document est une aide à la décision. Seule une proposition de prix engage Arumtec et VMware



Arumtec : 4 bis, Villa du Mont Tonnerre - 75015 Paris - Tél. : 01 42 79 19 50 – Fax : 01 44 18 04 69.
Copyright © 2010 Arumtec®. Tous droits réservés. Ce document est la propriété exclusive d'Arumtec. Il ne peut être communiqué ou divulgué à des tiers sans son autorisation écrite préalable.



1. Résumé

VMware® Production Support est conçu pour les applications critiques et les environnements de production. Les centres de support globaux VMware ont été stratégiquement situés pour vous fournir un accès rapide et efficace à nos centres de support 24 heures sur 24. 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 24h x 7j pour les incidents critiques
- ➔ Délais de réponse rapides pour les incidents critiques
- ➔ Nombre illimité des demandes au support
- ➔ 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 et mises à niveau du produit

Le présent document est une aide à la décision. Seule une proposition de prix engage Arumtec et VMware



Arumtec : 4 bis, Villa du Mont Tonnerre - 75015 Paris - Tél. : 01 42 79 19 50 – Fax : 01 44 18 04 69.
Copyright © 2010 Arumtec®. Tous droits réservés. Ce document est la propriété exclusive d'Arumtec. Il ne peut être communiqué ou divulgué à des tiers sans son autorisation écrite préalable.



Caractéristiques	Platinum Support
Heures d'Opération	24 heures/24, 7 jours/7, 365 jours/an
Durée du support	1, 2 ou 3 ans
Mises à jour du produit	✓
Upgrade d'un produit	✓
Produits Supportés	Tous 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	6
Nombre de demandes de support	Illimité
Temps de réaction cible Téléphone : tous niveaux Web : Niveau Critique (sévérité 1) Niveau Majeur (sévérité 2) Niveau Mineur (sévérité 3) Niveau Minime (sévérité 4)	Transfert immédiat 30 minutes ou moins 4 heures (heures ouvrées) 8 heures (heures ouvrées) 12 heures (heures ouvrées)
Heures ouvrées 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)

Le présent document est une aide à la décision. Seule une proposition de prix engage Arumtec et VMware



Arumtec : 4 bis, Villa du Mont Tonnerre - 75015 Paris - Tél. : 01 42 79 19 50 – Fax : 01 44 18 04 69.
Copyright © 2010 Arumtec®. Tous droits réservés. Ce document est la propriété exclusive d'Arumtec. Il ne peut être communiqué ou divulgué à des tiers sans son autorisation écrite préalable.