

Présentation des services de support mondiaux VMware

Les services de support mondiaux VMware® (Global Support Services) mettent à votre disposition un ensemble complet de prestations proactives, conçues pour répondre aux besoins de votre entreprise. VMware s'engage à fournir un support mondial haut de gamme, avec un seul objectif : votre réussite.

VMware a mis au point trois programmes de support par abonnement (Platinum, Gold et Silver) qui comprennent les mises à jour régulières de correctifs et l'amélioration des produits. Ces programmes sont proposés sous forme d'abonnement annuel ou pluriannuel.

En complément de son programme de support par abonnement Platinum, VMware propose également un support de niveau critique pour l'entreprise (BCS, Business Critical Support). Il s'agit d'une option de service qui permet à votre équipe de datacenter centralisée de bénéficier d'un support technique personnalisé, assuré par une équipe dédiée d'experts connaissant bien la configuration de votre système, votre historique de support et vos besoins métier spécifiques.

VMware propose un support technique pour plusieurs produits sur une base par incident, ce qui vous permet d'accéder à un support en temps utile. Le support par incident est disponible pour VMware ESXi, VMware vSphere Essentials, VMware Workstation, VMware Fusion™, VMware VirtualCenter pour VMware Server (version 1.4), VMware ACE

Starter Kit et VMware vCenter Converter Standalone. Le support par incident est disponible par téléphone ou e-mail, sauf pour VMware Fusion pour lequel nous ne répondons que par e-mail. Il n'inclut pas les mises à jour et mises à niveau des produits.

VMware propose un support de site aux clients titulaires de plusieurs licences VMware Workstation et VMware Fusion. Ce programme permet d'obtenir un support via le Web ou par téléphone, ainsi que des mises à jour de produits. Il vous permet également de rassembler tous vos contrats de support pour Workstation ou VMware Fusion sous un contrat unique. L'ensemble de vos licences est couvert par un support assuré pendant les heures de bureau. Les avantages pour vous sont multiples : facture unique, renouvellement global, mise à disposition de toutes les mises à jour et mises à niveau.

Pour chaque licence Workstation ou VirtualCenter pour VMware Server (version 1.4) achetée, une assistance à l'installation par e-mail est assurée gratuitement pendant 30 jours et les mises à jour des produits sont fournies pendant 18 mois à compter de la date d'achat. Les utilisateurs de VMware Fusion bénéficient d'un support gratuit par e-mail pendant les 30 premiers jours suivant la date d'enregistrement du produit.

Le tableau ci-dessous compare les différents services. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre correspondant commercial VMware ou un partenaire revendeur VMware.

CARACTÉRISTIQUES	PLATINUM	GOLD	SILVER	GRATUITÉ DU SUPPORT	PAR INCIDENT	SITE
Plage d'intervention	24x7x365*	12 heures/jour lun.-ven.	12 heures/jour lun.-ven.	12 heures/jour lun.-ven.	12 heures/jour lun.-ven.	12 heures/jour lun.-ven.
Durée du service	1, 2 ou 3 ans	1, 2 ou 3 ans	1, 2 ou 3 ans	30 jours de support pour l'installation	Les incidents sont valables pendant un an à compter de leur date d'achat	1, 2 ou 3 ans
Mises à jour des produits	Oui	Oui	Oui	Oui	Non disponible	Oui
Mises à niveau des produits	Oui	Oui	Oui	Non disponible	Non disponible	Oui
Produits pris en charge	Tous les produits (à l'exclusion de VMware Fusion et VMware Player)	Tous les produits (à l'exclusion de VMware Fusion et VMware Player)	Workstation uniquement	Workstation, VMware Fusion et VMware VirtualCenter pour VMware Server (v. 1.4) uniquement	VMware ESXi, vSphere Essentials, Workstation, VMware Fusion, VMware VirtualCenter pour VMware Server (v. 1.4), ACE Starter Kit et VMware vCenter Converter Standalone	Workstation et VMware Fusion uniquement
Méthode d'accès	Téléphone/Web	Téléphone/Web	Web uniquement	Web uniquement	Téléphone/Web**	Téléphone/Web
Méthode de réponse	Téléphone/E-mail	Téléphone/E-mail	E-mail uniquement	E-mail uniquement	Téléphone/E-mail**	Téléphone/E-mail
Support à distance	Oui	Oui	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Oui
Accès au site Web de VMware	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès aux forums de discussion et à la base de connaissances de VMware	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre max. d'admin. de support par contrat	6	4	2	Sans objet	Sans objet	4
Nombre de demandes de support	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité	1, 3 ou 5 incidents	Illimité
Support sur site pour remontées exceptionnelles de demandes	Oui	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Non disponible

*Les clients ayant un support de niveau critique pour l'entreprise, proposé en complément du contrat Platinum, disposent d'un accès direct à une équipe dédiée de spécialistes pendant les heures de bureau locales. Un service de support en dehors des heures de bureau est fourni via une file d'attente de services gérée par des chefs ingénieurs spécialistes en support technique.

**À l'exclusion de VMware Fusion pour lequel les demandes sont soumises via le Web et les réponses reçues par e-mail.

Présentation des services de support mondiaux VMware

La rapidité de la réponse dépend de la gravité du problème et des niveaux de service du programme de support que vous achetez. Voici nos engagements en termes de délai de réponse initiale.

GRAVITÉ	PLATINUM (24/24 H, 7/7 J)	GOLD (12/24 H, 5/7 J)	SILVER (WEB UNIQUEMENT)	GRATUITÉ DU SUPPORT (WEB UNIQUEMENT)	PAR INCIDENT	SITE (12/24 H, 5/7 J)
Critique (Gravité 1)	Dans les 30 minutes, 24 h/24, 7 j/7	4 heures pendant les horaires de bureau***	8 heures pendant les horaires de bureau***	24 heures	VMware ESXi par incident : 4 heures pendant les horaires de bureau Tout autre support par incident : 24 heures	4 heures pendant les horaires de bureau***
Majeure (Gravité 2)	4 heures pendant les horaires de bureau***	8 heures pendant les horaires de bureau***	12 heures pendant les horaires de bureau***	24 heures	24 heures	8 heures pendant les horaires de bureau***
Mineure (Gravité 3)	8 heures pendant les horaires de bureau***	12 heures pendant les horaires de bureau***	12 heures pendant les horaires de bureau***	24 heures	24 heures	12 heures pendant les horaires de bureau***
Superficielle (Gravité 4)	12 heures pendant les horaires de bureau***	12 heures pendant les horaires de bureau***	12 heures pendant les horaires de bureau***	24 heures	24 heures	12 heures pendant les horaires de bureau***

*** VMware définit les horaires de bureau comme suit :

HORAIRES DE BUREAU PAR SECTEUR GÉOGRAPHIQUE	
NASA Amérique du Nord et latine, Alaska, Hawaï, Amérique du Sud	Lun. au ven. de 6 h 00 à 18 h 00 (heure locale) Lun. au ven. de 6 h 00 à 18 h 00 (heure normale/heure d'été du Pacifique) Lun. au ven. de 6 h 00 à 18 h 00 (heure normale/heure d'été de la côte Est des États-Unis)
EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique)	Lun. au ven. de 7 h 00 à 19 h 00 (GMT/GMT +1)
APJ (Asie, pays en bordure du Pacifique, Japon)	Lun. au ven. de 8 h 30 à 20 h 30 (heure de Singapour) Lun. au ven. de 7 h 00 à 19 h 00 (Sydney, heure de la côte Est de l'Australie)

Le support est un élément essentiel de l'expérience des clients VMware. VMware souhaite que vous puissiez tirer au maximum parti de ses produits, et ce bien après la phase initiale de vente et d'installation, et veille à ce que vos problèmes soient résolus à votre entière satisfaction.

Informations complémentaires :

Vous trouverez 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](#).



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave 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 www.vmware.com/fr

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_09Q2_GLOBAL_SUPPORT_DS_FR_P2_R1