



# Support Technique VMware Guide de Bienvenue

Septembre 2014

Nous vous remercions d'utiliser des produits et des services VMware.

Le support technique est un élément essentiel de l'expérience des clients VMware. Nous souhaitons que nos clients puissent tirer pleinement parti de nos produits, et ce, bien après la phase initiale de vente et d'installation. Nous avons décidé de veiller à ce que chacune de vos questions soit résolue à votre entière satisfaction. Afin de vous permettre d'optimiser votre retour sur investissement, nous vous proposons une gamme d'offres de support conçues pour répondre aux besoins de votre activité.

Les informations contenues dans le présent document sont considérées exactes et fiables à la date de publication mais des mises à jour peuvent être ajoutées régulièrement sans préavis sur [www.vmware.com/fr/support](http://www.vmware.com/fr/support). En cas d'incohérence entre le présent document et les conditions stipulées dans le contrat que vous avez conclu avec VMware, ces dernières prévalent.

**vmware**<sup>®</sup>

## Sommaire

<b>Introduction</b> .....	<b>4</b>
<b>Création d'une relation efficace avec le support</b> .....	<b>4</b>
<b>Meilleures pratiques</b> .....	<b>4</b>
Savoir prévoir .....	4
Attribuer les ressources appropriées .....	4
Utiliser les ressources d'auto-assistance .....	5
Fournir des informations complètes et précises .....	5
Enregistrer vos produits .....	5
<b>Rôles et responsabilités des clients</b> .....	<b>5</b>
My VMware : rôles et responsabilités .....	5
My VMware : rôles clients .....	5
Superutilisateur .....	5
Contact du compte éligible .....	5
Administrateur .....	6
My VMware : droits et autorisations .....	6
Désignation du superutilisateur et du contact du compte éligible d'un compte .....	6
Le superutilisateur peut réattribuer son rôle .....	6
Identification du superutilisateur et du contact du compte éligible pour chacun des comptes auxquels vous êtes associé .....	6
Ajout d'un utilisateur à votre compte .....	6
Accorder l'accès au compte à des tiers extérieurs à l'entreprise.....	7
<b>Rôles et responsabilités du support VMware</b> .....	<b>7</b>
Équipe du support Licences produits.....	7
Représentant du support client .....	7
Équipe dédiée au client pour vCloud Air (anciennement vCloud Hybrid Service) .....	7
Ingénieur de support technique .....	7
<b>Présentation des niveaux de gravité du support technique</b> .....	<b>8</b>
Définitions des niveaux de gravité sur site.....	8
Logiciel sous forme de service (SaaS) : définitions des niveaux de gravité .....	8
Définitions des niveaux de gravité pour l'infrastructure sous forme de service (IaaS) .....	9
<b>Cycle de vie des demandes de support</b> .....	<b>10</b>
Maintenir votre compte et votre profil à jour.....	10
Avant de commencer .....	10
<b>Collecte des informations</b> .....	<b>11</b>
Numéro de client .....	11

Configurations .....	11
Fichier journal.....	11
Sortie des scripts de support.....	11
Enregistrement de toutes les modifications récentes .....	11
<b>Soumission d'une demande de support.....</b>	<b>12</b>
vCenter Support Assistant pour créer et gérer les demandes de support et télécharger des journaux .....	12
Enregistrement d'une demande de support en ligne .....	16
Enregistrement d'une demande de support par téléphone.....	20
Politique de remontée des demandes de support .....	20
Travailler sur le problème.....	21
Consultation et mise à jour des demandes de support ouvertes.....	21
Signalement d'une erreur ou demande de fonctionnalité .....	22
<b>Clôture d'une demande de support.....</b>	<b>22</b>
Enquêtes de satisfaction des clients.....	22
Principaux numéros de téléphone du support VMware .....	22
<b>Présentation des services de support mondiaux VMware .....</b>	<b>23</b>
Support stratégique pour l'entreprise.....	23
Support de niveau critique pour l'entreprise .....	23
Support Production .....	23
Support Basic.....	23
Support Production IaaS.....	23
Support Basic SaaS.....	23
Support Production SaaS.....	23
Support technique pour le gouvernement fédéral américain .....	23
Support pour les développeurs vFabric .....	24
Programme de support SDK pour vSphere .....	24
Services de support mondiaux complémentaires .....	24
Support en dehors des heures de bureau .....	24
Support MENA .....	25
Support programme bêta .....	25
Présentation du support bêta.....	25
Participer à un programme bêta .....	25
Demande de fonctionnalité .....	25
Demandes de support liées à des bogues.....	25
<b>Politiques de support technique.....</b>	<b>26</b>
<b>Informations complémentaires sur les comptes, les contrats de support et les licences .....</b>	<b>26</b>
<b>Annexe A : Ressources d'auto-assistance de VMware .....</b>	<b>27</b>
<b>Annexe B : Offres de support.....</b>	<b>28</b>

## Introduction

Bienvenue aux services de support mondiaux (GSS) VMware.

## Création d'une relation efficace avec le support

L'efficacité de toute interaction avec le support repose sur les connaissances techniques, les capacités à résoudre les problèmes et les qualités de communication des deux parties : vos administrateurs et nos ingénieurs du support technique VMware GSS. Avec le lancement de My VMware en 2012, nous avons intégré une grande partie des fonctions qui étaient disséminées sur différents portails afin d'offrir une vue centralisée des informations dont vous avez besoin.

L'objectif de ce guide de bienvenue est de vous aider à gérer plus efficacement votre activité lors de vos échanges avec le support VMware. À cet égard, nous nous efforçons de vous fournir des services et un support technique très performants.

Par conséquent, les informations suivantes sont destinées à vous aider dans vos échanges avec VMware : meilleures pratiques, description des niveaux de gravité, cycle de vie d'une demande de support, services de support mondiaux disponibles et informations annexes.

*Remarque : si vous utilisez des produits de sociétés récemment acquises par VMware, les procédures et les instructions décrites dans le présent document peuvent ne pas vous concerner. Il vous sera peut-être conseillé de suivre, pendant un temps encore, les procédures de support technique en vigueur de ces sociétés avant d'appliquer celles des services GSS de VMware.*

## Meilleures pratiques

Forts de notre expérience du support aux entreprises équipées d'infrastructures de virtualisation et du Cloud, nous souhaiterions partager avec vous certaines recommandations et meilleures pratiques afin d'accroître l'efficacité des relations avec le support.

Nous avons constaté que les clients qui investissent dans la formation de leurs administrateurs sont beaucoup plus efficaces dans la définition des symptômes des problèmes techniques et dans leur participation à la résolution des problèmes sous-jacents. Les services de formation VMware proposent un large éventail d'options, allant de courtes vidéos gratuites à des sessions pratiques intensives de plusieurs jours, pour transmettre à votre équipe les connaissances et compétences nécessaires à l'optimisation du retour sur l'investissement VMware. La certification VMware valide et atteste les connaissances, les compétences et les références des membres de votre équipe pour qu'ils puissent déployer et gérer la technologie de virtualisation VMware. Apprenez-en plus sur le site Web de la [formation VMware](#).

### Savoir prévoir

Avant de déployer nos produits, il est utile de revoir les notes de mise à jour VMware, ainsi que d'autres documents techniques annexes ayant trait à votre environnement, en portant une attention plus particulière à l'installation, la configuration et l'exécution des systèmes d'exploitation clients. Nous vous recommandons également de définir soigneusement vos plans de projet, en y incluant des durées de tests convenables, ainsi qu'un plan de « crise » permettant à vos administrateurs de savoir comment contacter tous les fournisseurs concernés. Pour les changements d'infrastructure plus complexes, VMware propose divers [services de conseil](#) pour vous aider à évaluer vos systèmes et applications actuels, puis exploiter ces connaissances au moment de planifier, configurer et gérer votre infrastructure virtuelle.

### Attribuer les ressources appropriées

Avant d'installer des logiciels VMware, les personnes affectées au déploiement des produits VMware doivent justifier d'une expérience dans l'installation, l'exploitation et la maintenance des divers composants de votre environnement (matériel, postes de travail, serveurs, systèmes d'exploitation réseau, stockage et applications). De nombreux problèmes d'installation sont généralement dus à des composants et des logiciels tiers. Ces problèmes surviennent que l'installation s'effectue sur une machine physique ou sur une machine virtuelle. Si vous avez besoin d'assistance, les [consultants](#) VMware se tiennent à votre disposition afin d'identifier la solution la mieux adaptée à votre environnement, la développer et la mettre en œuvre correctement.

### Utiliser les ressources d'auto-assistance

Les entreprises peuvent tirer pleinement parti des outils d'auto-assistance que nous mettons à leur disposition sur le Web. La page [Ressources de support VMware](#) vous permet de trouver des liens menant à la documentation technique et aux solutions de la base de connaissances, de débattre sur des problèmes avec d'autres administrateurs via les forums de nos communautés, et de consulter les livres blancs, les notes techniques et les guides de compatibilité que nous mettons à votre disposition.

- Vous pouvez retrouver les ressources d'auto-assistance disponibles dans [l'Annexe A](#).

### Fournir des informations complètes et précises

À l'instar de n'importe quel processus de dépannage, une résolution précise et rapide des problèmes dépend de la précision des informations communiquées par vos soins et de votre promptitude à les fournir. Si une machine virtuelle fonctionne de façon anormale ou connaît une défaillance, recueillez les fichiers journaux et informations système appropriés tel que décrit dans l'article suivant de la base de connaissances : <http://kb.vmware.com/kb/1008524>.

### Enregistrer vos produits

De nombreux produits VMware doivent être enregistrés afin que votre accord de support soit associé au bon produit. Visitez le site [d'enregistrement de produit pour](#) plus d'informations.

## Rôles et responsabilités des clients

### My VMware : rôles et responsabilités

La collaboration de VMware avec votre entreprise sera plus efficace si les échanges se font toujours entre les mêmes interlocuteurs, tant pour les questions techniques que contractuelles. Le site de gestion des licences de produits, de support et de téléchargement My VMware définit trois rôles, présentés ci-dessous, pour chaque contrat : le superutilisateur, le contact du compte éligible et l'administrateur (décrits plus en détail dans les sections suivantes).

### My VMware : rôles clients

Le « superutilisateur », le « contact du compte éligible » et l'« administrateur » sont les seuls rôles officiels assurant l'interface avec l'environnement My VMware. Le superutilisateur et le contact du compte éligible attribuent et délèguent les autorisations à d'autres utilisateurs de My VMware, selon les cas.

### Superutilisateur

Un [superutilisateur](#) peut gérer les clés de licence et les utilisateurs d'un compte, ajouter et supprimer les autorisations associées aux utilisateurs du compte, ajouter ou supprimer des utilisateurs, et réattribuer le rôle de superutilisateur à un autre utilisateur. Chaque compte ne peut avoir qu'un seul superutilisateur, mais la même personne peut assumer le rôle de superutilisateur pour plusieurs comptes.

### Contact du compte éligible

Un [contact du compte éligible](#) peut gérer le support et les clés de licence d'un compte spécifique, ainsi que déléguer et supprimer les autorisations des utilisateurs. Une même personne peut être à la fois superutilisateur et contact du compte éligible.

### Administrateur

Avec le [rôle d'administrateur](#), les utilisateurs My VMware disposent d'options supplémentaires pour gérer leurs comptes sans l'assistance de VMware. Le rôle d'administrateur peut être affecté par le superutilisateur, le contact du compte éligible ou tout autre utilisateur disposant de l'autorisation Gérer les rôles au niveau du dossier. Une nouvelle autorisation (Afficher les commandes et les contrats associés aux licences d'un dossier en particulier) pour les dossiers est désormais disponible et peut être accordée à l'administrateur ou à d'autres utilisateurs, si besoin.

Tous les autres intervenants sont des « utilisateurs » bénéficiant d'autorisations. Dans My VMware les dossiers servent à gérer et organiser les clés de licence et le support. Par défaut, tous les utilisateurs sont associés à au moins un dossier et sont autorisés à télécharger les produits associés au compte. Des autorisations supplémentaires peuvent être accordées aux utilisateurs par le superutilisateur ou le contact du compte éligible.

### My VMware : droits et autorisations

Le superutilisateur ou le contact du compte éligible peut attribuer des autorisations pour les activités suivantes :

- Afficher et gérer les licences de produit et les informations de support par compte
- Obtenir un support et remplir des demandes de support
- Afficher et gérer les évaluations
- Afficher les commandes et les informations relatives aux contrats de support
- Créer des dossiers afin de mieux organiser les clés de licence
- Gérer les droits et les autorisations des utilisateurs concernant les informations de support et la gestion des clés de licence
- Demander un devis de renouvellement des contrats de support

### Désignation du superutilisateur et du contact du compte éligible d'un compte

Les nouveaux clients identifient l'utilisateur final de la licence sur le bon de commande. C'est cette personne qui va devenir le superutilisateur du nouveau compte éligible.

### Le superutilisateur peut réattribuer son rôle

Le superutilisateur peut réattribuer son rôle dans My VMware à n'importe quel utilisateur associé à son compte. Les superutilisateurs peuvent également appeler le [service clients](#) de VMware pour obtenir de l'aide.

### Identification du superutilisateur et du contact du compte éligible pour chacun des comptes auxquels vous êtes associé

Le superutilisateur et le contact du compte éligible figurent dans votre compte sur la page Account Summary (Récapitulatif du compte). Vous pouvez continuer à utiliser votre propre adresse e-mail professionnelle pour les contacter directement.

### Ajout d'un utilisateur à votre compte

Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pourrez ajouter n'importe quel utilisateur à votre compte. Tous les administrateurs de support et de licence existants, ainsi que tous les utilisateurs enregistrés, seront ajoutés automatiquement au compte.

### Accorder l'accès au compte à des tiers extérieurs à l'entreprise

Vous pourrez autoriser des tiers à accéder à votre compte. VMware ne permettra pas à des tiers d'accéder à votre compte s'ils n'ont pas auparavant été associés à ce dernier avant le lancement de My VMware.

## Rôles et responsabilités du support VMware

Le département Support VMware regroupe quatre types de professionnels du support. Les connaître et savoir les distinguer vous permettra de contacter rapidement les bonnes personnes en cas de difficulté.

### Équipe du support Licences produits

Contactez cette équipe pour bénéficier d'une aide en vue de la résolution de problèmes liés à un compte VMware, à des licences produits ou à un contrat de support. Les responsabilités de cette équipe sont notamment les suivantes :

- Résoudre les problèmes relatifs à un compte
- Éclaircir certains points sur la délégation d'autorisations au niveau d'un compte et d'un dossier
- Répondre aux questions sur la mise à niveau ou le déclassement des licences
- Clarifier les questions en matière de conformité des licences
- Résoudre les problèmes concernant les licences des produits

### Représentant du support client

Un représentant du support client (CSR) est votre premier contact lorsque vous soumettez une demande de support par téléphone. Ses responsabilités sont notamment les suivantes :

- Enregistrer de façon précise et complète votre demande de support dans notre système de suivi des appels
- Vous attribuer le numéro de suivi servant à identifier votre demande de support
- Définir les temps de réponse initiaux à prévoir en fonction de votre contrat de support et de la gravité du problème rencontré

### Équipe dédiée au client pour vCloud Air (anciennement vCloud Hybrid Service)

**Pour les clients de Cloud dédié et Cloud privé virtuel** – L'équipe dédiée au client accueillera de manière proactive les nouveaux clients du service et coordonnera les activités d'intégration. Cette équipe travaille également avec vous pour vous aider à optimiser l'utilisation du service et à garantir la disponibilité des ressources VMware appropriées lorsque vous en avez besoin. Cette équipe est à votre disposition de 6 h à 18 h (PDT/PST) pour les clients d'Amérique du Nord et de 7 h à 19 h (GMT/GMT+1) pour les clients de la région EMEA.

### Pour les clients vCloud Air (anciennement vCloud Hybrid Service) – Disaster Recovery –

Des supports de formation sont disponibles pour vous accompagner lors des activités d'intégration. L'équipe dédiée au client est disponible de 6 h à 18 h (PDT / PST) pour les clients d'Amérique du Nord et de 7 h à 19 h (GMT / GMT+1) pour les clients de la région EMEA afin de garantir la disponibilité des ressources VMware appropriées lorsque vous en avez besoin. (Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://www.vmware.com/support/services/iaas-production.html#sthash.li7kCYx3.dpuf>.)

### Ingénieur de support technique

Vos demandes de support sont attribuées à un ingénieur de support technique (TSE, Technical Support Engineer). Il devient alors votre principal contact pour les prestations de support et les conseils techniques. Ses responsabilités sont notamment les suivantes :

- Répondre aux demandes de support, par e-mail ou par téléphone
- Recréer votre environnement technique afin de reproduire et résoudre le problème
- Rechercher, identifier et résoudre l'incident et les problèmes qui en découlent
- Faire appel à d'autres services de VMware pour résoudre les problèmes

## Présentation des niveaux de gravité du support technique

### Définitions des niveaux de gravité sur site

Le niveau de gravité est une mesure de l'impact relatif d'un problème technique sur vos systèmes ou vos activités. Une définition précise de la gravité de votre problème est la garantie d'une réponse adéquate et aide VMware à comprendre la nature du problème auquel vous êtes confronté.

Le niveau de **Gravité 1** signifie que votre serveur de production ou un autre système critique (voire plusieurs) est en panne et qu'aucune solution alternative n'est immédiatement disponible.

- Vos données critiques, en tout ou en partie, courent un risque réel de perte ou de corruption.
- Vous avez subi une interruption de service majeure.
- Votre activité a été gravement perturbée.
- La prise en charge d'un problème de gravité 1 implique que des ressources se consacrent de façon permanente à ce type d'interventions durant les heures de service établies dans votre contrat de support.

Le niveau de **Gravité 2** signifie qu'une fonctionnalité essentielle est gravement compromise.

- L'activité peut continuer de façon réduite, mais la situation est susceptible de nuire à la productivité à long terme.
- Une échéance essentielle est mise en péril. Les installations permanentes et auxiliaires sont touchées.
- Une solution alternative temporaire existe.

Le niveau de **Gravité 3** indique une perte partielle et non critique des fonctionnalités des logiciels.

- Le fonctionnement de certains composants est perturbé, mais les utilisateurs peuvent continuer à se servir des logiciels.
- Les échéances d'installation initiale ne courent qu'un risque minime.

Le niveau de **Gravité 4** concerne des questions d'utilisation générale.

- Il ne s'agit que de problèmes superficiels, notamment d'erreurs dans la documentation.

### Logiciel sous forme de service (SaaS) : définitions des niveaux de gravité

Le niveau de gravité **Critique (Gravité 1)** correspond aux problèmes de production critiques ayant un impact sur tous les utilisateurs. Il peut s'agir de l'indisponibilité du système et de problèmes d'intégrité des données. Aucune solution alternative n'est envisageable.

- Le service est interrompu ou indisponible.
- Un composant critique d'une infrastructure SaaS est indisponible ou inaccessible, avec un impact très grave sur l'activité, pouvant aller jusqu'à l'arrêt total.
- Le service connaît des défaillances répétées ou présente un temps d'attente anormal, entraînant un délai d'accès aux ressources ou de réponse inacceptable ou extrêmement allongé.
- Les données sont corrompues ou détruites et doivent être restaurées à partir d'une sauvegarde.
- Une fonction ou fonctionnalité documentée critique n'est pas disponible.

Pour les problèmes identifiés Gravité 1 par le client et qui ne concernent pas une interruption de service, vous devez pouvoir affecter des ressources dédiées de façon permanente durant les heures de service établies dans votre contrat de support.

Le niveau de gravité **Majeur (Gravité 2)** est atteint lorsqu'une fonctionnalité majeure est touchée ou qu'une dégradation notable des performances est constatée. Le problème persiste et concerne de nombreux utilisateurs et/ou une fonctionnalité majeure. Aucune solution alternative satisfaisante n'est envisageable.

- Le service reste opérationnel, mais avec des résultats dégradés au point d'avoir un impact majeur sur l'utilisation.
- Les fonctions importantes de l'offre SaaS sont indisponibles et aucune solution alternative acceptable n'est envisageable. L'exécution des opérations peut se poursuivre, mais de façon limitée.
- L'accès à une application ou un fournisseur de services tiers non critique est affecté.

Le niveau de gravité **Mineur (Gravité 3)** s'applique aux problèmes de fonctionnement ou aux bogues du système qui ne concernent qu'une partie des utilisateurs. Une solution alternative existe, mais elle ne peut s'appliquer qu'à court terme.

- Le service reste opérationnel, mais avec un fonctionnement partiellement dégradé pour certains utilisateurs, voire tous. Une solution alternative acceptable existe.
- Le problème concerne une fonction ou fonctionnalité non critique.

Le niveau de gravité **Superficiel (Gravité 4)** s'applique aux demandes concernant un problème technique courant. Il peut s'agir d'une demande d'information sur l'installation, la configuration ou l'utilisation d'une application ou les fonctions de cette dernière ou d'un bogue affectant un groupe limité d'utilisateurs. Une solution alternative acceptable existe.

- Problème mineur sans conséquence sur le fonctionnement du service
- Demandes d'amélioration, absence de documentation ou documentation comportant des erreurs
- Problème ou difficulté mineurs sans conséquence sur la fourniture du service

## Définitions des niveaux de gravité pour l'infrastructure sous forme de service (IaaS)

Le niveau de gravité **Critique (IaaS de Gravité 1)** correspond aux problèmes de production critiques ayant un impact sur tous les utilisateurs. Il peut s'agir de l'indisponibilité du système et de problèmes d'intégrité des données. Aucune solution alternative n'est envisageable.

- Problèmes de production critiques, y compris l'indisponibilité du système et les problèmes d'intégrité des données. Aucune solution alternative n'est envisageable.
- Le service connaît des défaillances répétées ou présente un temps d'attente anormal, entraînant un délai d'accès aux ressources ou de réponse inacceptable ou extrêmement allongé.
- Pour les problèmes identifiés Gravité 1 par le client et qui ne concernent pas une interruption de service, vous devez pouvoir affecter des ressources dédiées de façon permanente. Dans le cas contraire, le niveau de gravité passe au niveau de Gravité 2.

Le niveau de gravité **Majeur (IaaS de Gravité 2)** est atteint lorsqu'une fonctionnalité majeure est touchée ou qu'une dégradation notable des performances est constatée. Le problème persiste et concerne de nombreux utilisateurs et/ou une fonctionnalité majeure. Aucune solution alternative satisfaisante n'est envisageable.

- Une fonctionnalité majeure est touchée ou une dégradation notable des performances est constatée. Le problème persiste et concerne de nombreux utilisateurs et/ou une fonctionnalité majeure. Aucune solution alternative satisfaisante n'est envisageable.
- Les fonctions importantes de l'offre de service sont indisponibles et aucune solution alternative acceptable n'est envisageable. L'exécution des opérations peut se poursuivre, mais de façon limitée.

Le niveau de gravité **Mineur (IaaS de Gravité 3)** s'applique aux problèmes de fonctionnement du système qui ne concernent qu'une partie des utilisateurs. Une solution alternative existe, mais elle ne peut s'appliquer qu'à court terme.

- Le service reste opérationnel, mais avec un fonctionnement partiellement dégradé pour certains utilisateurs, voire tous. Une solution alternative acceptable existe.
- Le problème concerne une fonction ou fonctionnalité non critique.

Le niveau de gravité **Superficiel (IaaS de Gravité 4)** s'applique aux demandes concernant un problème technique courant. Il peut s'agir d'une demande d'information sur les fonctions du service ou d'un bogue affectant un groupe limité d'utilisateurs. Une solution alternative acceptable existe.

- Demandes d'amélioration, absence de documentation ou documentation comportant des erreurs

## Cycle de vie des demandes de support

Vous pouvez contacter VMware par téléphone ou sur le portail My VMware. Votre demande de support est immédiatement enregistrée et votre problème est rapidement attribué à l'ingénieur de support technique désigné.

Les diverses étapes d'une demande de support sont les suivantes :

- Création de votre profil
- Collecte des informations permettant de résoudre le problème
- Soumission d'une demande de support
- Résolution du problème avec l'ingénieur de support technique désigné
- Clôture de la demande de support

### Maintenir votre compte et votre profil à jour

Pour soumettre une demande de support, vous devez créer un compte sur My VMware et tenir à jour les informations de votre profil.

Pour enregistrer une demande de support, vous devez :

- Créer ou mettre à jour votre profil sur My VMware
- Posséder une adresse e-mail valide et active
- Être associé à un compte My VMware
- Disposer de l'autorisation d'enregistrer des demandes de support pour le dossier auquel appartient le produit concerné, ou pour au moins un dossier dans le compte des demandes de support par incident

Vérifiez que VMware figure dans la liste des expéditeurs autorisés, afin d'éviter que les messages que nous envoyons soient bloqués par votre filtre anti-spam.

Contactez votre superutilisateur ou administrateur pour vérifier que vous avez été associé au compte approprié dès l'achat de vos produits. Ceci permet de réduire considérablement le délai de traitement de vos demandes de support, tout en nous permettant d'y répondre de manière rapide et efficace.

### Avant de commencer

Veillez à créer votre profil sur My VMware et vérifiez que votre superutilisateur ou administrateur vous a associé au compte approprié et vous a accordé les autorisations nécessaires :

1. Rendez-vous sur la page [My VMware](#) et connectez-vous (ou inscrivez-vous, si ce n'est pas déjà fait).
2. My VMware est un emplacement central qui vous permet d'accéder à une vue par compte des clés de licence, demandes de support, contrats et autres informations.
3. Une fois que vous avez créé votre profil et reçu les autorisations nécessaires du superutilisateur ou de l'administrateur pour les dossiers d'un compte, vous pouvez enregistrer votre première demande de support.

## Collecte des informations

Ces instructions décrivent les informations dont VMware a besoin pour diagnostiquer les problèmes et enregistrer rapidement votre demande de support. Avant de contacter le support VMware, rassemblez toutes les informations utiles.

### Numéro de client

Le numéro de client est un identifiant unique à dix chiffres qui est attribué à chaque contact client pour les besoins du support technique. Un numéro de client est créé pour les clients qui créent eux-mêmes leur profil VMware ou My VMware, ou lorsque des utilisateurs ne possédant pas un de ces profils passent une commande. Chaque personne se voit attribuer un numéro de client unique (il s'apparente à un numéro d'identification personnel).

Les utilisateurs peuvent se connecter à My VMware sous leur numéro de client, et utiliser ce dernier pour enregistrer des demandes de support via le système de réponse vocale interactif ou contacter directement un représentant du service clients. Le numéro de client est visible dans le profil My VMware et les formulaires de demande de support.

Le numéro attribué est propre à chaque contact client (toute personne qui crée un compte auprès de VMware) et ne doit pas être partagé. Ce numéro peut aussi vous être fourni par des représentants du service clients en appelant le support technique. Pour plus d'informations, consultez les [Questions fréquentes sur le numéro de client](#).

### Configurations

Les schémas et fichiers de configuration du système, du stockage et/ou du réseau sont très utiles pour la résolution de problèmes concernant un produit VMware. Une fois ces schémas stockés dans un fichier, vous pouvez facilement les transmettre au support VMware ou exécuter les commandes appropriées sur les périphériques afin de collecter des informations de configuration qui nous aideront à accélérer le processus de résolution des problèmes.

### Fichier journal

Si vous signalez un problème survenu lors de l'installation d'un produit VMware, les fichiers journaux seront une mine d'informations. Recherchez et fournissez les fichiers journaux VMware (log) et un fichier « core » si le journal indique qu'un fichier de ce type a été créé. Vous pouvez joindre ces fichiers à votre demande de support. L'emplacement des fichiers journaux dépend du système d'exploitation et du produit VMware que vous utilisez. Reportez-vous à la documentation de l'administrateur VMware appropriée pour la formulation de la syntaxe spécifique. S'il s'agit d'une panne survenue sur un matériel physique, tous les fichiers journaux du fournisseur dudit matériel seront également utiles.

### Sortie des scripts de support

Si une machine virtuelle fonctionne de façon anormale ou tombe en panne, redémarrez-la et exécutez le script de support afin de collecter les fichiers journaux et informations système appropriés. La syntaxe et l'emplacement du script varient selon les plates-formes VMware. Vous trouverez des informations sur la collecte des données de résolution des problèmes pour le support technique dans l'article suivant de la base de connaissances : <http://kb.vmware.com/kb/1008524>.

### Enregistrement de toutes les modifications récentes

Vérifiez si des modifications ont été effectuées récemment dans votre environnement d'infrastructure virtuelle. Il peut s'agir de changements de version du système d'exploitation client ou du système d'exploitation hôte, voire de modifications dans le réseau, le stockage et les applications.

## Soumission d'une demande de support

Tous les clients peuvent joindre le service de support VMware via la page [Support technique](#) ou par téléphone.

- [vCenter Support Assistant](#) : pour obtenir un plug-in VMware vCenter™ gratuit en vue de créer et gérer vos demandes de support et télécharger des journaux.
- [Envoyer une demande de support en ligne](#) : pour obtenir une réponse sur un point technique ou général, ou bien à propos des licences.
- [Soumettre une demande par téléphone](#) : tous les clients peuvent utiliser le système téléphonique automatisé et suivre les instructions.

### vCenter Support Assistant pour créer et gérer les demandes de support et télécharger des journaux

vCenter Support Assistant est un plug-in vCenter gratuit accessible à tous les clients couverts par l'un de nos contrats de support ou par l'achat d'un support par incident.

1. Téléchargez vCenter Support Assistant à l'adresse :

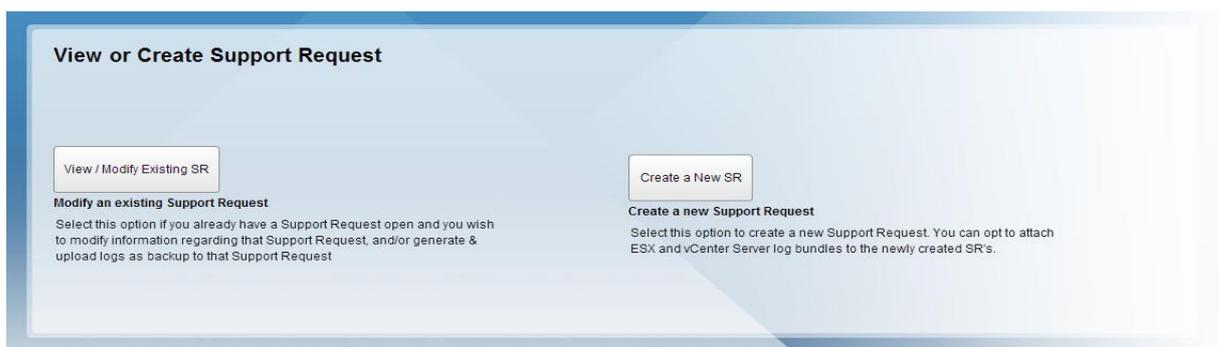
<http://www.vmware.com/fr/products/datacenter-virtualization/vcenter-support-assistant/overview.html>

Installez-le en suivant les instructions fournies dans les questions fréquentes suivantes :

<http://www.vmware.com/files/pdf/vcenter/VMware-vCenter-Support-Assistant-faq.pdf>



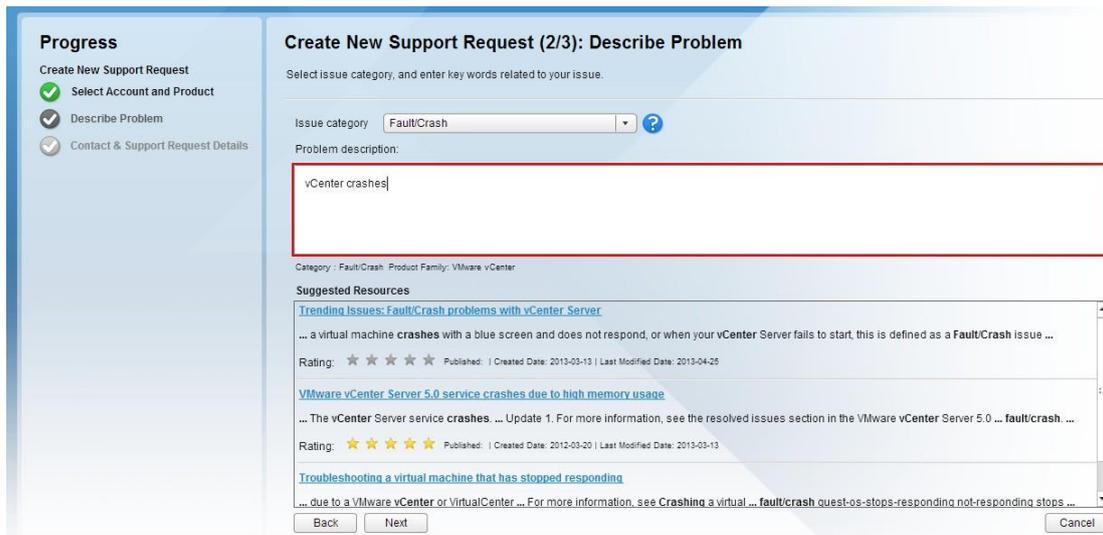
2. Connectez-vous pour créer une demande de support à l'aide de vos identifiants de connexion My VMware.
3. Choisissez entre créer une nouvelle demande de support et en modifier une existante.



4. Créez une nouvelle demande de support en sélectionnant le compte et le produit.



5. Saisissez une description du problème pour la demande de support. La liste des articles de la base de connaissances associés s'affiche dans la section « Suggested Resources » (Ressources suggérées). Cette liste répertorie des options en libre-service.



6. Toutefois, si vous souhaitez toujours créer une demande de support, renseignez vos coordonnées et les détails de la demande. La nouvelle demande est alors créée et envoyée.

**Progress**

- Create New Support Request
- Select Account and Product
- Describe Problem
- Contact & Support Request Details

**Create New Support Request (3/3): Contact and Support Request Details**

Fill in Contact and Support Request Details.

Required fields are marked with an asterisk (\*)

**Support Request Details**

Product: VMware vCenter Server 5.1

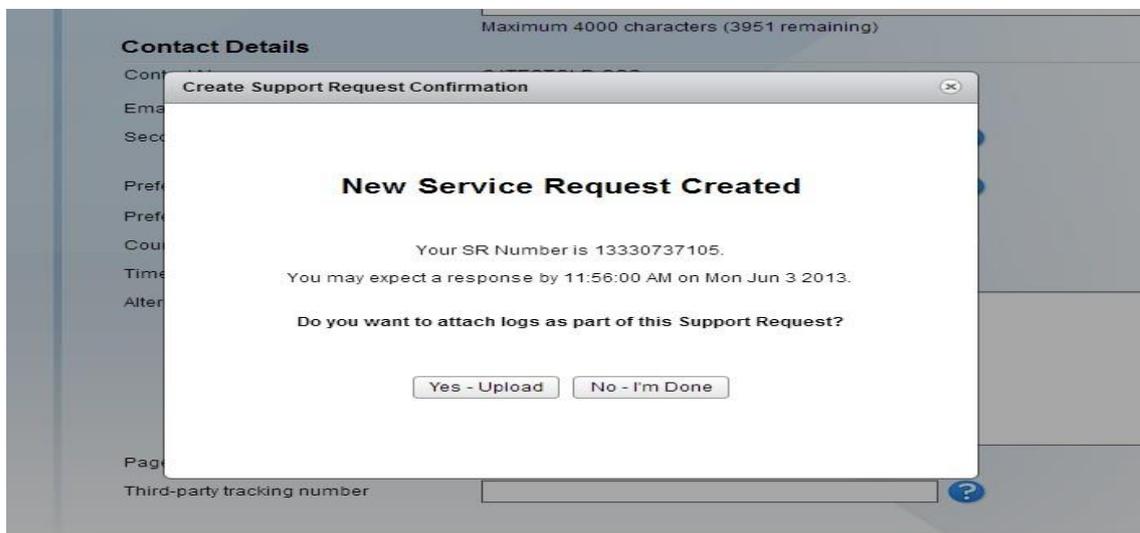
Severity: 4: General usage issues

Issue category: Fault/Crash

Issue description: vCenter crashes for some unknow reason.

Additional notes: Have tried to provide the requested logs as well!

Contact Details: Maximum 4000 characters (3951 remaining)



7. Téléchargez les fichiers journaux associés à la demande de support.

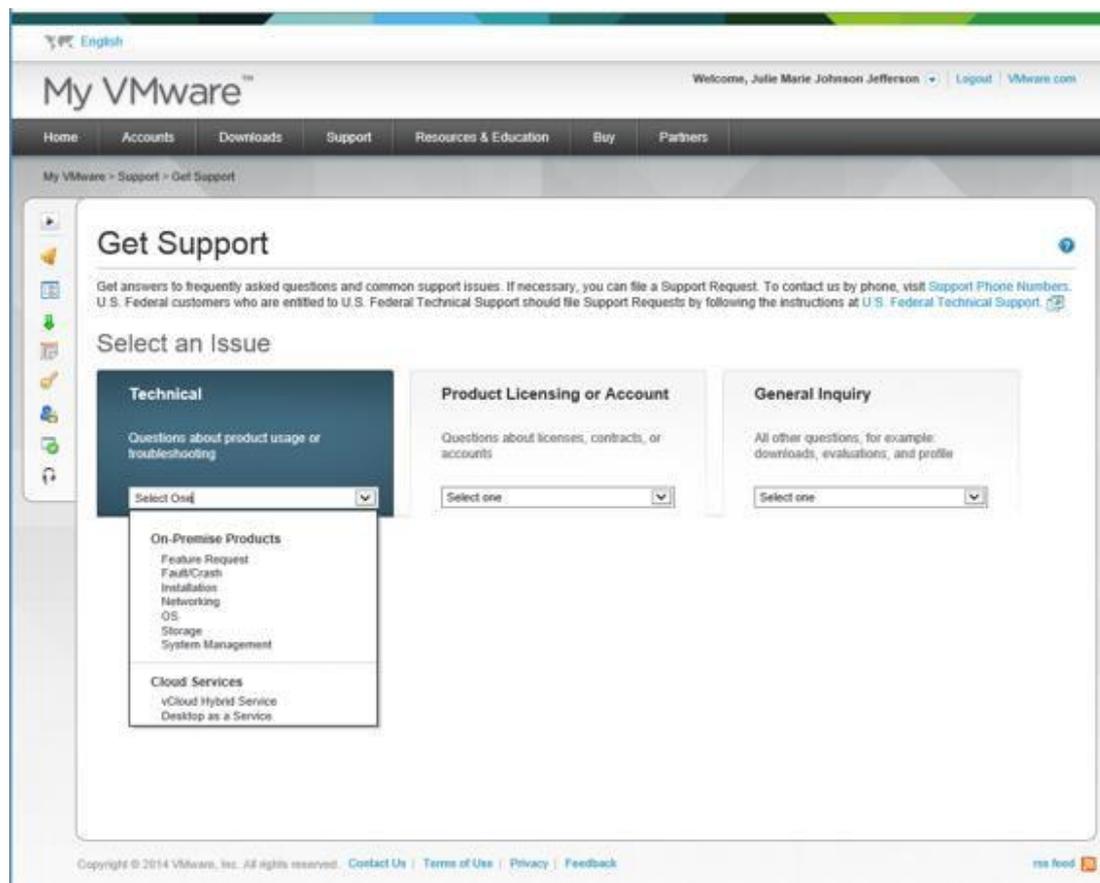


8. Une fois votre demande de support complétée, un numéro de demande de support lui est attribué. Ce numéro s'affiche et un e-mail de confirmation vous est envoyé dans l'heure qui suit. Pensez à utiliser ce numéro de demande de support lors de vos communications avec VMware concernant ce problème spécifique. Si vous ne recevez pas de réponse électronique dans l'heure qui suit, envoyez une demande au [Service clients](#).

### Enregistrement d'une demande de support en ligne

L'enregistrement d'une demande de support via My VMware est une autre option disponible pour tous les clients couverts par l'un de nos contrats de support ou par l'achat d'un support par incident.

1. Rendez-vous sur [My VMware](#), connectez-vous et cliquez sur [Get Support](#) (Support technique).
2. Sous Technical Product (Produit technique), choisissez la catégorie du problème rencontré avec le produit concerné par votre demande de support. (Passez la souris sur les catégories pour afficher leur description.)



3. Sélectionnez le **compte** associé à un contrat de support pour le produit concerné. Une fois le compte sélectionné, vous pouvez choisir le produit concerné :

English

Welcome, Julie Marie Johnson Jefferson | Logout | VMware.com

Home Accounts Downloads Support Resources & Education Buy Partners

My VMware > Support > Get Support

## Get Support

Get answers to frequently asked questions and common support issues. If necessary, you can file a Support Request. To contact us by phone, visit [Support Phone Numbers](#). U.S. Federal customers who are entitled to U.S. Federal Technical Support should file Support Requests by following the instructions at [U.S. Federal Technical Support](#).

### Select an Issue

**Technical**  
Installation

**Product Licensing or Account**  
Select one

**General Inquiry**  
Select one

### Select the Product Associated with the Issue

Don't see your product listed? Read [KB article 2009213](#).

**Supported Products** FOR ACCOUNT 388239322 - QATest19102012RK

Rows: Expand All Collapse All + Filters

- VMware Fusion
  - VMware Fusion Professional 6.x
- VMware Horizon Application Manager
- VMware Player
- VMware ThinApp

Back Continue

4. Cliquez sur **Continue** (Continuer). La liste des problèmes et questions les plus courants pour le produit sélectionné s'affiche sous **Your Selections** (Vos sélections). Si ces suggestions ne vous permettent pas de résoudre le problème, saisissez d'autres informations et / ou termes concernant le problème dans la fenêtre **Enter terms related to the issue** (Saisir les termes relatifs au problème) pour rechercher d'autres solutions possibles.

English

My VMware™

Welcome, Julie Marie Johnson Jefferson | Logout | VMware.com

Home | Accounts | Downloads | Support | Resources & Education | Buy | Partners

My VMware > Support > Get Support

## Get Support

Get answers to frequently asked questions and common support issues. If necessary, you can file a Support Request. To contact us by phone, visit [Support Phone Numbers](#). U.S. Federal customers who are entitled to U.S. Federal Technical Support should file Support Requests by following the instructions at [U.S. Federal Technical Support](#).

### Your Selections

**Issue:** Installation   **Product:** VMware Fusion Professional 6.x

Enter terms related to the issue.

**Support Level: Production Support**

[Back](#)   [Create Support Request](#)

**VMware KB: Downloading and installing VMware Fusion**  
 Downloading and installing VMware Fusion (2014097). Symptoms. You cannot download VMware Fusion; Download stops ...

★★★★  
 Published: | Created Date: 2012-02-21 | Last Modified Date: 2013-08-22

U.S. Federal customers who are entitled to support [click here](#).

Copyright © 2014 VMware, Inc. All rights reserved. [Contact Us](#) | [Terms of Use](#) | [Privacy](#) | [Feedback](#)   [rss feed](#)

5. Si avec les ressources suggérées, vous ne parvenez pas à résoudre le problème, cliquez sur **Create Support Request** (Créer une demande de support) pour soumettre une demande de support au support technique VMware.
6. Renseignez les champs nécessaires, expliquez en détail le problème et mettez en pièce jointe tous les fichiers de configuration, journaux et de base disponibles. Pour plus d'informations sur les champs à compléter et les valeurs à sélectionner, consultez les infobulles signalées par un point d'exclamation bleu.

### Support Request Information

\* Required Fields

---

Associate request with this folder  ⓘ

Product version  ⓘ

Severity \*  ⓘ

Issue category \*  ⓘ

Issue description \* 

Enter a complete description of the issue you are experiencing. Provide as much information as possible about the issue. If this is a technical issue, include information about your technical environment. This information helps our support team diagnose the issue and provide a solution.

 ⓘ  
Maximum 4000 characters

Additional notes 

Provide any additional information that may help with your Support Request, including information about your availability and other contacts.

  
Maximum 4000 characters

---

### Contact Information

Preferred contact method

Country \*

Preferred Phone Number & Extension \*  ⓘ

Time zone \*

Secondary email   
Separate multiple email addresses with a comma (,). ⓘ

Alternate contact information   
Maximum 255 characters

Pager PIN

Third-party tracking number

7. Une fois votre demande de support complétée, un numéro de demande de support lui est attribué. Ce numéro s'affiche et un e-mail de confirmation vous est envoyé dans l'heure qui suit. Pensez à utiliser ce numéro de demande de support lors de vos communications avec VMware concernant ce problème spécifique. Si vous ne recevez pas de réponse électronique dans l'heure qui suit, envoyez une demande au [Service clients](#).

### Enregistrement d'une demande de support par téléphone

Lorsque vous contactez le support technique VMware par téléphone, le système de réponse vocale interactif vous invite à sélectionner le produit approprié couvert par le contrat, puis à sélectionner une action, telle que poser une question sur les licences, reprendre une demande de support existante ou créer une demande de support. Si vous sélectionnez l'option de création de demande de support, ayez sous la main votre numéro de client pour accéder au système. Une fois ces étapes effectuées, le système vous met en relation avec le bon interlocuteur VMware. Le système de réponse vocale interactif possède une fonction de reconnaissance vocale, ce qui vous permet de répondre aux instructions du système.

L'équipe du support Licences produits est disponible 24 h / 24 et 7 j / 7 pour vous aider à résoudre les problèmes liés à votre compte, votre contrat de support et vos licences.

Le groupe dédié au support client est lui aussi disponible 24 h / 24 et 7 j / 7 pour enregistrer les demandes de support reçues par téléphone pour l'ensemble des produits VMware.

Si, dans de rares occasions, tous les représentants du service sont occupés à l'écoute d'autres clients, vous pourrez patienter dans la file d'attente ou bien laisser un message pour être rappelé. Dans ce cas, nous vous invitons à laisser un message détaillé en indiquant :

- votre nom complet ;
- le nom de votre entreprise ;
- votre numéro de client ;
- le numéro de téléphone auquel nous pouvons vous joindre ou votre numéro de récepteur de radiomessagerie (prenez soin d'y inclure les indicatifs international et régional) ;
- le numéro de demande de support (si l'appel concerne un problème existant) ;
- une brève description du problème.

Nous répondons généralement aux messages dans un délai d'une heure ou moins.

Une fois que vous avez entré la demande de support avec l'aide du représentant du service clients, un numéro lui est attribué. Ce numéro vous est communiqué par téléphone et transmis dans l'heure qui suit dans un e-mail accusant réception de votre demande. Pensez à utiliser ce numéro de demande de support lors de vos communications avec VMware concernant ce problème. Vous pouvez vous-même ajouter d'autres informations à la demande via notre [portail de support en ligne](#).

Les temps de réponse initiaux de l'ingénieur de support technique dépendent des conditions générales de votre [offre de support](#). L'ingénieur de support technique vous répondra par téléphone ou par e-mail en fonction de l'offre de support, de la méthode de contact favorite et du produit acheté.

Les temps de réponse initiaux aux questions de service clients et problèmes de licence sont variables. La majeure partie des demandes exigent un travail de recherche pour leur résolution. Un délai maximal de 72 heures peut parfois être nécessaire à un représentant du service clients ou un spécialiste des licences, mais VMware fera en sorte de vous répondre le plus rapidement possible. La plupart des demandes sont traitées dans un délai de 48 heures.

Consultez la [Politique de support dans la langue du pays](#) pour obtenir des informations sur le service clients et le support technique dans d'autres langues que l'anglais.

### Politique de remontée des demandes de support

Pour plus d'informations sur la marche à suivre pour faire remonter une demande de support, consultez la section [Support Request Escalation Process](#) (Politique de remontée des demandes de support) sous Technical Support Policies (Politiques de support technique).

Pour obtenir des instructions détaillées sur la procédure de remontée d'une demande de support, consultez la page suivante : <https://www.vmware.com/fr/support/file-sr/escalation.html>.

Vous pouvez également faire remonter une demande via My VMware sur l'onglet Action de toute demande de support ouverte.

### Travailler sur le problème

Un ingénieur de support technique dédié est affecté à votre demande de support. Il est en charge de votre problème jusqu'à ce que, d'un commun accord, nous convenions de la clôture de la demande de support. Dans certains cas, une demande de support sera réattribuée à un autre ingénieur pour faciliter la résolution du problème. Bien entendu, vous serez informé en cas de réaffectation de votre demande de support.

L'ingénieur de support technique désigné vous contactera par e-mail et/ou par téléphone au cours de la procédure de résolution. Votre responsabilité consiste à mettre à disposition les personnes et ressources appropriées pour travailler avec l'ingénieur durant les heures de service établies dans votre contrat de support. L'ingénieur de support technique tente de résoudre le problème avec vous, en suivant toutes les étapes requises, du diagnostic complet du problème à sa résolution finale.

Ceci comprend, mais sans s'y limiter :

- des demandes d'informations supplémentaires ;
- des demandes d'installation de logiciels et/ou de correctifs spécifiques ;
- des demandes de données de débogage propres à votre système (et, si nécessaire, l'exécution de tests pour générer ces données) ;
- des tentatives de reproduction du problème sur les machines de test de VMware ;
- des demandes de fourniture de votre code, de vos données ou de votre logiciel afin de pouvoir reproduire le problème ;
- des vérifications de bogues de logiciels avec notre équipe d'ingénieurs ;
- des demandes de mise en œuvre et de test de solutions alternatives préconisées pour éviter le problème ;
- l'intervention de vos administrateurs réseau, de bases de données et autres pour vous aider à résoudre les problèmes ;
- une assistance pour impliquer les fournisseurs de matériel ou de logiciels tiers concernés (par exemple, les fournisseurs de votre système d'exploitation ou de votre base de données) si nous suspectons un problème avec leur produit.

### Consultation et mise à jour des demandes de support ouvertes

Vous pouvez consulter l'état des demandes de support que vous avez soumises à VMware en vous connectant à votre compte via notre portail de [consultation des demandes de support](#). À tout moment, vous avez la possibilité d'ajouter des commentaires et/ou des fichiers à votre demande. Les fichiers d'une taille maximale de 2 Go peuvent être téléchargés directement sur le site. Pour les fichiers plus volumineux, utilisez le [site FTP](#) de VMware. Si vous souhaitez envoyer des fichiers par e-mail, notre système peut les accepter tant que leur taille ne dépasse pas 10 Mo.

**REMARQUE :** vous pouvez demander que l'ingénieur de support technique désigné dans votre cas élève le niveau de gravité d'une demande de support sans remontée si l'impact de cette demande a changé ou n'a pas été enregistré comme il se doit au départ.

## Signalement d'une erreur ou demande de fonctionnalité

### Rapport d'erreurs (bogues)

Si vous pensez avoir trouvé une anomalie dans un produit VMware et disposez d'un contrat de support en cours, vous devez la signaler au support VMware en suivant la procédure normale de [demande de support](#).

Si vous ne bénéficiez pas d'un contrat de support en cours et souhaitez nous informer d'une erreur, transmettez le problème à la communauté produit appropriée sur le [forum des communautés VMware](#).

### Demande de fonctionnalité

Votre avis et vos remarques nous sont très utiles. Si vous avez des suggestions sur les améliorations à apporter aux logiciels VMware, n'hésitez pas à nous les communiquer via le formulaire de demande de fonctionnalité [Feature Request](#) disponible sur le site VMware. Sauf si des informations supplémentaires sont requises, vous ne recevrez pas de réponse personnelle. Veuillez noter qu'aucun support technique ne peut être obtenu par le biais de ce formulaire.

## Clôture d'une demande de support

D'une manière générale, nous clôturons une demande de support une fois que vous avez confirmé que le problème est résolu ou si VMware n'obtient aucune réponse de votre part après avoir tenté de vous contacter à trois reprises sur une période de 10 jours. Une demande de support technique peut également être clôturée si elle s'avère impossible à résoudre ou si VMware décide de ne pas résoudre certains problèmes, après vous en avoir averti et obtenu votre accord.

### Enquêtes de satisfaction des clients

Vos commentaires constituent le seul moyen de mesurer la qualité avec laquelle les services de support mondiaux VMware répondent à vos attentes. Les enquêtes de satisfaction des clients sont pour vous l'occasion de transmettre à VMware des informations précieuses qui nous seront utiles pour améliorer nos contacts avec vous et concevoir des offres de support adaptées à vos besoins.

Après qu'une demande de support a été clôturée, il vous sera demandé par e-mail de remplir un bref questionnaire sur votre expérience.

### Principaux numéros de téléphone du support VMware

**États-Unis et Canada** : 1-877-4VMWARE (1-877-486-9273) ou 1-650-475-5345 (choisissez le service de support pour les licences ou le support technique)

Vous trouverez les **numéros gratuits internationaux** sur la page [https://www.vmware.com/fr/support/contacts/us\\_support.html](https://www.vmware.com/fr/support/contacts/us_support.html).

Les clients fédéraux américains bénéficiant du support pour le gouvernement fédéral américain doivent enregistrer des demandes de support en appelant le numéro de téléphone exclusif du support pour le gouvernement fédéral américain. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la [page du support pour le gouvernement fédéral américain](#).

# Présentation des services de support mondiaux VMware

Consultez l'[Annexe B : Offres de support](#) pour obtenir des informations et des liens sur les options de support supplémentaires.

## Support stratégique pour l'entreprise

L'offre [Support stratégique pour l'entreprise](#) est proposée en complément du [Support VMware Production](#) pour les environnements très complexes et sophistiqués. Conçue pour accompagner le responsable technique de compte, elle offre aux clients un accès à une équipe proactive et hautement qualifiée d'experts dédiée au bon fonctionnement de leurs infrastructures virtuelles, 24 h / 24, 7 j / 7.

## Support de niveau critique pour l'entreprise

L'offre [Support de niveau critique pour l'entreprise](#) est proposée en complément du [Support VMware Production](#). Dans le cadre d'un contrat de support de ce type, 6 administrateurs du support client bénéficient de services de support proactif et réactif personnalisé, assurés par un spécialiste du support technique dédié, qui intervient en complément de votre équipe informatique.

## Support Production

L'offre [Support Production](#) est destinée aux environnements de production. Dans les centres de support mondiaux VMware, une équipe est présente 24 h / 24 pour vous donner accès à un savoir-faire inégalé en matière de virtualisation et vous faire bénéficier de l'expérience de VMware dans le support de produits d'infrastructure virtuelle acquise au fil des ans dans des environnements clients réels.

## Support Basic

L'offre [Support Basic](#) a été conçue pour les applications et plates-formes non critiques nécessitant un support pendant les heures de bureau habituelles. Implantés dans des zones stratégiques, nos centres de support mondiaux vous offrent un accès rapide et efficace au centre le plus proche de vous.

## Support Production IaaS

L'offre [Support Production IaaS](#) de VMware a été conçue pour vous faire bénéficier du support dont vous avez besoin. Nous travaillons avec vous pour optimiser l'utilisation du service et garantir la disponibilité des ressources VMware appropriées lorsque vous en avez besoin. Dans nos centres de support mondiaux, une équipe présente 24 h / 24 vous donne accès à des ingénieurs de support technique très expérimentés en matière de Clouds privés et hybrides.

## Support Basic SaaS

L'offre [Support Basic SaaS](#) de VMware a été conçue pour vous faire bénéficier d'un support mondial 12 h / 24, 5 j / 7 pour vos produits SaaS. VMware s'engage à fournir un support mondial haut de gamme, avec un seul objectif : votre réussite. Implantés dans des zones stratégiques, nos centres de support mondiaux vous offrent un accès rapide et efficace au centre le plus proche de vous. VMware se charge du déploiement et de la maintenance des logiciels, afin que vous puissiez vous consacrer à votre activité.

## Support Production SaaS

L'offre [Support Production SaaS](#) de VMware a été conçue pour maintenir l'accessibilité de vos produits SaaS. Dans nos centres de support mondiaux, une équipe présente 24 h / 24 vous donne accès à votre produit depuis un navigateur Web, partout où vous disposez d'une connexion Internet. VMware se charge du déploiement et de la maintenance des logiciels, afin que vous puissiez vous consacrer à votre activité.

## Support technique pour le gouvernement fédéral américain

Le support technique VMware pour le gouvernement fédéral américain est destiné uniquement aux clients fédéraux qui peuvent contacter des ingénieurs de support technique VMware implantés aux États-Unis et possédant la citoyenneté américaine. Aucun contrat de support supplémentaire n'est nécessaire en plus du contrat de support et d'abonnement que ces clients ont acquis auprès de la U.S. Federal Price List / GSA Schedule par le biais d'un revendeur VMware agréé auprès du gouvernement. Pour en savoir plus,

consultez la page U.S. Federal Technical Support (Support technique pour le gouvernement fédéral américain).

### Support pour les développeurs vFabric

Cette offre apporte des conseils sur le développement d'applications avec le logiciel VMware vFabric®. VMware vous apporte des conseils sur l'automatisation ou l'écriture de scripts de scénarios de déploiement, ou l'utilisation du PDK (Plug-in Development Kit) et des interfaces de programmation d'applications (API). L'offre [Support pour les développeurs vFabric](#) comprend également une assistance pour la configuration des applications et l'ajustement des performances, notamment l'examen de fragments de code d'application utiles, lorsque cela est nécessaire pour le support.

### Programme de support SDK pour vSphere

Le [programme de support SDK de VMware](#) fournit des instructions pour mettre plus rapidement vos solutions VMware vSphere® tierces sur le marché en vous offrant un accès à des spécialistes de VMware vSphere API. Ces professionnels possèdent une longue expérience dans l'utilisation des solutions tierces et ont une connaissance approfondie des subtilités des puissants vSphere API. Dans le cadre de ce programme, vous bénéficierez de diagnostics d'état, d'une information sur les meilleures pratiques, et de suggestions de solutions alternatives pour élaborer et tester les applications internes et tierces.

## Services de support mondiaux complémentaires

### Support en dehors des heures de bureau

Le support en dehors des heures de bureau est assuré pour les problèmes de gravité 1 auprès des clients ayant souscrit à une offre VMware de support Basic. Cette formule de support vous assiste en cas de problèmes d'arrêt de production critiques pour l'entreprise. L'objectif consiste à fournir une réponse rapide en cas de défaillance du système de production classée en tant que [problème de gravité 1](#), et un ingénieur de support technique vous assiste, en dehors des heures convenues par votre contrat, dans le processus de remise en service de votre système. Contactez le [service de support clients](#) pour en savoir plus sur les modalités d'achat de notre formule de support « en dehors des heures de bureau ».

Voici répertoriés ci-après des exemples de problèmes critiques affectant un système de production sur lequel s'exécutent des logiciels commercialisés :

- Vos données critiques, en tout ou partie, courent un risque considérable et peuvent être perdues ou corrompues.
- Vous avez subi une interruption de service majeure.
- Votre activité a été gravement perturbée.

L'ingénieur de support technique en charge du dossier continue à traiter le problème tant que l'un des résultats suivants n'est pas atteint :

- Le serveur de production redevient opérationnel et la demande de support est close ou son niveau de gravité réduit.
- La fourniture d'une solution alternative acceptable et viable permet de maintenir le serveur opérationnel jusqu'à ce qu'une solution définitive soit trouvée et le niveau de gravité réduit.
- La gravité de l'impact sur les serveurs de production est réduite.

La demande de support est alors soit clôturée, soit reprise pour un traitement durant les heures normales de bureau, selon le cas. Dans tous les cas, nous vous demandons de confirmer votre accord sur le statut atteint.

### Support MENA

VMware fournit un support pour les [problèmes de Gravité 2](#) aux clients de la région Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) les samedis et dimanches de 8 h à 17 h GMT, jours ouvrables habituels dans bon nombre de ces pays.

## Support programme bêta

### Présentation du support bêta

VMware offre un [service d'auto-assistance](#) et un [support en ligne](#) aux utilisateurs bêta pendant la durée du programme correspondant. Les clients disposant du niveau de support bêta approprié peuvent soumettre des demandes de support en ligne. Vous recevrez un accusé de réception automatique pour votre demande de support. Aucune demande de support bêta ne sera acceptée par téléphone. Nous ne nous engageons pas à répondre à chacune de ces demandes de support en raison du volume reçu et parce que nous ne prévoyons pas de mettre en production les versions bêta. Toutes les demandes de support bêta sont considérées comme closes à la fin de la durée du programme bêta.

### Participer à un programme bêta

VMware propose des programmes bêta publics et privés. Vous trouverez des informations sur les modalités de participation à un programme bêta public sur le site des [communautés VMware](#).

Les programmes bêta privés ne sont proposés que sur invitation. VMware vous adresse une invitation par e-mail dans laquelle vous trouverez des instructions permettant d'accéder au programme bêta privé.

### Demande de fonctionnalité

Vous pouvez également soumettre des demandes de fonctionnalité pour la version bêta en ouvrant une demande de support en ligne. Nous transmettons votre demande de fonctionnalité à l'équipe de développement concernée pour évaluation. Sauf si des informations supplémentaires sont requises, vous ne recevrez pas de réponse personnelle. Toute suggestion visant à apporter des améliorations aux logiciels VMware devient la propriété de VMware. VMware se réserve le droit d'utiliser ces informations dans le cadre de ses activités, sans restriction.

### Demandes de support liées à des bogues

Nous transmettons les informations sur les bogues à notre équipe de développement pour évaluation. Selon notre calendrier et la gravité du problème, celui-ci peut être résolu ou pas avant la commercialisation de la version de production. À l'issue de la période bêta, toute demande de support associée sera clôturée. Les bogues en attente de résolution feront cependant l'objet d'un suivi et d'une évaluation selon le cas.

## Politiques de support technique

Pour plus d'informations sur les politiques de VMware en matière de support technique, cliquez sur le lien suivant : [Politiques de support VMware](#)

## Informations complémentaires sur les comptes, les contrats de support et les licences

Contactez le [support Licences](#) pour toute question sur My VMware, les contrats de support et les licences. Pour nous aider à résoudre vos problèmes, assurez-vous que toutes les données concernant votre commande et votre contrat sont disponibles. Et, pour faciliter et accélérer la résolution de vos problèmes de licence, veuillez nous fournir les renseignements suivants :

- Numéro et nom du compte
- Contact du compte éligible et Superutilisateur
- Clés de licence
- Numéro du contrat de support et numéro de commande

Si vous soumettez une demande de support en ligne, un spécialiste des licences vous répondra dans les meilleurs délais. La majeure partie des demandes exigent un travail de recherche pour leur résolution. Un délai de 72 heures au maximum peut parfois nous être nécessaire pour vous donner une réponse, mais VMware s'efforcera de vous répondre le plus rapidement possible. La plupart des demandes sont traitées dans un délai de 48 heures.

Pour plus d'informations sur les services de support et d'abonnement de VMware, consultez notre [document Conditions générales](#).

## Annexe A : Ressources d'auto-assistance de VMware

Participez aux discussions, posez des questions ou donnez des réponses, rejoignez des groupes, etc. Recherchez les toutes dernières solutions techniques sur les produits VMware dans nos forums. Les options incluent :

- [Base de connaissances](#) : recherchez des réponses à un grand nombre de questions et de problèmes de support (également disponible via le portail My VMware et l'application My VMware Mobile).
- Blogs : obtenez des informations internes de la part du support technique, notamment des alertes et des meilleures pratiques.
  - [Support Insider](#) : actualité du support VMware, ainsi que des alertes et des annonces
  - [KB Digest](#) : synthèse hebdomadaire des nouveaux articles publiés dans la base de connaissances
- Twitter : suivez-nous sur Twitter et obtenez des mises à jour en temps réel de la base de connaissances ou contactez-nous si vous avez besoin d'assistance.
  - [@vmwarecares](#) : service d'accueil et service aux clients VMware.
  - [@vmwarekb](#) : actualité de l'équipe Knowledge Experience de VMware.
- [Facebook](#) : suivez l'actualité de l'équipe Knowledge Experience de VMware.
- KBTv sur [YouTube](#) : regardez notre chaîne pour consulter des didacticiels techniques et des formations étape par étape.
- [Communautés VMware](#) : entrez en contact avec d'autres clients et des techniciens experts de VMware et discutez de produits, de stratégie, de planification de la sécurité et de bien d'autres sujets.
- [Facebook](#) : suivez les experts de la base de connaissances VMware sur Facebook.
- Vidéos pédagogiques en ligne gratuites : <http://www.vmwarelearning.com/>.
- Cours d'auto-formation en ligne gratuits dans différentes langues : [http://mylearn.vmware.com/mgrReg/plan.cfm?plan=33369&ui=www\\_edu](http://mylearn.vmware.com/mgrReg/plan.cfm?plan=33369&ui=www_edu).

### Autres ressources :

- [Centres de support produits](#) : recherchez des documents, des guides de dépannage, des webcasts et d'autres ressources de support utiles concernant nos produits.
- [Base de connaissances](#) : recherchez des réponses dans la base de connaissances VMware sur un grand nombre de questions et de problèmes de support.
- [Documentation](#) : recherchez des notes de mise à jour, des guides et des ressources techniques disponibles pour toutes les versions des produits VMware.
- [Documents techniques](#) : accédez à des livres blancs, des notes techniques, des guides de compatibilité et à d'autres informations techniques concernant tous les produits VMware actuellement commercialisés.
- [Guides de compatibilité](#) : vérifiez si votre configuration est prise en charge et identifiez tous les problèmes de compatibilité possibles en matière de système, d'E / S, de SAN ou de sauvegarde, et découvrez les systèmes d'exploitation clients pris en charge.
- [Licences produits](#) : bénéficiez d'une aide pour les licences de vos produits ou visitez les portails d'acquisition de licences.
- [Centre de sécurité](#) : tenez-vous informé des questions de sécurité pour tous les produits VMware. Abonnez-vous à la notification proactive des alertes de sécurité, signalez des problèmes de sécurité et accédez à des téléchargements liés à la sécurité.

- [Outils de support](#) : utilisez des outils qui facilitent la gestion des demandes de support et toutes les opérations liées aux licences de vos produits.
- [Ressources de développement](#) : recherchez des informations qui permettent aux développeurs qui le souhaitent d'intégrer des services d'infrastructure virtuelle dans leurs programmes.
- [Groupes d'utilisateurs VMware \(VMUG\)](#) : participez à un forum regroupant des utilisateurs VMware pour partager des informations sur les meilleures pratiques à adopter et des expériences.
- [Alertes](#) (sélectionnez l'onglet Subscriptions (Abonnements)) : inscrivez-vous pour recevoir des alertes sur les correctifs et les versions de maintenance dès leur mise à disposition.

## Annexe B : Offres de support

VMware vous donne accès au service de support en virtualisation le plus important au monde et vous fait bénéficier de son expérience considérable en matière de support d'applications stratégiques au sein d'un environnement virtualisé. Les services de support mondiaux (GSS) VMware offrent un large éventail d'options de support capables de répondre à vos besoins.

Ces options incluent :

- [Support Basic](#) : cette offre s'adresse aux environnements de test, de développement ou d'évaluation pour lesquels une réponse pendant les heures de bureau habituelles est souhaitée (support 12 h / 24, 5 j / 7)
- [Support Production](#) : pour les environnements de production ou de test critiques nécessitant un accès au support technique pour les problèmes à niveau de gravité élevé (24 h / 24 et 7 j / 7 pour les problèmes de gravité 1)
- [Support de niveau critique pour l'entreprise](#) : complément au support Production qui dédie un contact du support à une équipe de 6 contacts client
- [Support stratégique pour l'entreprise](#) : complément au support Production qui offre un accès prioritaire à des ingénieurs, ainsi qu'une gestion des comptes proactive et limitée sur site
- [Support Production IaaS](#) : support mondial, 24 h / 24, 7 j / 7 pour les produits IaaS
- [Support Production SaaS](#) : support mondial 24 h / 24, 7 j / 7 pour les produits SaaS
- [Support Basic SaaS](#) : support non critique pour les produits SaaS, 12 h / 24, 5 j / 7 et support 24 h / 24, 7 j / 7 pour les problèmes de gravité 1
- [Support technique pour le gouvernement fédéral américain](#) : support assuré par des spécialistes possédant la citoyenneté américaine et vivant aux États-Unis
- [Support pour les développeurs vFabric](#) : offre d'assistance au développement d'applications vFabric (12 h / 24, 5 j / 7)
- [Programme de support SDK](#) pour vSphere : développement rationalisé d'applications vSphere, 12 h / 24, 5 j / 7
- [Support par incident](#) : option disponible par packs de support de 1, 3 ou 5 incidents (12 h / 24, 5 j / 7)
- [Support gratuit](#) : assistance par e-mail pour VMware Workstation™ et VMware Fusion®
- [Évaluation](#) : services Web d'auto-assistance uniquement
- [Bêta](#) : système d'apport de commentaires uniquement

Pour plus d'informations, consultez la [page Web des options de support VMware](#). Consultez les pages Web de chacun des produits répertoriés ci-dessus pour télécharger les fiches produit les plus récentes.



**VMware, Inc.** 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 [www.vmware.com](http://www.vmware.com)  
VMware Global Inc. Tour Franklin 100-101 Terrasse Boieldieu 92042 Paris La Défense 8 Cedex France Tél. +33 1 47 62 79 00 Fax +33 1 47 62 79 0  
[www.vmware.com/fr](http://www.vmware.com/fr)

Copyright © 2014 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/fr/go/patents>. VMware est une marque déposée ou une marque commerciale de VMware, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres marques et noms mentionnés sont des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.