



Guide du support technique VMware

Mars 2010

Nous vous remercions d'utiliser des produits et 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.

Ce document présente les différentes offres de support VMware et explique comment les utiliser.

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| VMware Technical Support Guide | 1 |
| Introduction | 4 |
| Building an Effective Support Relationship | 4 |
| Roles and Responsibilities | 4 |
| Customer Roles and Responsibilities | 4 |
| Primary and Secondary License Administrators (PLAs and SLAs) | 4 |
| Support Administrator (SA) | 5 |
| VMware Support Roles and Responsibilities | 5 |
| Licensing Support Team | 5 |
| Customer Support Representative (CSR) | 5 |
| Technical Support Engineer (TSE) | 6 |
| Best Practices | 7 |
| Educate Your Administrators | 7 |
| Plan Ahead | 7 |
| Assign Appropriate Resources | 7 |
| Utilize Self-Help Resources | 7 |
| Provide Complete and Accurate Information | 8 |
| Keep your Account and Profile Up-to-Date | 8 |
| Register your Products | 9 |
| Support Request Life Cycle | 9 |
| Before You Begin | 9 |
| Collecting Information | 9 |
| Customer Number | 9 |
| Configurations | 10 |
| Log File | 10 |
| Support Script Output | 10 |
| Record Any Recent Changes | 10 |
| Understanding Technical Support Severities | 10 |
| Submitting a Support Request | 11 |
| Working the Problem | 12 |
| Viewing and Updating Open Support Requests | 13 |
| Reporting an Error or Requesting a Feature | 13 |
| Error (Bug) Report | 13 |
| Feature Requests | 13 |
| Experimental Feature Support Definition | 13 |
| VMware Global Support Services Offerings | 14 |

| | |
|---|-----------|
| After Hours Support | 14 |
| Beta Support Overview | 14 |
| Bug-Related Support Requests | 14 |
| Feature Requests | 15 |
| Participating in a Beta Program | 15 |
| Technical Support Policies | 15 |
| Third-Party Hardware/Software Support | 15 |
| Support for Microsoft Software in VMware Virtual Machines | 16 |
| Software Developers Kit (SDK) Support Policy | 17 |
| Application Programming Interface (API) Support Policy | 17 |
| VMware Open Source Support Policy | 17 |
| Security Response Policy | 18 |
| Support Request Escalation Policy | 18 |
| Local Language Support Policy | 18 |
| Support Request Closure | 19 |
| Customer Satisfaction Surveys | 19 |
| Account, Support Contract and Licensing Questions..... | 19 |
| Additional Information | 20 |
| Appendix A: Support Offerings Portfolio..... | 21 |

Introduction

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 les interlocuteurs de nos services, qu'il s'agisse des services de support mondiaux (GSS, Global Support Services) VMware ou des ingénieurs du support technique. En outre, une bonne compréhension des rôles et responsabilités de chacun est déterminante pour une communication efficace. Pour que votre expérience du support technique VMware soit aussi optimale que possible, nous aimerions définir ces rôles et partager les meilleures pratiques susceptibles d'accélérer la résolution des problèmes et de mieux vous satisfaire.

Remarque : si vous utilisez des produits de sociétés que VMware a récemment acquises, 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.

Rôles et responsabilités

Rôles et responsabilités des clients

La collaboration de VMware avec votre entreprise sera plus efficace si nos échanges s'effectuent via des interlocuteurs réguliers tant pour les questions techniques que contractuelles. Pour chaque contrat, deux types de contacts clients sont définis. Ils sont présentés ci-dessous. Ces rôles peuvent être confiés à plusieurs personnes dans le cas de groupes et d'entreprises de taille importante ou à un seul et même individu pour les sociétés de taille plus modeste.

Administrateurs de licences principaux et secondaires (PLA et SLA)

Les administrateurs de licences sont responsables de la réception et de l'administration des licences, ainsi que des mises à jour et mises à niveau des logiciels proposés par VMware. Ils sont également les interlocuteurs de VMware pour le renouvellement des contrats de support. Un seul administrateur de licences principal doit être désigné sur un contrat.

Les administrateurs de licences principaux peuvent recourir aux portails en ligne de VMware pour ajouter, modifier ou supprimer des administrateurs de licences secondaires ou des administrateurs de support liés à des contrats existants. Des ressources techniques, des discussions et des questions fréquentes (FAQ) sont disponibles [en ligne](#) (connectez-vous et choisissez votre portail) pour aider votre administrateur de licences principal dans ses démarches. Pour obtenir des informations concernant les programmes de licence, consultez notre [portail Licences de produits VMware](#).

Un seul administrateur de licences principal peut être désigné par contrat. Les responsabilités d'un administrateur de licences principal sont notamment définies dans le but de :

- faciliter le choix, l'achat et le renouvellement (le cas échéant) des services de support technique ;
- réceptionner et administrer les licences des produits logiciels, les versions de maintenance et les versions mineures et majeures publiées par VMware ;

- veiller au respect par le client des restrictions énoncées dans le contrat de licence de l'utilisateur final ;
- ajouter, supprimer ou modifier d'autres administrateurs (secondaires ou de support) désignés dans le contrat ;
- soumettre des demandes au service clients et au support technique.

En revanche, plusieurs administrateurs de licences secondaires peuvent être désignés pour un contrat. Les administrateurs de licences secondaires ont pour rôle de :

- réceptionner et administrer les licences des produits logiciels, les versions de maintenance et les versions mineures et majeures publiées ;
- examiner, modifier et enregistrer les licences auxquelles l'administrateur principal leur a donné accès.

Administrateur de support (SA)

Les administrateurs de support sont responsables de la soumission des demandes de support technique et des relations avec les représentants du support VMware. Ils peuvent également soumettre des demandes au service clients, notamment en vue d'une assistance pour des problèmes liés aux licences des produits. L'approche préconisée consiste à tenter de résoudre au mieux un problème au moyen des ressources de support d'auto-assistance avant de soumettre une demande de support. Le nombre de personnes qu'il est possible de désigner en qualité d'administrateurs de support dépend de l'offre de support acquise. Si l'administrateur de support désigné doit être remplacé, l'administrateur de licences principal peut effectuer ce changement en ligne. Pour les produits à support gratuit (par exemple, VMware Fusion et VMware Workstation), seul le client sous le nom duquel le produit est enregistré peut être désigné comme administrateur de support. Cette personne est également la seule habilitée à soumettre des demandes de support.

Plusieurs administrateurs de licences secondaires peuvent être désignés pour un contrat. L'administrateur de support a notamment pour rôle de :

- contacter les services GSS de VMware pour des questions de support ;
- surveiller la résolution de l'ensemble des problèmes transmis au support technique.

Rôles et responsabilités du support VMware

L'organisation du support technique de VMware regroupe trois types de professionnels du support. Votre compréhension du groupe auquel vous devez vous adresser aidera au traitement de votre demande dans les meilleurs délais.

Équipe du support Licences de produits

Contactez cette équipe pour bénéficier d'une aide en vue de la résolution de problèmes liés à un compte VMware, à des licences de produits ou à un contrat de support. Sans limitation aucune, les responsabilités des membres de cette équipe consistent à :

- redéfinir les administrateurs pour les contrats de support ;
- 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 (CSR)

Ces représentants interviennent dans le processus de soumission de demandes de support par téléphone. Sans limitation aucune, leurs responsabilités consistent à :

- enregistrer de manière précise et exhaustive vos demandes de support dans notre système de suivi ;
- vous attribuer le numéro de suivi servant à identifier votre demande de support ;
- définir des exigences convenables pour les temps de réponse initiaux en fonction de votre contrat de support et de la gravité de votre problème ;
- vous assister dans la gestion de profils d'administrateur de support adaptés.

Ingénieur de support technique (TSE)

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. Sans limitation aucune, ses responsabilités consistent à :

- répondre aux demandes de support par e-mail et/ou par téléphone ;
- recréer votre ou vos environnements techniques afin de reproduire et résoudre le problème ;
- rechercher, identifier et résoudre la cause principale du problème et ceux qui en découlent ;
- faire appel à d'autres services de VMware pour résoudre vos problèmes.

Meilleures pratiques

Forts de notre expérience du support auprès de clients dotés d'infrastructures de virtualisation, nous souhaiterions partager avec vous certaines recommandations et meilleures pratiques afin de renforcer l'efficacité des relations avec le support.

Former les administrateurs

Nous avons constaté que les clients qui investissent dans des cours de formation VMware pour 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. Le retour sur investissement est quasi immédiat si vous comparez le coût de la formation à celui d'une interruption de service. Le programme VMware Certified Professional (VCP) apporte à des techniciens professionnels les connaissances, les compétences et les références dont ils ont besoin pour déployer et gérer les technologies de virtualisation VMware. Découvrez-en davantage sur le site Web des [services de formation](#) VMware.

Anticiper

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, avec une attention plus particulière sur 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 adéquates

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 gestion des diverses composantes 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 sont à votre disposition pour identifier la solution la mieux adaptée à votre environnement, l'élaborer, la mettre en œuvre et la rendre opérationnelle du premier coup.

Utiliser les ressources d'auto-assistance

Les entreprises peuvent tirer pleinement parti des outils d'auto-assistance accessibles 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.

Les ressources d'auto-assistance disponibles sont notamment les suivantes :

- [Product Support Centers \(Centres de support de produits\)](#) : recherchez des documents, des guides de dépannage, des webcasts et d'autres ressources de support utiles concernant nos produits.

- [Knowledge Base \(Base de connaissances\)](#) : 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.
- [Technical Papers \(Documents techniques\)](#) : 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, ainsi que les systèmes d'exploitation clients pris en charge.
- [VMware Communities \(Communautés VMware\)](#) : 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.
- [Licences de produits](#) : bénéficiez d'une aide pour les licences de vos produits ou visitez les portails que nous consacrons à la gestion des licences.
- [Security Center \(Centre de sécurité\)](#) : 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 en ce domaine.
- [Outils de support](#) : utilisez des outils qui facilitent la gestion des demandes de support et toutes les opérations liées aux licences de vos produits.
- [Developer Resources \(Ressources de développement\)](#) : recherchez des informations qui permettent aux développeurs qui le souhaitent d'intégrer des services d'infrastructure virtuelle dans leurs programmes.
- [User Groups \(Groupes d'utilisateurs VMware\) \(VMUG\)](#) : participez à un forum regroupant des utilisateurs VMware pour partager des informations sur les meilleures pratiques à adopter et des expériences.
- [Alerts \(Alertes\)](#) : inscrivez-vous pour recevoir des alertes sur les correctifs et les versions de maintenance dès leur mise à disposition.

Fournir des informations complètes et précises

À l'instar de n'importe quel processus de dépannage, une résolution précise et opportune des problèmes nécessite la communication d'informations exactes et appropriées. Si une machine virtuelle fonctionne de façon anormale ou connaît une défaillance, exécutez le script vmsupport afin de recueillir les fichiers journaux et informations système appropriés. Vous trouverez des informations sur l'exécution de ce script sur différentes plates-formes dans l'article suivant de la base de connaissances : <http://kb.vmware.com/kb/1008524>.

Maintenir votre compte et votre profil à jour

Pour pouvoir soumettre une demande de support, vous devez créer un compte et tenir à jour les informations de votre profil. Votre adresse e-mail sert d'identifiant clé pour votre compte. Par conséquent, veillez à utiliser une adresse e-mail professionnelle active et assurez-vous que VMware figure dans votre liste verte pour éviter que tous les messages de correspondance que vous recevez de VMware ne soient rejetés par votre filtre de blocage du courrier indésirable.

Contactez votre administrateur de licences principal pour vérifier que vous avez été associé aux bonnes licences 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.

Enregistrer vos produits

HYPERLINK "https://www.vmware.com/vmwarestore/newstore/product_register_login.jsp"
[enregistrement des produits](#)

Cycle de vie des demandes de support

Vous pouvez contacter VMware par téléphone ou par Internet. Votre demande de support est immédiatement enregistrée et votre problème est rapidement attribué à l'ingénieur de support technique (TSE) désigné.

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

- Création de votre profil et enregistrement de votre ou vos produits (*si nécessaire*)
- Collecte des informations permettant de résoudre le problème
- Soumission d'une demande de support
- Résolution du problème par le représentant du support client ou l'ingénieur de support technique désigné
- Clôture de la demande de support

Avant de commencer

Veillez à ce que votre administrateur de licences principal crée votre profil et enregistre votre produit :

1. Rendez-vous sur le site <http://www.vmware.fr>.
2. Sélectionnez [Compte](#) dans le coin supérieur droit de la page Web.
3. Depuis cette page, vous pouvez accéder à tous les portails de VMware pour créer un nouveau compte client, enregistrer vos produits, gérer vos commandes et vos licences, rejoindre des communautés et plus encore.

Une fois votre profil créé et vos produits enregistrés, vous pouvez soumettre une 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 de VMware, rassemblez toutes les informations utiles.

Numéro de client

Le numéro de client est un identifiant numérique à dix chiffres qui est attribué à chaque contact client pour les besoins du support technique. Ce numéro sert à accéder aux informations de votre compte et au service téléphonique du support technique VMware. Le numéro attribué est propre à chaque contact client (chaque personne créant un compte auprès de VMware) et ne doit être partagé avec quiconque. VMware vous communique un numéro de client lors de la connexion à votre compte et cette information vous est également transmise dans divers e-mails d'état et de confirmation que vous recevez de notre part. Ce numéro peut aussi vous être fourni par des représentants du support client lorsque vous appelez le support technique.

Configurations

Les schémas et les fichiers de configuration du système, du stockage et/ou du réseau sont très utiles pour la résolution de problèmes avec un produit VMware. Une fois ces schémas stockés dans un fichier, vous pouvez facilement les transmettre au support de 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, le fichier journal de votre installation sera une mine d'informations. Recherchez et fournissez le fichier journal VMware (log) et un fichier « core » ; 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 connaît une défaillance, redémarrez-la et exécutez le script de support pour 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 de 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.

Présentation des niveaux de gravité du support technique

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 de contournement n'est immédiatement disponible.

- Vos données critiques, en tout ou partie, courent un risque considérable et peuvent être perdues ou corrompues.
- Vous avez subi une interruption de service importante.
- Vos activités opérationnelles ont été gravement perturbées.

Le niveau de gravité 1 nécessite que vous disposiez de personnes disponibles, affectées en permanence à la gestion du problème et joignables pendant les heures définies dans le cadre de l'offre de support que vous avez acquise.

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

- Les activités peuvent continuer de façon restreinte, mais la situation risque de nuire à la productivité à long terme.
- Une échéance essentielle est mise en péril. Les installations permanentes et auxiliaires sont touchées.
- Une solution de contournement provisoire existe.

Le niveau de gravité 3 indique une perte partielle et non critique des fonctionnalités du logiciel.

- Le fonctionnement de certains composants est perturbé mais l'utilisateur peut continuer à exploiter les 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.

Soumission d'une demande de support

Tous les clients peuvent joindre le service de support VMware via notre [portail de support en ligne](#) ou par téléphone.

- [Soumettre une demande de service client en ligne](#) : cette option est accessible à toute personne munie d'un compte VMware. Une demande de service peut être transmise pour des questions liées à un compte, un contrat ou une licence.
- [Soumettre une demande de support en ligne](#) : cette option vous est proposée si vous avez acheté un contrat de support, un service de support par incident ou un produit donnant droit à un support gratuit.
- [Soumettre une demande par téléphone](#) : tous les clients disposent de cette option. Il suffit de suivre les instructions du système téléphonique automatisé.

Les principaux numéros de téléphone du support technique VMware sont les suivants :

- **France** : 080 554 0361 ou 017 123 0874 (choisissez le service de support pour les licences ou le support technique)
- Vous trouverez les **numéros gratuits internationaux** sur la page http://www.vmware.com/fr/support/phone_support.html.

L'équipe du support Licences de produits est disponible 7 j/7 et 24 h/24 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 7 j/7, 24 h/24. Il a pour rôle d'enregistrer les demandes de support reçues par téléphone pour l'ensemble des produits VMware, à l'exception de VMware Fusion. Concernant les demandes pour VMware Fusion, notre personnel est disponible de 6 h 00 à 18 h 00 (heure du Pacifique). Si vous appelez en dehors de ces heures en vue d'un support pour VMware Fusion, vous obtiendrez des informations enregistrées avec des instructions d'accès au service de support technique en ligne.

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. Nous vous invitons alors 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.

Après la création de votre demande de support auprès du représentant du service clients, un numéro lui est attribué. Ce numéro vous est communiqué par téléphone et transmis dans l'heure qui suit par un message généré automatiquement 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 (TSE) 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 et du produit acheté.

Les temps de réponse initiaux aux questions de service clients/licence sont variables. La majeure partie des demandes exigent un travail de recherche pour leur résolution. Un délai de 72 heures au maximum 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.

Gestion du problème

Un ingénieur de support technique désigné 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 ladite demande. Dans certains cas, VMware peut réaffecter une demande de support à un autre ingénieur de support technique en raison des décalages horaires ou si une expertise différente est requise pour le produit. 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. Il vous incombe de mettre à disposition les personnes et ressources appropriées pour travailler avec l'ingénieur de support technique 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 peut impliquer :

- 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 de contournement préconisées permettant d'éviter le problème ;
- l'intervention de vos administrateurs réseau, de bases de données et autres pour vous aider à résoudre les problèmes ;
- de vous aider à 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 actives

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 10 Mo peuvent être téléchargés directement sur le site. Pour les fichiers plus volumineux, utilisez le [site FTP](#) de VMware.

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 professionnel 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](#).

Demandes de fonctionnalités

Si vous avez des suggestions sur les améliorations à apporter aux logiciels VMware, votre avis est toujours le bienvenu. Envoyez vos suggestions à l'aide du formulaire de [Demande de fonctionnalité](#) sur le site Web de VMware. Sauf si des informations supplémentaires sont requises, vous ne recevrez aucune réponse personnelle. Veuillez noter qu'aucun support technique ne peut être obtenu par le biais de ce formulaire.

Définition du support des fonctionnalités expérimentales

Certaines versions des produits VMware comprennent des fonctionnalités expérimentales. Ces fonctionnalités sont fournies à des fins de test et d'expérimentation. Les fonctionnalités expérimentales sont décrites dans les notes de mise à jour du produit. VMware n'a pas prévu qu'elles soient utilisées dans un environnement de production. Si vous êtes confronté à un problème lié à une fonctionnalité expérimentale, VMware sera heureux que vous lui fassiez part de vos commentaires éventuels. Pour nous transmettre vos commentaires, soumettez une demande [en ligne](#) ou utilisez la communauté produit appropriée. VMware ne peut cependant pas s'engager à résoudre les problèmes ni à fournir des solutions de contournement ou des correctifs pour ces fonctionnalités expérimentales.

Présentation des services de support mondiaux (GSS) VMware

Consultez l'[Annexe A : Offres de support](#) pour obtenir plus d'informations sur les options de support disponibles.

Support en dehors des heures de bureau

Si vous bénéficiez d'une offre de support VMware autre que Production Support, un support « en dehors des heures de bureau » est disponible moyennant une cotisation supplémentaire. 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 dans le processus de remise en service de votre système. Contactez le [service de support client](#) 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 touchant 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 importante.
- Vos activités opérationnelles ont été gravement perturbées.

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 de contournement acceptable et viable permet de maintenir le serveur opérationnel jusqu'à ce qu'une solution plus permanente 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 close, soit reprise pour un traitement pendant les heures normales de bureau, selon le cas. Dans tous les cas, nous vous demandons de confirmer votre accord sur le statut atteint.

Présentation du support bêta

VMware offre un [service d'auto-assistance](#) et un [support basé sur le Web](#) 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 par téléphone ne sera acceptée. Nous ne nous engageons pas à répondre à chacune de ces demandes de support en raison du volume de demandes reçues 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.

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 ou ne pas être résolu avant la commercialisation de la version de production. À l'issue de la période bêta,

toute demande de support associée sera close. Les bogues en attente de résolution feront cependant l'objet d'un suivi et d'une évaluation selon le cas.

Demandes de fonctionnalités

Vous pouvez également soumettre des demandes de fonctionnalités pour la version bêta en ouvrant une demande de support en ligne. Nous transmettons votre demande de fonctionnalités à l'équipe de développement concernée pour évaluation. Sauf si des informations supplémentaires sont requises, vous ne recevrez aucune 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.

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 alors une invitation par e-mail et vous y trouverez des instructions vous permettant d'accéder au programme bêta privé.

Politiques de support technique

Outre la description de nos politiques de support, les sections suivantes expliquent le mode de prise en charge de certaines versions des produits, la compatibilité entre les versions commercialisées des produits, la compatibilité avec des versions de logiciels tiers et le support en matière de code personnalisé.

Prise en charge de matériel/logiciels tiers

Sauf s'il s'agit d'un produit explicitement pris en charge et répertorié dans les [Guides de compatibilité VMware](#) ou dans tout autre guide d'interopérabilité VMware, notre politique de gestion de matériel et logiciels tiers est la suivante :

Les services de support mondiaux (GSS, Global Support Services) VMware aident les clients à analyser les problèmes techniques afin de déterminer s'ils sont liés ou non à du matériel ou des logiciels tiers. Afin de pouvoir isoler le problème, VMware se réserve le droit de demander le retrait des matériels ou logiciels tiers. Cette demande n'intervient que lorsque nous avons des raisons de croire que le problème est directement lié aux matériels et logiciels tiers.

Si les services de support mondiaux VMware se voit dans l'impossibilité d'identifier directement la cause première ou s'ils ont des raisons de suspecter que le problème est lié à du matériel ou des logiciels tiers, ils s'adresseront aux fournisseurs tiers au titre des relations avec le réseau d'alliance de support technique (TSANet) ou des accords de support coopératif (CSA) pour examiner davantage les causes du problème. En outre, s'il est soupçonné que la cause première du problème est liée aux produits d'un fournisseur tiers avec lequel VMware n'entretient pas de relations de support coopératif, les services de support mondiaux demanderont au client d'ouvrir une demande de support auprès de l'organisation de support du fournisseur tiers.

L'alliance VCE (Virtual Computing Environment) formée par VMware, Cisco et EMC offre à des entreprises de toutes tailles une démarche accélérée de transformation avec pour effet de gagner en efficacité tout en réduisant les coûts. Pour les entreprises, plus besoin alors de faire un choix entre les meilleures technologies du marché et une collaboration à long terme avec un fournisseur. Pour en savoir plus sur l'alliance VCE, consultez les pages Web suivantes :

<http://www.vmware.com/solutions/partners/alliances/cisco.html>

<http://www.vmware.com/solutions/partners/alliances/emc.html>

Support pour les logiciels Microsoft installés sur des machines virtuelles VMware

Le large déploiement en production des solutions d'infrastructure virtuelle VMware par les entreprises incite de plus en plus souvent les clients à demander comment ils peuvent accéder au support technique des systèmes d'exploitation et des applications Microsoft utilisés sur les machines virtuelles VMware. Cette section récapitule la palette d'options de support à disposition des clients VMware exécutant des systèmes d'exploitation et des applications Microsoft sous licence sur des machines virtuelles VMware.

Microsoft assure le support de ses serveurs dans une infrastructure VMware à travers le programme SVVP (Server Virtualization Validation Program). Tous les clients ont accès au programme SVVP dans le cadre de leurs relations de support normales avec VMware ou Microsoft. Tous les niveaux de support d'un des deux acteurs (notamment le support par incident) permettent l'accès à cette option.

Le programme SVVP simplifie considérablement l'adoption pour de nombreux clients potentiels, et conforte les utilisateurs dans leur déploiement de VMware.

Microsoft fournit une liste actuelle d'[hyperviseurs certifiés SVVP](#). Parmi les [produits pris en charge par Microsoft](#) figurent Windows 2000, Windows Server 2003 et Windows Server 2008 (notamment tous les rôles serveurs, tels que les services de fichiers, les services d'impression et Active Directory). Les applications métier telles qu'Exchange Server et SQL Server sont également concernées. VMware a également intégré la [politique de support officielle de Microsoft](#).

Les clients exécutant d'autres produits Microsoft sur une machine virtuelle VMware ont encore plusieurs options à leur disposition :

- Tous les clients du support VMware sont couverts par le programme VMware Safety Net qui leur offre un filet de sécurité pour les produits Microsoft. Grâce à l'accord Premier de VMware avec Microsoft, les problèmes des clients peuvent être transmis aux ingénieurs de Microsoft et traités conjointement. VMware déterminera dans quels cas procéder selon cette méthode, qui a déjà donné d'excellents résultats dans des situations particulièrement délicates.
- Pour les clients qui bénéficient d'un accord de support Microsoft de niveau Premier, Microsoft entreprendra des « efforts commercialement raisonnables » pour prendre en charge les produits logiciels exécutés sur des machines virtuelles VMware. Si cela ne permet pas d'isoler le problème, Microsoft peut demander aux clients de reproduire le problème sur une machine physique pour poursuivre l'analyse.
- Dans le cas de clients n'ayant pas d'accord Premier et exécutant des produits non pris en charge, le niveau de support de Microsoft est plus restrictif. Les spécialistes du support Microsoft peuvent demander aux clients de commencer par reproduire le problème sur une machine physique. L'[article 897615](#) de la base de connaissances Microsoft décrit cette stratégie.

Les clients qui préfèrent recevoir le support de leurs fournisseurs de matériel peuvent aussi inclure le support produit Microsoft, en fonction de leur procédure d'achat des logiciels VMware et Microsoft.

- Pour les clients ayant acheté des produits VMware OEM avec du matériel **Dell** et une assistance Dell Gold Enterprise Support ou Dell ProSupport, le fournisseur assure un support de bout en bout comprenant les logiciels VMware et les systèmes d'exploitation certifiés de Microsoft exécutés sur des machines virtuelles.
- Pour les clients ayant acheté des produits VMware avec du matériel **Fujitsu** et un accord Fujitsu SupportDesk, Fujitsu assure un support de bout en bout comprenant les logiciels VMware et les logiciels Microsoft sous licence exécutés sur des machines virtuelles.
- Pour les clients ayant acheté des produits VMware vendus en offre groupée avec du matériel **HP** et/ou HP Services (offre Conseil et intégration et services d'externalisation HP Outsourcing) et qui

disposent d'un accord de support et d'abonnement HP en cours pour VMware et Microsoft, HP assure un support de bout en bout comprenant les logiciels VMware et les logiciels Microsoft sous licence exécutés sur des machines virtuelles.

- Pour les clients ayant acheté des produits VMware avec du matériel **IBM** et les accords de support GTS appropriés, IBM assure un support de bout en bout comprenant les logiciels VMware et les logiciels Microsoft sous licence exécutés sur des machines virtuelles.
- Pour les clients ayant acheté des produits VMware OEM avec du matériel **Unisys** et le support Unisys Gold ou Platinum, le fournisseur assure un support de bout en bout comprenant les logiciels VMware et les systèmes d'exploitation certifiés de Microsoft exécutés sur des machines virtuelles.

Politique de support des kits de développement de logiciel (SDK)

Le support client VMware propose des services de support aux clients confrontés à des problèmes lors de l'exécution du service Web VMware vCenter Server (service de VMware vCenter Server répondant aux demandes concernant le kit de développement de logiciel VMware vSphere Web Services), le Gestionnaire d'objet (CIMOM) CIM SDK (service de VMware ESX répondant aux demandes concernant le kit CIM), ainsi que des méthodes et propriétés fournies avec les API de script. Si vous avez acheté des services de support pour les produits VMware vSphere, vous bénéficiez d'une assistance pour l'installation du kit de développement de logiciel vSphere pour Perl, de VMware vSphere CLI, de VMware vSphere PowerCLI et de VMware vSphere Management Assistance.

VMware ne fournit pas de support pour l'écriture ou le débogage de programmes, l'utilisation d'outils de développement ou les exemples de programmes. Si vous recherchez une aide pour le développement de vos programmes, accédez à la [communauté des développeurs VMware](#) ou contactez les [services professionnels VMware](#).

Politique de support des interfaces de programmation d'application (API)

VMware fournit un support pour les méthodes et propriétés accompagnant les API de script. Toutefois, ce support n'inclut pas d'assistance dans l'écriture des scripts, ni d'aide au débogage des scripts. Vous pourrez trouver une assistance auprès de vos homologues en consultant les forums des communautés VMware consacrés aux développeurs.

Lors d'une demande de support, soyez prêt à fournir des informations sur vos tentatives de débogage et d'identification du problème. Par exemple, il peut vous être demandé de fournir un scénario de test simple qui présente le problème, ou de reproduire le problème en dehors de votre application. Si VMware n'arrive pas à diagnostiquer le problème d'API, le support peut alors se limiter à fournir des suggestions sur la méthode à employer pour le débogage du code de l'application. Il vous sera peut-être également suggéré de faire appel aux services de conseil de VMware pour vous aider à localiser le problème et le corriger. Nous ne prenons pas en charge les API écrites par des fournisseurs tiers.

Politique de support Open Source VMware

Régulièrement, VMware publiera certains composants de ses logiciels commerciaux sous forme de logiciels Open Source. Une fois ces composants disponibles en Open Source, VMware pourra également continuer de vendre une version commerciale du produit.

L'accès aux logiciels Open Source est possible sur le site Web de VMware à l'adresse suivante : <http://www.vmware.com/resources/opensource/projects.html>. Toutefois, VMware ne vend ni ne propose aucun service de support classique pour ces produits. Comme dans le cas de la plupart des logiciels Open Source, les services de support et de maintenance (notamment les corrections de bogues et les mises à jour) seront assurés par diverses ressources

communautaires. Pour plus d'informations sur leur support, reportez-vous à la page à partir de laquelle vous avez téléchargé les logiciels.

Politique de sécurité VMware

VMware met tout en œuvre pour créer des produits d'infrastructure virtuelle sur lesquels nos clients peuvent compter dans le cadre des activités les plus critiques de leur entreprise. Nous sommes conscients que, si nos produits ne répondent pas aux normes les plus élevées en matière de sécurité, les clients ne pourront pas les déployer en toute confiance. La politique de sécurité VMware décrit notre engagement à résoudre les éventuelles vulnérabilités de nos produits et à garantir à nos clients la correction des problèmes qui en découlent dans les meilleurs délais. Consultez la [Politique de sécurité VMware](#). Vous trouverez également d'autres informations sur la sécurité dans le [Centre de sécurité VMware](#).

Politique de remontée des demandes de support

Les services de support mondiaux (GSS) doivent veiller en permanence à ce que les ressources appropriées et le niveau d'attention nécessaire soient appliqués à votre demande afin de garantir la bonne résolution de votre problème. Si le traitement de votre demande de support ne vous donne pas satisfaction, nous vous encourageons à exiger la remontée de la demande.

Vous pouvez à tout moment faire remonter des demandes de support en vous adressant directement à votre représentant du service clients ou votre ingénieur de support technique désigné ou en demandant à parler au responsable régional du support concerné.

Le processus de remontée des demandes convient tout particulièrement dans les situations suivantes :

- Votre système de production tombe en panne lors d'une mise à niveau ou autre déploiement.
- Vous avez besoin de faire part d'un impact critique sur l'activité à l'équipe de gestion du support VMware.
- La réactivité de nos services ou la résolution d'une demande de support ne vous donne pas satisfaction.

Nous vous recommandons fortement de contacter les services de support mondiaux (GSS) VMware [par téléphone](#) pour les demandes à faire remonter. Ceci permet de vous assurer que votre demande est dirigée dès que possible vers les ressources appropriées pour sa bonne résolution.

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 professionnel de cette demande a changé ou n'a pas été enregistré comme il se doit au départ.

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

Politique de support dans la langue du pays

Bien que les services de support technique des produits VMware soient assurés prioritairement en anglais, VMware continue de les élargir dans la langue du pays.

Un support technique direct, 24 h/24 et 7 j/7 dans la langue du pays est disponible au Japon, en Chine, en Corée et en Amérique latine. Un support limité dans la langue du pays existe également pour certains pays d'Europe, essentiellement via un système de rappel pendant les heures normales d'ouverture du centre de support local.

Pour tous les autres pays, les premiers contacts de support par téléphone se font en anglais. Remarque : les temps de réponse cibles ne concernent actuellement que des réponses en anglais.

L'assistance du service clients est elle aussi principalement proposée en langue anglaise. Néanmoins, un support dans la langue du pays est disponible en français et en allemand, du lundi au vendredi, de 7 h 00 à 19 h 00 (heure GMT).

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 dix jours. Une demande de support technique peut également être close 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 de 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 la clôture d'une demande de support (et un délai minimal de deux semaines depuis votre dernière invitation reçue pour participer à une enquête), il vous sera demandé par e-mail de remplir un bref questionnaire sur votre expérience.

Questions relatives aux comptes, aux contrats de support et aux licences

Contactez le [service clients](#) pour toutes les questions que vous souhaiteriez poser en matière de compte, de contrat de support et de licence. 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 de commande
- Numéro de contrat de support
- Clés de licence
- Adresse e-mail de l'administrateur de licences principal

Si vous soumettez une demande de service clients en ligne, un représentant du service clients ou 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.

Informations complémentaires

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

Annexe A : Offres de support

VMware vous donne accès à la structure de support de virtualisation la plus importante 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 sont notamment les suivantes :

- [Production Support \(Support de production\)](#) : pour les environnements de production ou de test critiques nécessitant un accès 7 j/7 et 24 h/24 au support technique pour les problèmes à forte gravité.
- [Business Critical Support \(Support de niveau critique pour l'entreprise\)](#) : cette option concerne tous les environnements de production pour lesquels une équipe doit être désignée.
- [Basic Support \(Support de base\)](#) : 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 5 j/7 et 12 h/24).
- [Developer Support \(Support de développement\)](#) : offre d'assistance au développement d'applications SpringSource (5 j/7, 12 h/24).
- [Desktop Standard Support \(Support standard pour postes de travail\)](#) : support pour postes de travail avec 10 licences Fusion ou plus (5 j/7, 12 h/24).
- [Per Incident Support \(Support par incident\)](#) : option disponible par incident ou par packs de support de 1, 3 ou 5 incidents (5 j/7, 12 h/24).
- [Fusion Subscription Service \(Service d'abonnement Fusion\)](#) : principales mises à jour.
- [Complimentary Support \(Support gratuit\)](#) : assistance Web pour VMware Workstation et VMware Fusion.
- [Evaluation \(Évaluation\)](#) : services Web d'auto-assistance uniquement.
- [Beta \(Bêta\)](#) : option réservée à l'envoi de commentaires uniquement

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



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 www.vmware.com 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