



Como entrar em contato com o Suporte Técnico da VMware

Roteiro de informações para a América Latina

Índice

Sobre este documento	3
Como entrar em contato com o Suporte Técnico da VMware	3
Como fazer uma solicitação de suporte por telefone	3
Como fazer uma solicitação de suporte on-line.....	4
Definições de gravidade e tempos de resposta	5
Definições de gravidade	5
Gravidade 1	5
Gravidade 2	6
Gravidade 3	6
Gravidade 4	6
Tempos de resposta	6
Informações adicionais	7
Recursos on-line	7

Sobre este documento

Este documento fornece informações sobre como entrar em contato com o Suporte Técnico da VMware na América Latina (LATAM). Ele também resume os tópicos que são cobertos no artigo [How to Submit a Support Request](#) (Como enviar uma solicitação de suporte). Se houver uma discrepância entre este guia e as informações on-line, as informações on-line prevalecerão.

Nota: Você pode encontrar informações sobre como fazer uma solicitação de suporte (SR, Support Request) junto ao Suporte Técnico, incluindo um vídeo com instruções, no artigo [Filing a Support Request \(1021619\)](#) [Como fazer uma solicitação de suporte — 1021619] da Base de dados de conhecimento.

Como entrar em contato com o Suporte Técnico da VMware

Como fazer uma solicitação de suporte por telefone

A solicitação de suporte on-line é o método mais rápido para fazer uma solicitação de suporte. No entanto, se você preferir entrar em contato com o Suporte Técnico da VMware por telefone, os números principais são:

LOCALIDADE	CONTATO
ARGENTINA	0800 666 1426
BRASIL	0800 891 4625
CHILE	123 002 003 69
COLÔMBIA	01800 944 0350
COSTA RICA	0800 011 4114 #855-288-6952
MÉXICO	01 800 123 1731
VENEZUELA	800 100 6315
AMÉRICA LATINA – OUTROS	1 650 475 5345 – 1 877 486 9273 (TOLL FREE)

Importante: Tenha em mãos o seu [Número de cliente](#) disponível quando entrar em contato. Se você tiver uma conta na VMware, poderá encontrar o seu número de cliente em [Profile Page](#) (Página de perfil).

Para mais informações sobre como fazer uma solicitação de suporte por telefone, consulte o artigo [How to File a Support Request by Phone](#) (Como fazer uma solicitação de suporte por telefone).

Como fazer uma solicitação de suporte on-line

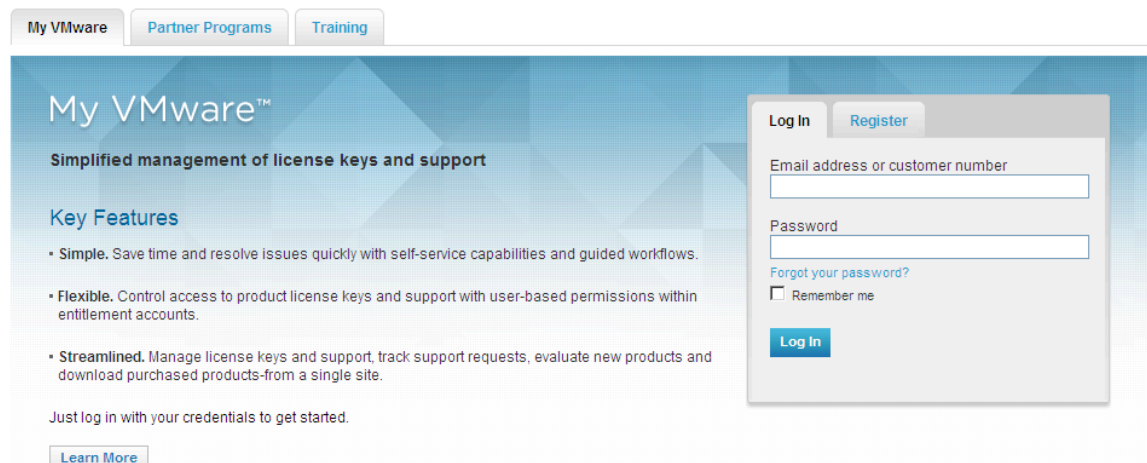
A solicitação de suporte on-line é o método mais rápido para fazer uma solicitação e está disponível para todos os clientes cobertos por um dos nossos contratos de suporte ou pela compra de um incidente de suporte.

Para fazer uma solicitação de suporte on-line:

1. Acesse [Support Contacts](#) (Contatos de suporte) e selecione [Get Support](#).

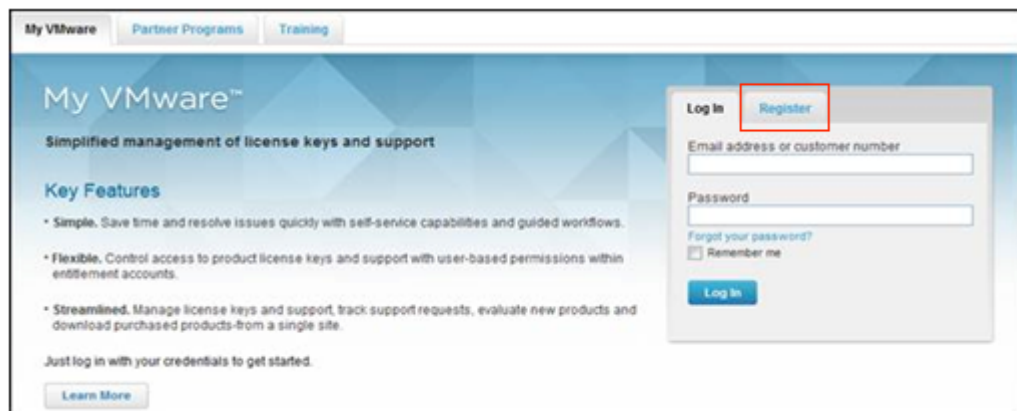
Log In or Register

Select a tab to log in to My VMware to manage licenses and support, Partner Programs to access partner resources, or Training to access your training account and course offerings.



The screenshot shows the 'My VMware' interface. At the top, there are three tabs: 'My VMware', 'Partner Programs', and 'Training'. Below the tabs, the 'My VMware' section is active, displaying the title 'My VMware™' and the subtitle 'Simplified management of license keys and support'. Under 'Key Features', there are three bullet points: 'Simple', 'Flexible', and 'Streamlined'. At the bottom of this section is a 'Learn More' button. On the right side, there is a 'Log In or Register' panel. It has two tabs: 'Log In' and 'Register'. The 'Log In' tab is selected, showing fields for 'Email address or customer number' and 'Password', a 'Forgot your password?' link, a 'Remember me' checkbox, and a 'Log In' button.

2. Digite seu endereço de e-mail e a senha do seu perfil VMware. Caso você não tenha um perfil, precisará [criar uma conta e registrar seus produtos](#) para ativar seu contrato de suporte.

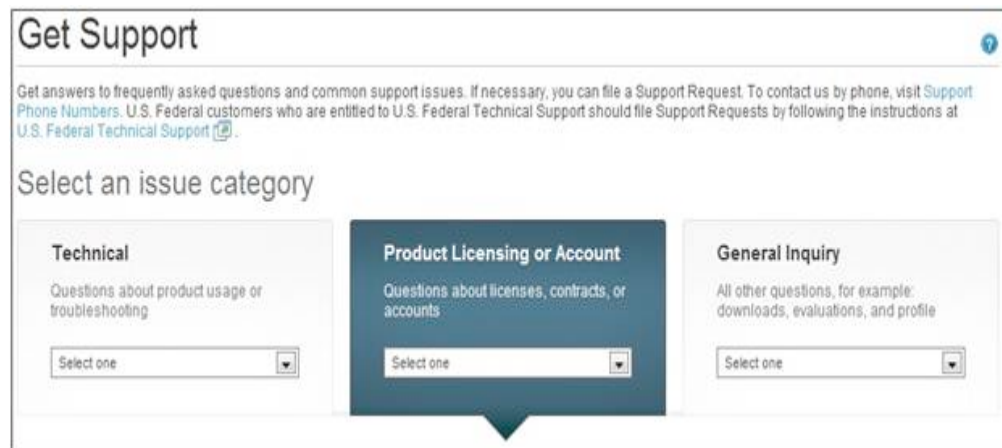


This screenshot is identical to the previous one, but with a red rectangle highlighting the 'Register' tab in the 'Log In or Register' panel. The 'Log In' tab is currently selected.

3. No menu principal, clique no menu Support (Suporte) e escolha a opção Get Support (Obter Suporte).



4. Dentre as opções, você poderá escolher: Problemas Técnicos (Technical), Problemas em sua conta ou licenças ou Perguntas Gerais (General Inquiry).



Para mais informações sobre como fazer uma solicitação de suporte on-line, consulte o artigo [How to File a Support Request Online](#) (Como fazer uma solicitação de suporte on-line).

Definições de gravidade e tempos de resposta

Definições de gravidade

Gravidade 1

O servidor de produção ou um outro sistema de missão crítica está fora do ar e nenhuma solução alternativa está disponível.

- A totalidade ou uma parte substancial de seus dados de missão crítica está em risco de dano ou perda.
- Houve uma perda substancial de serviço.
- Suas operações de negócios foram severamente afetadas.

O suporte para Gravidade 1 exige que você tenha recursos dedicados disponíveis para trabalhar no problema de forma contínua, de acordo com o nível de serviço oferecido pelo seu contrato de suporte.

Gravidade 2

Uma funcionalidade importante está severamente prejudicada.

- As operações podem continuar de forma restrita, embora a produtividade a longo prazo possa ser afetada.
- Uma meta importante está em risco. Instalações existentes e incrementais são afetadas.
- Há uma solução alternativa disponível.

Gravidade 3

Perda parcial e não-crítica de uma funcionalidade do software.

- A operação de algum componente está prejudicada, mas permite que os usuários continuem utilizando o software.
- As metas iniciais da instalação correm risco mínimo.

Gravidade 4

Questões gerais de uso.

- Questões simples, geralmente chamadas de cosméticas, incluindo erros na documentação.

OBS: O nível de gravidade pode mudar durante o andamento do Support Request (SR).

Tempos de resposta

A gravidade do problema e os níveis de serviço do programa de suporte que você adquire determinarão a rapidez e o método de resposta. Seguem os prazos para uma resposta inicial.

GRAVIDADE	MISSÃO CRÍTICA	CRÍTICO PARA OS NEGÓCIOS	PRODUCTION (PRODUÇÃO)	BASIC (BÁSICO)
Crítico (Gravidade 1)	30 minutos; 24x7	30 minutos; 24x7	30 minutos; 24x7	4 horas, horário comercial; 9x5
Importante (Gravidade 2)	2 horas, horário comercial; 12x7	4 horas, horário comercial; 9x5	4 horas, horário comercial; 9x5	8 horas, horário comercial; 9x5
Menor (Gravidade 3)	4 horas, horário comercial; 9x5	8 horas, horário comercial; 9x5	8 horas, horário comercial; 9x5	12 horas, horário comercial; 9x5
Cosmético (Gravidade 4)	8 horas, horário comercial; 9x5	12 horas, horário comercial; 9x5	12 horas, horário comercial; 9x5	12 horas, horário comercial; 9x5

Para informações adicionais, consulte: [Severity Definitions and Response Times](#) (Definições de gravidade e tempos de resposta).

Informações adicionais

Estas informações podem ser úteis:

- [How to escalate a Support Request](#) (Como escalar uma solicitação de suporte)
- [Manage Product Licenses](#) (Gerenciar licenças de produtos)
- [Manage Support Contracts](#) (Gerenciar contratos de suporte)
- [Account Management Portal](#) (Portal de gerenciamento de contas)

Recursos on-line

Estes recursos on-line podem ser úteis:

- [VMware Knowledge Base](#) (Base de conhecimento da VMware)
- [KBTv \(technical support videos\)](#) (KBTv — vídeos de suporte técnico)
- [Patches and Downloads](#) (Patches e Downloads)
- [Documentation, release notes and white papers](#) (Documentação, notas de versão e white papers)
- [Community discussion forums](#) (Fóruns de discussão de comunidades)
- [RSS feeds](#) (Feeds RSS)



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

Copyright © 2010 VMware, Inc. Todos os direitos reservados. Esse produto é protegido por leis internacionais e norte-americanas de copyright e de propriedade intelectual. Os produtos VMware estão cobertos por uma ou mais das patentes listadas no site <http://www.vmware.com/go/patents>. VMware é uma marca registrada ou marca comercial da VMware, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outras jurisdições. Todas as outras marcas e nomes aqui mencionados podem ser marcas comerciais das respectivas empresas.