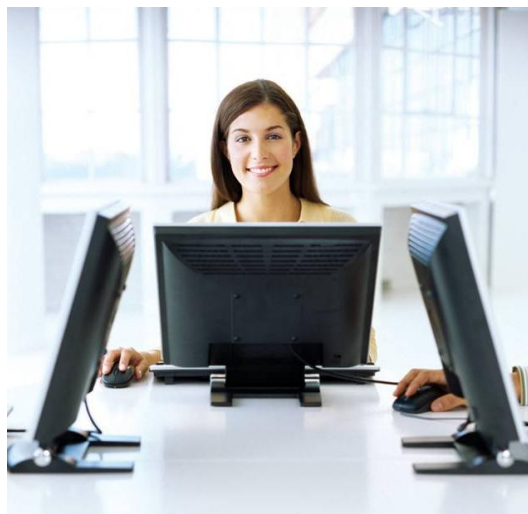


# eXpert Support – 24h

## >> VMware



Med vårt eXpert supportavtal anpassat för VMware:s produkter vill vi erbjuda ett alternativ/komplement till VMware:s egna support avtal där Ni som kund får tillgång till ett antal tjänster utöver den support Ni får när Ni köper en produkt från VMware.

### Dessa tjänster innefattar:

- Svensktalande specialister för rådgivning och problemlösning
- Webbaserad ärendehantering 7/24/365
- V2P tjänst för konvertering av virtuell till fysisk \*
- Garanterad inställelsetid
- Eskalering av ärenden, vid behov, till VMware

\* Krävs av vissa tredjepartsleverantörer vid vissa typer av supportärenden där felet måste återskapas på fysisk hårdvara. (exempelvis Oracle och Microsoft).

Vi tillhandahåller tekniska specialister med mycket hög, certifierad kompetens och lång erfarenhet av problemlösning. Våra tjänster riktar sig i första hand till IT-avdelningar vilka erbjuder 3:e linjens support för felavhjälpling och rådgivning.

Vår support är tillgänglig dygnet runt, året runt.

Genom att teckna supportavtal med NoFeet får Ni som kund en "gräddfil" mot VMware. Avtalet kan skräddarsys helt enligt Era behov.

### Jämförelsetabell supportavtal:

	eXpert24h Support	VMware Platinum	VMware Gold
Serviceid:	24/7/365	24/7/365	12/5
Längd på avtal:	1, 2 eller 3 år	1, 2 eller 3 år	1, 2 eller 3 år
Uppgraderingar:	Nej	Ja	Ja
Uppdateringar:	Ja	Ja	Ja
Gränssnitt:	Telefon/webb/epost	Telefon/webb	Telefon/webb
Kontaktpersoner:	10	6	4
Antal incidenter:	Obegränsat	Obegränsat	Obegränsat
Svarstid incidenter:	30 minuter	30 minuter	4h (servicetid)
Inställelsetid:	2h	Nej	Nej
Svensk personal:	Ja	Nej	Nej
V2P Tjänst:	Ja	Nej	Nej



Mer information om våra produkter och tjänster finns på vår webbplats: [www.nofeet.se](http://www.nofeet.se)

NoFeet AB  
Rålambsvägen 17, 15tr  
112 59 Stockholm  
Telefon: 08-22 50 60  
E-post: [sales@nofeet.se](mailto:sales@nofeet.se)