



VMware 业务关键支持选项

主要优点

- 让 VMware 支持专家成为您 IT 小组的延伸，这些专家不仅了解您的体系结构，而且清楚您过去发生的问题。
- 可以更迅速地联系到合适的技术专家 — 考虑到您是虚拟基础架构的忠实用户，您的支持请求将越过一级支持而直接送抵高级工程师。
- 可节省传送背景信息和配置信息的时间 — 指定的 VMware 支持小组了解您的系统体系结构并保存有客户概要信息参考文件。
- 防患于未然 — 扩展小组的成员将监控您的支持请求，以辨识趋势、发现问题并确定可行的纠正措施。
- 避免已知问题 — 指定的 VMware 支持小组将凭借丰富的客户支持经验帮助您预见可能会遇到的已知问题。

概述

VMware® 业务关键支持选项是对 VMware 白金级支持的补充。对于每一个受支持的客户团队，本服务为实施关键业务虚拟基础架构的 VMware 客户提供个性化的反应型支持和主动型支持服务。

“业务关键支持选项”将为客户提供 VMware 最高级别的个性化主动型客户支持。

其他信息

若要了解购买信息，请拨打 VMware 免费电话并选择销售选项或与 VMware 的代理商联系。若要了解有关 VMware 支持策略和服务的其他信息，请参见技术支持指南。

支持服务	描述
指定的支持团队	通过“VMware 业务关键支持选项”，我们将指派由支持工程师组成的团队为您的关键业务问题提供支持。
直线联系高级工程师	所有在线提交的支持请求都将由您的指定支持团队全面负责并处理。通过电话提交的支持请求将越过“一级”支持而发送到一个支持小组；在当地工作时间内，该小组由您的指定支持团队成员组成；在非工作时间，该小组由多名高级工程师组成。
客户站点概要信息	您的指定 VMware 支持团队中的一名主要联系人将与您合作起草一份支持参考文档，介绍您公司虚拟体系结构的实施。此参考文档供为您的帐户提供支持的所有 VMware 团队成员使用。
客户支持计划	您的指定 VMware 支持团队中的一名主要联系人将与您合作起草一份详细的支持计划，对联系人和关键流程进行说明。
根本原因分析	发生影响系统可用性的故障时，如果您提出请求，VMware 全球支持服务将针对您的严重性为 1 的支持请求提供正式的根本原因分析。VMware 将在必要的时候采取商业上合理的措施，与客户和第三方共同协作，提供可行的解决方案。并非在所有情况下均能根据根本原因分析和日志文件检查本身作出结论性决议。
先决条件	要获得 VMware 业务关键支持服务，相应的 VMware 产品必须具有 VMware 白金级支持服务。一名客户联系人必须获得 VCP 认证。第三方产品必须具有白金级支持。极力建议配备客户技术经理。
迁移和更新支持	在您的计划性迁移或升级过程中可能出现时间敏感事件，我们可以为这些事件提供支持。
日志文件检查	您的主要联系人将为每个签订合同的客户团队执行高达 10 次的详尽日志文件检查，以查找潜在风险并确定补救措施。
月度支持评估会议	您的主要联系人将负责召开月度支持评估会议。此会议的具体内容将包括支持请求趋势分析和针对特定问题的根本原因分析报告。
服务期限	一年
客户联系人最大人数	每个站点 6 名支持管理员
支持请求数目	无限制