



# Техническая поддержка VMware

## Начальное руководство

Апрель 2012 г.

Благодарим вас за выбор продуктов и услуг VMware®.

Техническая поддержка — важная часть работы VMware со своими заказчиками. Мы стремимся к тому, чтобы после приобретения и установки наши продукты безупречно служили как можно дольше. Наши усилия направлены на разрешение любых проблем и вопросов, возникающих у наших заказчиков. Мы предлагаем различные варианты поддержки, чтобы вы могли выбрать наиболее подходящий план обслуживания и максимально повысить окупаемость инвестиций в ИТ.

Информация в этом документе считается точной на момент публикации, но ваш договор с VMware может содержать другие сведения. В случае несоответствия условий договор с VMware будет иметь приоритет.

## Содержание

Техническая поддержка VMware.....	1
Начальное руководство .....	1
Введение .....	5
<i>Представляем службы глобальной поддержки VMware (GSS) .....</i>	<i>5</i>
Обеспечение эффективного взаимодействия со службой поддержки .....	5
Лучшие методики .....	5
Тщательное планирование .....	5
Подбор необходимых специалистов .....	6
Использование ресурсов для самостоятельного решения проблем .....	6
Предоставление полной и точной информации .....	6
Регистрация продуктов.....	6
Роли и обязанности заказчиков .....	6
Распределение ролей и обязанностей на портале My VMware .....	6
Роли заказчиков на портале My VMware .....	6
Суперпользователь .....	7
Контактное лицо по вопросам закупки .....	7
Разрешения и права на портале My VMware .....	7
Назначение суперпользователя и контактного лица по вопросам закупки для учетной записи .....	7
Роли суперпользователя и контактного лица по вопросам закупки не эквивалентны ролям основного (PLA) и дополнительного (SLA) администраторов лицензий .....	8
Суперпользователь может передать свою роль другому пользователю .....	8
Определение суперпользователя и контактных лиц по вопросам закупки для вашей учетной записи .....	8
Добавление пользователя к учетной записи.....	8
Доступ к учетной записи для третьих лиц за пределами вашей организации .....	8
Распределение ролей и обязанностей в службе поддержки VMware .....	8
Группа поддержки лицензирования .....	8
Представитель службы поддержки для заказчиков (Customer Support Representative, CSR) .....	9
Инженер по технической поддержке (Technical Support Engineer, TSE).....	9
Понимание уровней опасности при обращении в службу поддержки .....	10
Определения уровней опасности в среде заказчика .....	10
Уровень опасности 1.....	10
Уровень опасности 2.....	10
Уровень опасности 3.....	10

Уровень опасности 4.....	10
Определения уровней опасности для сред, предоставляющих ПО как услугу .....	10
Критический уровень опасности (уровень опасности 1) .....	10
Высокий уровень опасности (уровень опасности 2) .....	11
Низкий уровень опасности (уровень опасности 3).....	11
Косметический уровень опасности (уровень опасности 4) .....	11
<b>Жизненный цикл запроса на поддержку.....</b>	<b>11</b>
Поддержание актуальности учетной записи и профиля .....	12
Предварительные действия .....	12
<b>Сбор информации.....</b>	<b>12</b>
Номер заказчика .....	12
Конфигурации.....	13
Файл журнала.....	13
Результаты работы сценариев аварийной диагностики .....	13
Регистрация изменений .....	13
<b>Регистрация запроса на поддержку.....</b>	<b>13</b>
Основные номера телефонов службы поддержки VMware .....	14
Регистрация запроса на поддержку через Интернет.....	15
Регистрация запроса на поддержку по телефону.....	19
Процесс эскалации запросов на поддержку.....	20
Обработка запроса .....	20
Просмотр и обновление открытых запросов на поддержку.....	20
Отчет об ошибке или запрос возможностей.....	21
Отчет об ошибке .....	21
Запросы возможностей.....	21
Определение технической поддержки экспериментальных возможностей .....	21
<b>Закрытие запроса поддержки.....</b>	<b>21</b>
Опросы для оценки удовлетворенности заказчиков .....	21
<b>Предложения служб глобальной поддержки VMware .....</b>	<b>23</b>
Поддержка уровня Mission Critical .....	23
Поддержка уровня Business Critical.....	23
Поддержка уровня Production .....	23
Поддержка уровня Basic.....	23
Поддержка сред, предоставляющих ПО как услугу, уровня Basic .....	23
Поддержка сред, предоставляющих ПО как услугу, уровня Production.....	23
Техническая поддержка для госучреждений США .....	24
Поддержка разработчиков vFabric .....	24
Поддержка разработчиков SpringSource .....	24
Программа поддержки SDK для vSphere.....	24

Дополнительные предложения служб глобальной поддержки VMware .....	24
Поддержка в нерабочее время .....	24
Обзор экспериментальных видов поддержки .....	25
Запросы на поддержку, связанные с ошибками .....	25
Запросы возможностей .....	25
Участие в программе бета-тестирования .....	25
<b>Политики технической поддержки.....</b>	<b>26</b>
<b>Дополнительные сведения об учетных записях, договорах поддержки и лицензировании.....</b>	<b>26</b>
<b>Приложение А. Поддержка VMware в социальных сетях.....</b>	<b>27</b>
<b>Приложение Б: портфель предложений по технической поддержке .....</b>	<b>29</b>

## Введение

### *Представляем службы глобальной поддержки VMware (GSS)*

## Обеспечение эффективного взаимодействия со службой поддержки

Эффективность взаимодействия со службой поддержки определяется уровнем технических знаний, навыками решения проблем и опытом общения, которыми обладают администраторы на стороне заказчика и наши инженеры служб глобальной поддержки VMware (VMware Global Support Services, VMware GSS). Для централизованного предоставления необходимой информации недавно был представлен и запущен портал My VMware, объединивший возможности, ранее разбросанные по разным порталам. Основная деятельность заказчиков в Интернете станет эффективнее, удобнее и доступнее. Это поможет экономить время и деньги.

Цель настоящего начального руководства — помочь заказчикам повысить эффективность организационных процессов при обращении в службу поддержки VMware. Мы считаем своим долгом гарантировать ваш успех, предоставляя лучшие в отрасли услуги и поддержку мирового класса.

Это руководство содержит следующие сведения, которые помогут вам наладить взаимодействие с VMware: лучшие методики, понимание уровней опасности, жизненный цикл запроса на поддержку, предложения служб глобальной поддержки и дополнительные сведения.

*Примечание. Если вы используете продукты компаний, недавно приобретенных VMware, описанные в настоящем документе процессы и рекомендации могут не иметь силы. В течение периода, необходимого для перехода к процедурам служб поддержки VMware GSS, вам, возможно, придется продолжить использование действующих процедур технической поддержки соответствующих компаний.*

## Лучшие методики

На основе нашего опыта поддержки заказчиков, использующих виртуализированную инфраструктуру и облачные вычисления, мы бы хотели предоставить вам некоторые рекомендации, чтобы обеспечить наиболее эффективное взаимодействие в области поддержки.

Мы обнаружили, что заказчики, вложившие средства в курсы обучения VMware для своих администраторов, значительно эффективнее определяют симптомы технических проблем и сотрудничают с нами в процессе их устранения. Такие инвестиции обеспечивают почти немедленную окупаемость, если сравнивать затраты на обучение со стоимостью простоя. Программа по подготовке сертифицированных специалистов VMware Certified Professional (VCP) предлагает техническим специалистам знания, практические навыки и сертификаты, необходимые для эффективного развертывания и поддержки технологии виртуализации VMware. Дополнительные сведения можно получить на веб-сайте [образовательных услуг VMware](#).

### **Тщательное планирование**

Перед развертыванием продуктов VMware полезно изучить информацию о версиях, а также техническую документацию для используемой среды. Особое внимание стоит уделить вопросам установки, настройки и работы гостевых операционных систем. Мы также рекомендуем тщательно проработать этапы внедрения проекта и учесть время, необходимое

для тестирования и применения «кризисного» плана, чтобы ваши администраторы знали, как связаться со всеми задействованными поставщиками. При внедрении более сложных изменений инфраструктуры VMware предлагает целый ряд [консультационных услуг](#), которые помогают оценить существующие системы и приложения и воспользоваться данными этой оценки для планирования, создания и администрирования виртуальной инфраструктуры.

### Подбор необходимых специалистов

Специалисты, которым поручено развертывание продуктов VMware, должны иметь опыт установки, обслуживания и эксплуатации оборудования, сетевых, серверных и персональных ОС, устройств хранения и приложений в вашей инфраструктуре до установки ПО VMware. Многие неполадки, возникающие при установке, на самом деле являются неполадками аппаратных компонентов и ПО сторонних поставщиков. Неполадки такого рода возникают вне зависимости от того, производится ли установка на физическую или виртуальную машину. При необходимости [консультанты](#) VMware всегда готовы найти, разработать и немедленно внедрить оптимальное решение для вашей среды.

### Использование ресурсов для самостоятельного решения проблем

Организации могут в полной мере воспользоваться средствами для самостоятельного решения проблем VMware, доступными в сети. На веб-сайте [ресурсов технической поддержки](#) можно найти ссылки на техническую документацию и решения, включенные в базу знаний, обсудить проблемы с другими администраторами на форумах и ознакомиться с официальными документами, техническими замечаниями и руководствами по совместимости.

- Ресурсы для самостоятельного решения проблем рассматриваются в [приложении А](#).

### Предоставление полной и точной информации

Для многих продуктов VMware точное и своевременное разрешение проблем зависит от точности и своевременности предоставления информации. Если в работе виртуальной машины наблюдается отклонение от установленных характеристик или происходит сбой, запустите сценарий «vmsupport script», чтобы собрать соответствующие файлы журналов и системную информацию. Сведения о выполнении этого сценария на различных платформах находятся в следующей статье базы знаний: <http://kb.vmware.com/kb/1008524>.

### Регистрация продуктов

Некоторые продукты VMware необходимо зарегистрировать, чтобы связать соглашение о поддержке с конкретным продуктом. Дополнительные сведения см. на веб-странице [регистрации продукта](#).

## Роли и обязанности заказчиков

### Распределение ролей и обязанностей на портале My VMware

Для более эффективного сотрудничества с VMware организациям рекомендуется выделить сотрудников, которые станут постоянными контактными лицами по техническим вопросам и договорам поддержки. На новом портале My VMware доступно два типа контактных лиц на стороне заказчика, которые могут управлять лицензиями и поддержкой (суперпользователь или контактное лицо по вопросам закупки).

### Роли заказчиков на портале My VMware

В среде My VMware нет официальных ролей, кроме суперпользователя и контактного лица по вопросам закупки. При необходимости суперпользователь и контактное лицо по вопросам закупки могут назначать и делегировать разрешения другим пользователям My VMware.

### Суперпользователь

[Суперпользователь](#) может управлять лицензионными ключами и пользователями от имени учетной записи, добавлять и удалять разрешения для пользователей учетной записи, добавлять и удалять пользователей и передавать роль суперпользователя другому пользователю. Для каждой учетной записи может быть указан только один суперпользователь, но для нескольких учетных записей суперпользователем может являться одно лицо.

### Контактное лицо по вопросам закупки

[Контактное лицо по вопросам закупки](#) получает право на управление лицензионными ключами и поддержкой от имени учетной записи, а также на делегирование и удаление разрешений пользователей. Одно и то же лицо может выступать как суперпользователь и контактное лицо по вопросам закупки.

Остальные учетные записи в системе определяются как «пользователи» с назначенными разрешениями. На портале My VMware для администрирования и упорядочения лицензионных ключей и поддержки используются папки. По умолчанию пользователи будут связаны минимум с одной папкой и получают разрешение на скачивание продуктов, связанных с учетной записью. Суперпользователь и контактное лицо по вопросам закупки смогут предоставлять пользователям дополнительные разрешения.

### Разрешения и права на портале My VMware

Суперпользователь и контактное лицо по вопросам закупки могут назначать разрешения на следующие операции.

- Просмотр и администрирование лицензий на продукты и сведений о поддержке для учетной записи.
- Получение справочной информации и регистрация запросов на поддержку.
- Просмотр и администрирование пробных версий продуктов.
- Просмотр заказов и данных о договоре поддержки.
- Создание папок для упорядочения лицензионных ключей.
- Управление правами и разрешениями на управление лицензионными ключами и сведениями о поддержке.
- Запрос предложения на продление договоров поддержки.

### Назначение суперпользователя и контактного лица по вопросам закупки для учетной записи

Новые заказчики будут указывать конечного пользователя лицензии в заказе на покупку, и этот пользователь будет назначен суперпользователем новой учетной записи с предоставлением прав.

Основные администраторы лицензий (PLA) существующих учетных записей будут автоматически назначены суперпользователями после перехода на работу с порталом My VMware, за исключением ситуаций, когда для учетной записи указано несколько PLA. В этом случае суперпользователем становится последний PLA, разместивший заказ.

**Примечание.** Это правило преобразования будет применено к большинству учетных записей, но не ко всем.

### **Роли суперпользователя и контактного лица по вопросам закупки не эквивалентны ролям основного (PLA) и дополнительного (SLA) администраторов лицензий**

Один PLA станет суперпользователем учетной записи. Все остальные пользователи сохраняют текущие уровни доступа к лицензионным ключам, однако больше не будут иметь определенной роли. Действия, которые они смогут выполнять, будут определяться разрешениями.

См. описание ролей пользователей в разделе «Определения ролей» ниже.

### **Суперпользователь может передать свою роль другому пользователю**

Суперпользователь может передать свою роль в My VMware другому пользователю, связанному с его или ее учетной записью. Кроме того, суперпользователь может обратиться за помощью в [службу поддержки заказчиков](#) VMware.

### **Определение суперпользователя и контактных лиц по вопросам закупки для вашей учетной записи**

Суперпользователь и контактное лицо по вопросам закупки вашей учетной записи будут указаны на странице основной информации. Вы можете по-прежнему использовать корпоративный адрес электронной почты или обращаться к ним напрямую.

### **Добавление пользователя к учетной записи**

При наличии соответствующих разрешений можно добавлять пользователей к учетной записи. Все существующие администраторы лицензий и поддержки, а также зарегистрированные пользователи будут автоматически добавлены к учетной записи.

### **Доступ к учетной записи для третьих лиц за пределами вашей организации**

Вы сможете предоставить третьим лицам доступ к своей учетной записи. VMware предоставит третьим лицам доступ к вашей учетной записи, только если они уже были связаны с ней до запуска My VMware.

## **Распределение ролей и обязанностей в службе поддержки VMware**

В технической службе поддержки VMware работают три группы специалистов в области поддержки. Понимание, к какой группе следует обращаться в той или иной ситуации, поможет ускорить решение проблемы.

### **Группа поддержки лицензирования**

К этим специалистам обращаются, когда требуется помощь в решении проблем, связанных с учетной записью VMware, лицензированием продуктов или договорами технической поддержки. В обязанности этих специалистов входит, в частности, следующее.

- Решение проблем, связанных с учетной записью.
- Ответы на вопросы, связанные с делегированием разрешений на уровне учетной записи или папки.
- Ответы на вопросы, связанные с повышением или понижением категории лицензий.
- Разъяснение вопросов, связанных с совместимостью лицензий.
- Решение проблем, связанных с лицензированием продуктов.



### **Представитель службы поддержки для заказчиков (Customer Support Representative, CSR)**

Эти сотрудники помогают регистрировать запросы на поддержку по телефону. В их обязанности входит, в частности, следующее.

- Точная и подробная регистрация запросов на поддержку в системе отслеживания запросов VMware.
- Передача заказчику номера отслеживания, который используется для идентификации запроса на поддержку.
- Формирование правильных ожиданий относительно времени первоначального реагирования с учетом соответствующего соглашения о поддержке и уровня опасности проблемы.

### **Инженер по технической поддержке (Technical Support Engineer, TSE)**

Ваши запросы на техническую поддержку закрепляются за одним из инженеров по технической поддержке (TSE). Он становится основным контактным лицом в процессе предоставления поддержки и инструкций. В обязанности этих специалистов входит, в частности, следующее.

- Реагирование на запросы на поддержку по электронной почте и телефону.
- Воссоздание вашей технической среды для моделирования и устранения возникшей проблемы.
- Исследование, выявление и устранение основной причины и производных проблем.
- Сотрудничество с другими отделами VMware для решения проблем.

# Понимание уровней опасности при обращении в службу поддержки

## Определения уровней опасности в среде заказчика

Уровень опасности — это сравнительная мера воздействия технической проблемы на ваши системы или бизнес-процессы. Точное определение уровня опасности обеспечивает своевременное реагирование и помогает специалистам VMware понять характер вашей проблемы.

### Уровень опасности 1 означает, что ваш производственный сервер или основные системы не работают и временные решения недоступны

- Существует значительный риск потери или повреждения всех важных данных или существенной их части.
- Произошло значительное снижение уровня обслуживания.
- Серьезно нарушены бизнес-процессы.
- Уровень опасности 1 означает, что заказчику необходимо выделить персонал, непрерывно работающий над решением проблемы в рабочие часы, указанные в договоре.

### Уровень опасности 2 означает, что работоспособность основных систем серьезно пострадала

- Работа с некоторыми ограничениями возможна, но производительность в долгосрочной перспективе может значительно снизиться.
- Под угрозой находятся сроки завершения важного этапа работ. Оказано отрицательное влияние на текущие и поэтапные установки.
- Имеется временное решение.

### Уровень опасности 3 означает не слишком заметную потерю работоспособности ПО

- Работа нескольких компонентов ухудшилась, однако пользователи могут продолжить использование программного обеспечения.
- Важные этапы первоначальной установки почти не подвержены опасности.

### Уровень опасности 4 включает в себя вопросы общего характера

- Этот уровень подразумевает мелкие проблемы, в том числе ошибки в документации.

## Определения уровней опасности для сред, предоставляющих ПО как услугу

**Критический уровень опасности (уровень опасности 1) — возникновение в производственной среде критической проблемы, затрагивающей всех пользователей. Это может быть недоступность системы и проблемы целостности данных. Временные решения проблемы отсутствуют.**

- Услуга не работает или недоступна.

- Важнейшая составляющая инфраструктуры, предоставляющей ПО как услугу, недоступна, что приводит к полному прекращению работы или серьезному нарушению бизнес-процессов.
- Отказы или «зависания», приводящие к неприемлемым или бесконечным задержкам предоставления ресурсов или реакции на запросы.
- Потеря или повреждение данных и необходимость их восстановления из резервной копии.
- Важнейшая документированная возможность недоступна.

Для проблем уровня опасности 1, выявленных заказчиком и не связанных с прерыванием обслуживания или простоем, заказчику будут предоставлены выделенные специалисты, которые будут постоянно работать над решением проблемы в рабочие часы, указанные в договоре.

**Высокий уровень опасности (уровень опасности 2) подразумевает влияние на важные возможности системы, а также значительное снижение производительности. Проблема сохраняется и затрагивает многих пользователей и/или важные возможности. Приемлемые временные решения отсутствуют.**

- Услуга предоставляется, однако ее производительность существенно снижена, что оказывает серьезное влияние на условия работы.
- Важные возможности предложения ПО как услуги недоступны, и приемлемые временные решения отсутствуют. Однако работа с некоторыми ограничениями может быть продолжена.
- Затруднен доступ к второстепенному стороннему приложению или поставщику услуг.

**Низкий уровень опасности (уровень опасности 3) подразумевает проблему производительности или ошибку, затрагивающую лишь часть пользователей. Краткосрочное временное решение существует, но не является масштабируемым.**

- Услуга предоставляется, но ее качество снижается для некоторых или для всех заказчиков. Существует приемлемое временное или постоянное решение.
- Проблема предоставления второстепенной возможности.

**Косметический уровень опасности (уровень опасности 4): запрос по рутинной проблеме, запрос информации о возможностях приложения, навигации, установке или настройке; ошибка, затрагивающая незначительное число пользователей. Существует приемлемое временное решение.**

- Незначительная проблема, не влияющая на предоставление услуги.
- Запрос улучшений, отсутствие документации, ошибки в документации.
- Незначительная проблема или вопрос, которые не влияют на предоставление услуги.

## Жизненный цикл запроса на поддержку

Независимо от способа связи с VMware (по телефону или через Интернет) запрос на поддержку быстро регистрируется, и для решения проблемы назначается соответствующий специалист.

Этапы создания и обработки запроса на поддержку включают следующее.

- Создание профиля и регистрация продуктов *(по мере необходимости)*.

- Сбор информации, помогающей найти и устранить проблему.
- Регистрация запроса на поддержку.
- Работа над решением проблемы с представителем службы поддержки для заказчиков или инженером по технической поддержке.
- Закрытие запроса на поддержку.

### Поддержание актуальности учетной записи и профиля

Для регистрации запросов на поддержку необходимо создать профиль My VMware и поддерживать его актуальность.

Для регистрации запроса на поддержку необходимо следующее.

- Поддержание актуального профиля My VMware.
- Наличие действующего адреса электронной почты.
- Наличие связи пользователя с учетной записью My VMware.
- Наличие разрешения на регистрацию запросов на поддержку для папки, в которой находится продукт, или хотя бы для одной папки учетной записи для запросов поддержки по числу инцидентов.

Не забудьте включить компанию VMware в список надежных отправителей, чтобы не допустить отклонения электронной корреспонденции VMware фильтром спама.

Убедитесь, что суперпользователь вашей компании включил вас в соответствующую учетную запись сразу после приобретения продукта. Это поможет избежать некоторых дополнительных трудностей при обработке ваших запросов на поддержку, и реагирование на ваши запросы будет выполняться быстро и эффективно.

### Предварительные действия

Создайте профиль My VMware. После этого суперпользователь включит вас в соответствующую учетную запись и назначит соответствующие разрешения.

1. Откройте страницу [My VMware](#) и войдите в систему или зарегистрируйтесь.
2. Портал My VMware обеспечивает представление лицензионных ключей, запросов на поддержку, договоров и других данных на основе учетных записей в единой консоли.
3. Вы сможете регистрировать запросы на поддержку, после того как создадите профиль и суперпользователь назначит вам разрешения на работу с папками учетной записи.

### Сбор информации

В этом руководстве перечислены сведения, необходимые VMware для диагностики проблем и быстрой регистрации запросов на поддержку. Перед обращением в службу поддержки VMware соберите всю необходимую информацию.

### Номер заказчика

Номер заказчика представляет собой уникальный 10-значный числовой идентификатор, присваиваемый каждому контактному лицу заказчика для осуществления технической поддержки. Номер заказчика назначается пользователям, когда они самостоятельно создают профиль VMware или My VMware, а также при размещении нового заказа пользователями, которые не имеют профиля VMware или My VMware. Номера заказчика уникальны (аналог личного идентификационного номера).

Номер заказчика используется для входа в систему My VMware, регистрации запросов на поддержку с помощью интерактивной системы голосового ответа (IVR) и при непосредственном общении с сотрудником службы поддержки. Номер заказчика отображается в профиле My VMware и формах запросов на поддержку.

Каждому контактному лицу заказчика (создающему в нашей системе учетную запись) присваивается уникальный номер, и этот номер запрещено передавать другим лицам. Этот номер вам может предоставить специалист CSR при обращении в службу технической поддержки по телефону. Дополнительные сведения см. в разделе [часто задаваемых вопросов о номере заказчика](#).

### Конфигурации

Диаграммы и файлы конфигурации системы, хранилища и сети очень полезны в процессе устранения неполадок в продуктах VMware. Эти диаграммы можно сохранить в виде файлов, удобных для отправки в службу поддержки VMware. Можно также запустить соответствующие команды на устройствах для сбора данных конфигурации, чтобы ускорить процесс решения проблем.

### Файл журнала

При отправке сообщения о проблеме, возникшей во время установки продукта VMware, целесообразно приложить файл журнала установки. Если в журнале установки указано, что был создан файл ядра VMware, следует предоставить как файл журнала VMware, так и файл ядра VMware. Указанные файлы можно приложить к запросу на поддержку. Путь к файлам журналов зависит от операционной системы и используемого продукта VMware. Правила синтаксиса приведены в соответствующей документации по администрированию систем VMware. В случае отказа физического оборудования могут оказаться полезными любые файлы журналов производителя оборудования.

### Результаты работы сценариев аварийной диагностики

Если в работе виртуальной машины наблюдается отклонение от установленных характеристик или происходит сбой, перезагрузите ее и запустите сценарий аварийной диагностики, чтобы собрать соответствующие файлы журналов и системные данные. Синтаксис и расположение сценария зависят от используемой платформы VMware. Чтобы собрать данные, которые необходимы службе технической поддержки для поиска и устранения неполадки, обратитесь к следующей статье базы знаний: <http://kb.vmware.com/kb/1008524>.

### Регистрация изменений

Проверьте, не производились ли в последнее время какие-либо изменения виртуальной инфраструктуры. Особое внимание следует уделить изменениям версий гостевых и серверных операционных систем, сетевых компонентов, хранилищ и приложений.

### Регистрация запроса на поддержку

Все заказчики могут получить доступ к службе поддержки VMware на странице [Получение поддержки](#) или по телефону.

- [Регистрация запроса на поддержку через Интернет](#): помощь по вопросам, связанным с лицензированием и технической поддержкой, а также поддержка заказчиков.
- [Регистрация запроса по телефону](#): доступна для всех заказчиков. Следуйте указаниям автоматической телефонной системы.

### Основные номера телефонов службы поддержки VMware

**США и Канада:** +1 (877) 4VMWARE (1-877-486-9273) или +1 (650) 475-5345 (выберите техническую или лицензионную поддержку)

**Международные бесплатные номера** указаны на странице

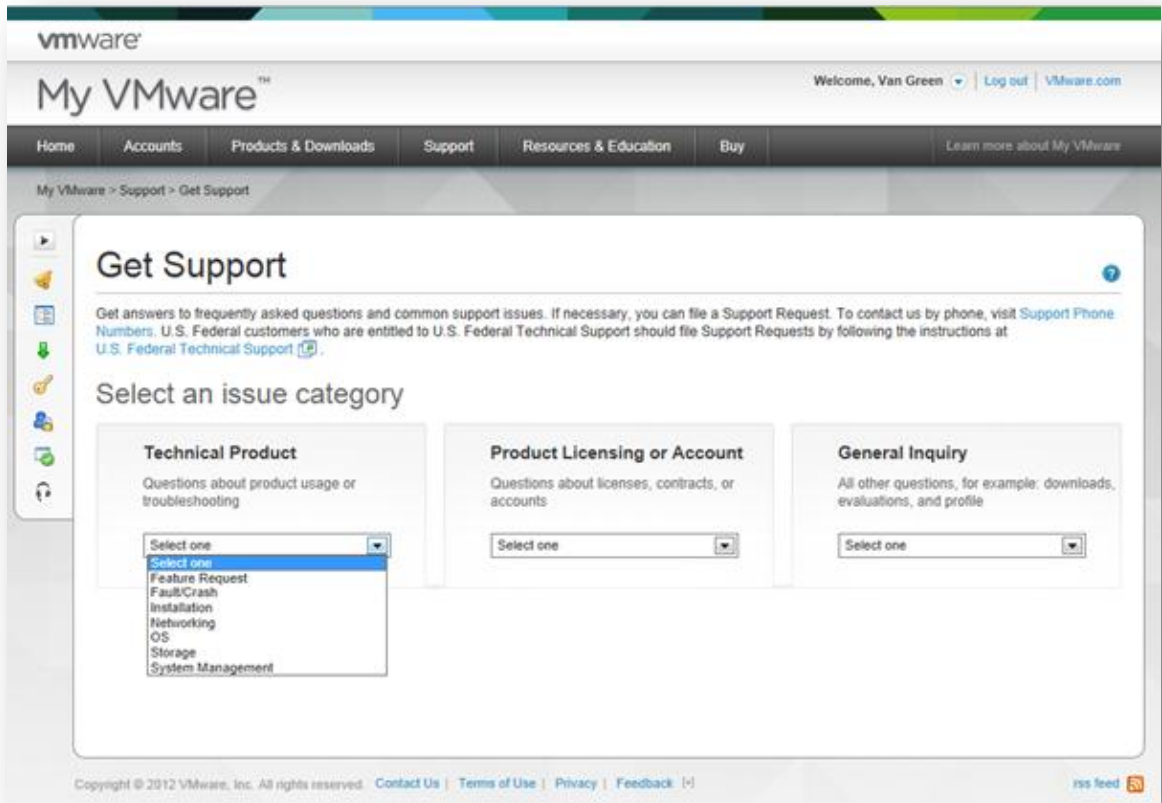
[http://www.vmware.com/support/phone\\_support.html](http://www.vmware.com/support/phone_support.html)

Заказчики из госучреждений США, которые имеют право на особую техническую поддержку, должны подавать запросы по специальному бесплатному номеру телефона (НЕ с помощью системы самообслуживания My VMware). Дополнительные сведения см. на [странице технической поддержки для госучреждений США](#).

### Регистрация запроса на поддержку через Интернет

Интернет — это самый быстрый способ регистрации запроса на поддержку. Он доступен всем заказчикам с договорами поддержки или приобретенными инцидентами.

1. Откройте страницу [My VMware](#), войдите в систему и выберите [Получение поддержки](#).
2. В меню технических продуктов выберите категорию проблемы для продукта, по которому требуется поддержка (чтобы ознакомиться с описанием категорий проблем, наведите указатель мыши на нужную категорию).



3. Выберите **учетную запись** с договором поддержки продукта, по которому вам нужна помощь.

The screenshot displays the VMware Support Center interface. At the top, it shows 'Supported Products' for account '123456789 - VMware Inc.'. Below this, there are controls for 'Rows: Expand All' and 'Collapse All', along with a '+ Filters' button. The main content is a list of products, each with a plus icon to expand it. The products listed are:

- VMware vCenter Site Recovery Manager
- VMware VDI / View (ESX)
- VMware Virtual Infrastructure
- VMware vSphere ESX
- VMware Fusion
- VMware vCenter Lifecycle Manager
- VMware vCenter Server
  - VMware vCenter Server 4.x
  - VMware vSphere Client 4.x
  - VMware Update Manager 4.x



4. После нажатия кнопки «Продолжить» в разделе **предлагаемых ресурсов** отобразится список распространенных проблем и вопросов по выбранному продукту. Если приведенные рекомендации не помогают решить проблему, введите описание в окне **описания проблемы** и/или выберите теги, которые помогут описать проблему.

The screenshot displays a web interface for a VMware support request. On the left, there is a 'Problem Description' section with a text input field. Below it, 'Selected keywords' are listed as 'Fault/Crash, VMware vSphere ESX 4.x'. An 'Add tags' section shows a list of tags including 'esx', 'esxi', 'vcenter-server', 'view-manager', 'virtualcenter', 'fusion', 'workstation', 'vcenter-site-recovery-manager', 'vcenter-lab-manager', 'capacity-planner', 'ace', and 'vcenter-converter', with a 'Show More' link. On the right, the 'Support level' is 'Production Support (7x24)', and there is a 'Continue Support Request' button. Below this, a note states: 'U.S. Federal customers who are entitled to support click here [link]'. At the bottom of the main content area, there is a 'Suggested Resources' section with a link to 'VMware KB: Powering on virtual machines on available ESX hosts after ESX host failure without HA configured'. At the bottom right of the page, there are 'Back' and 'Continue Support Request' buttons. The footer contains copyright information for 2012 VMware, Inc., and links for 'Contact Us', 'Terms of Use', 'Privacy', and 'Feedback'. An RSS feed icon is also present.

5. Если рекомендации в разделе предлагаемых ресурсов не помогают решить проблему, щелкните «Продолжить регистрацию запроса на поддержку», чтобы открыть запрос на поддержку в службе технической поддержки VMware.

6. Заполните необходимые поля, введите более подробное описание проблемы и приложите все файлы конфигурации, журналов и ядра (при необходимости). Щелкните синий восклицательный знак, чтобы отобразить всплывающую подсказку с дополнительной информацией об обязательных полях и рекомендациями по выбору значений.

### Support Request Information \* Required Fields

---

Product version  ⓘ

Severity\*  ⓘ

Issue category\*  ⓘ

Issue description\*  ⓘ  
Maximum 4000 characters

Additional notes   
Maximum 4000 characters

---

### Contact Information

Preferred contact method

Country\*

Preferred phone number\*

Time zone

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

Alternate contact information

Pager PIN

Third-party tracking number

---

Copyright © 2012 VMware, Inc. All rights reserved. [Contact Us](#) | [Terms of Use](#) | [Privacy](#) | [Feedback](#) | [RSS feed](#)

- После заполнения формы запроса на поддержку ему присваивается номер. После отображения номера запроса на поддержку в течение часа по электронной почте вам будет отправлено подтверждение. Используйте номер запроса на поддержку при общении с VMware по данной проблеме. Если электронное подтверждение не пришло в течение часа, отправьте запрос в [службу поддержки заказчиков](#).

### Регистрация запроса на поддержку по телефону

При обращении в службу технической поддержки по телефону интерактивная система голосового ответа (IVR) предложит выбрать соответствующий продукт согласно договору и выбрать действие: задать вопрос о лицензировании, отслеживать выполнение существующего запроса на поддержку или создать запрос на поддержку. Чтобы создать запрос на поддержку, необходимо иметь при себе свой номер заказчика и ввести его в систему. После выполнения этих действий система перенаправит вас к соответствующему специалисту VMware. Система IVR поддерживает распознавание речи, благодаря чему можно отвечать на вопросы системы IVR устно.

Группа поддержки лицензирования доступна 24 часа в сутки 7 дней в неделю и помогает решить вопросы, связанные с учетной записью, договорами поддержки и лицензированием.

Группа технической поддержки заказчиков доступна 24 часа в сутки 7 дней в неделю для регистрации по телефону запросов на поддержку всех продуктов VMware, за исключением VMware Fusion. Персонал, обрабатывающий запросы по VMware Fusion, доступен с 6:00 до 18:00 (тихоокеанское время). В случае звонка в службу поддержки VMware Fusion в нерабочие часы вы прослушаете записанные инструкции для доступа к веб-порталу технической поддержки.

В редких случаях, когда все представители обслуживают других заказчиков, вы можете либо дождаться своей очереди, либо оставить сообщение для последующего ответного звонка. Мы рекомендуем оставить подробное сообщение, которое включает следующую информацию.

- Ваше полное имя.
- Название компании.
- Ваш номер заказчика.
- Ваш номер телефона (включая международный и местный телефонные коды).
- Номер запроса на поддержку (если звонок относится к уже зарегистрированной проблеме).
- Краткое описание проблемы.

Ответы на сообщения обычно приходят в течение 1 часа или быстрее.

После общения с представителем и создания запроса на поддержку этому запросу присваивается соответствующий номер. Этот номер будет сообщен по телефону и отправлен в течение 1 (одного) часа в электронном сообщении, подтверждающем получение вашего запроса. Используйте этот номер при общении с VMware по данной проблеме. Любую дополнительную информацию о запросе можно добавить самостоятельно через [веб-портал технической поддержки](#).

Первоначальное время реагирования инженера TSE на запросы технической поддержки будет соответствовать положениям [предложения о технической поддержке](#). Ответ инженера TSE может поступить по телефону или по электронной почте в зависимости от условий предложения о технической поддержке и приобретенного продукта.

Первоначальное время реагирования на проблемы заказчиков в связи с обслуживанием/лицензированием будет различным. Поскольку для решения проблем, указанных в большинстве запросов, требуется некоторое время, в ряде случаев специалисту службы

поддержки или специалисту по лицензированию понадобится 72 часа на ответ, хотя компания VMware обязуется приложить все усилия, чтобы ответить в кратчайшие сроки. Ответы на большинство запросов направляются в течение 48 часов.

Чтобы получить информацию об обслуживании и технической поддержке заказчиков на других языках (помимо английского), ознакомьтесь с документом [Политика многоязычности в технической поддержке](#).

### Процесс эскалации запросов на поддержку

См. сведения о процедурах эскалации запросов на поддержку в документе [Процесс эскалации запросов на поддержку](#) в разделе «Политики технической поддержки».

Для получения подробных инструкций о порядке эскалации запроса на поддержку посетите следующую страницу по адресу: <http://www.vmware.com/support/policies/escalation.html>.

### Обработка запроса

Для рассмотрения каждого запроса на поддержку назначается конкретный инженер по технической поддержке (TSE), который занимается решением этой проблемы до тех пор, пока стороны не придут к соглашению о закрытии запроса на поддержку. Время от времени для своевременного решения проблемы может потребоваться передача запроса на поддержку другому инженеру TSE. В случае необходимости передачи запроса вы получите соответствующее уведомление.

Назначенный инженер TSE по мере необходимости свяжется с вами по электронной почте и/или по телефону в процессе устранения проблемы. В ваши обязанности входит предоставление персонала и ресурсов, необходимых для работы с инженером TSE на время обслуживания, определенное соглашением о поддержке. Инженер TSE сотрудничает с вами в процессе решения проблемы и предпринимает все шаги, необходимые для полной диагностики проблемы и нахождения решения.

Этот процесс может включать следующие действия:

- Запрос дополнительной информации у заказчика;
- Просьбу установить определенное ПО и/или обновления;
- Запрос определенных отладочных данных системы (и при необходимости выполнение тестов для формирования таких данных);
- Попытки воспроизвести проблему на тестовых машинах VMware;
- Запрос вашего программного кода, данных или ПО, которые могут помочь воспроизвести проблему;
- Проверку программных ошибок инженерами VMware;
- Просьбу внедрить и протестировать временные решения, которые могут помочь избежать проблемы;
- Просьбу привлечь к устранению неполадок сетевых администраторов, администраторов баз данных или других администраторов по конкретным технологиям;
- Сотрудничество с вами по привлечению соответствующих сторонних производителей ПО или оборудования, например ОС или базы данных, если возникает подозрение, что проблема заключается в их продукте.

### Просмотр и обновление открытых запросов на поддержку

Вы можете просматривать состояние запросов на поддержку, направленных в компанию VMware, войдя в свою учетную запись на портале для [просмотра запросов на техническую](#)

[поддержку](#). В любое время имеется возможность добавления комментариев и/или загрузки файлов, имеющих отношение к вашему запросу. Файлы размером до 2 Гбайт можно загрузить непосредственно на сайт. Для загрузки файлов большего размера используйте [FTP-сервер](#) компании VMware. При отправке по электронной почте размер файлов не должен превышать 10 Мбайт, чтобы наша система могла их принять.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Можно попросить инженера по технической поддержке (TSE), назначенного для обработки вашего запроса, повысить уровень опасности запроса на поддержку без дополнительной оплаты, если влияние проблемы, зарегистрированной в запросе, на бизнес-процессы изменилось или не было правильно учтено ранее.

### Отчет об ошибке или запрос возможностей

#### Отчет об ошибке

Если вы обнаружили ошибку в продукте VMware и у вас есть действующий договор поддержки с VMware, следует направить отчет об этой ошибке в службу поддержки VMware с использованием стандартной процедуры [запроса на поддержку](#).

Если вы не заключали соглашение о поддержке, но хотите уведомить нас об ошибке, оставьте сообщение об этой проблеме на соответствующем [форуме сообщества VMware](#), посвященном данному продукту.

#### Запросы возможностей

Ваше мнение очень важно для нас. Если у вас есть предложения по улучшению программного обеспечения VMware, отправьте их с помощью формы [запроса возможностей](#) на веб-сайте VMware. Запрос не предусматривает персонального ответа на ваше предложение, но мы можем обратиться к вам за дополнительной информацией. Обратите внимание, что техническая поддержка при использовании этой формы не предоставляется.

#### Определение технической поддержки экспериментальных возможностей

В некоторые выпуски своих продуктов компания VMware включает определенные экспериментальные возможности. Эти возможности добавляются в экспериментальных и испытательных целях. Экспериментальные возможности документально зафиксированы в примечаниях к выпуску продукта. Компания VMware не предполагает, что эти возможности будут использоваться в производственной среде. Если при использовании экспериментальной возможности возникла проблема, компания VMware заинтересована в получении любой информации, которую вы сочтете нужным предоставить. Направляйте запросы со своими комментариями [через веб-портал](#) или через сообщество пользователей соответствующего продукта. Однако мы не обязуемся предоставлять помощь в устранении неполадок и выпускать исправления для экспериментальных возможностей.

## Заккрытие запроса поддержки

Запрос на поддержку обычно закрывается, когда заказчик подтверждает, что решение найдено, либо если компании VMware не удается связаться с заказчиком после трех попыток. Запрос на техническую поддержку также может быть закрыт, когда решение найти невозможно или когда компания VMware принимает решение отказаться от устранения каких-либо проблем при полном согласии заказчика.

#### Опросы для оценки удовлетворенности заказчиков

Ваши комментарии являются единственным способом определить, насколько службы глобальной поддержки VMware отвечают ожиданиям заказчиков. Опросы для оценки

удовлетворенности заказчиков предоставляют вам возможность передать VMware важную информацию, которая поможет улучшить наше взаимодействие с заказчиками и разработать предложения по поддержке, которые отвечают вашим индивидуальным требованиям.

После закрытия запроса на поддержку вы получите сообщение электронной почты с предложением заполнить короткую форму опроса о качестве поддержки.

## Предложения служб глобальной поддержки VMware

Дополнительные сведения о доступных вариантах поддержки см. в [приложении Б «Портфель предложений по технической поддержке»](#).

### Поддержка уровня Mission Critical

[Поддержка уровня Mission Critical](#) предлагается в качестве дополнения к [поддержке уровня Production](#). Ее задача — повысить эффективность взаимодействия с техническим консультантом VMware (VMware TAM). Поддержка уровня Mission Critical предназначена для заказчиков, которым нужен доступ к старшим инженерам для поддержания работы своих виртуальных инфраструктур в режиме 24x7.

### Поддержка уровня Business Critical

[Поддержка уровня Business Critical](#) предоставляется в качестве дополнения к [поддержке VMware уровня Production](#). Для каждого договора поддержки Business Critical 6 администраторов поддержки на стороне заказчика смогут получить индивидуальные услуги реактивной и упреждающей поддержки от назначенного представителя по технической поддержке, который станет дополнительным сотрудником вашего ИТ-отдела.

### Поддержка уровня Production

[Поддержка уровня Production](#) предназначена для производственных сред заказчиков. Глобальные центры поддержки VMware работают в круглосуточном режиме и обладают ведущими в отрасли профессиональными знаниями о виртуализации и многолетним опытом поддержки продуктов для создания виртуальных инфраструктур в реальных средах заказчиков.

### Поддержка уровня Basic

[Поддержка уровня Basic](#) предназначена для обслуживания менее важных бизнес-приложений и платформ, требующих поддержки только в рабочее время. Наши глобальные центры поддержки размещены в стратегически важных точках и обеспечивают быстрый и эффективный доступ к центрам поддержки в каждом из регионов.

### Поддержка сред, предоставляющих ПО как услугу, уровня Basic

Предложение VMware по поддержке [сред, предоставляющих ПО как услугу, уровня Basic](#) обеспечивает повсеместную поддержку продуктов, предоставляющих ПО как услугу (рабочие дни, 12 часов в день). Мы стремимся обеспечивать по всему миру поддержку корпоративного класса, имея в виду единственную цель: ваш успех. Наши глобальные центры поддержки размещены в стратегически важных точках и обеспечивают быстрый и эффективный доступ к центрам поддержки в любом регионе. VMware берет на себя развертывание и обслуживание ПО, давая вам возможность сосредоточиться на бизнесе.

### Поддержка сред, предоставляющих ПО как услугу, уровня Production

Предложение поддержки VMware [для сред, предоставляющих ПО как услугу, уровня Production](#) призвано гарантировать доступ к продуктам, предоставляющим ПО как услугу. Наши глобальные центры поддержки по всему миру работают круглосуточно, чтобы обеспечить доступность продуктов через веб-браузер везде, где имеется подключение к Интернету. VMware берет на себя развертывание и обслуживание ПО, давая вам возможность сосредоточиться на бизнесе.

### Техническая поддержка для госучреждений США

Техническая поддержка для госучреждений США предоставляется заказчикам из госучреждений США. Поддержкой занимаются технические инженеры VMware, которые физически находятся в США и являются гражданами США. Кроме договора о поддержке и подписке, приобретенного заказчиком по прејскуранту или программе GSA у уполномоченного торгового посредника VMware, не требуются никакие дополнительные контакты. Дополнительные сведения см. на [странице технической поддержки для госучреждений США](#).

### Поддержка разработчиков vFabric

Это предложение подразумевает предоставление рекомендаций по разработке приложений с помощью ПО vFabric. VMware предоставит рекомендации по автоматизации развертывания и написанию соответствующих сценариев, а также по использованию набора средств для разработки подключаемых модулей (PDK) и API-интерфейсов. [Поддержка разработчиков vFabric](#) включает также помощь в настройке приложений и производительности, в том числе проверку соответствующих фрагментов программного кода, когда это необходимо.

### Поддержка разработчиков SpringSource

[Поддержка разработчиков SpringSource](#) предоставляет помощь на этапе разработки приложений. Компания VMware предоставит указания и инструкции по использованию программного обеспечения SpringSource. Поддержка разработчиков также включает помощь в настройке приложений.

### Программа поддержки SDK для vSphere

[Программа поддержки SDK VMware](#) обеспечивает ускоренный вывод на рынок для решений на базе vSphere за счет предоставления доступа к инженерам, специализирующимся на по API-интерфейсе VMware vSphere. У этих специалистов есть многолетний опыт работы с решениями сторонних разработчиков, и они обладают глубокими знаниями об API-интерфейсах vSphere. Поддержка VMware SDK подразумевает проведение тестирования работоспособности, предоставление рекомендаций и предложений по временным решениям проблем, которые возникают в ходе разработки и тестирования внутренних и сторонних приложений.

## Дополнительные предложения служб глобальной поддержки VMware

### Поддержка в нерабочее время

Поддержка в нерабочее время доступна заказчикам, которые используют поддержку VMware уровня Basic и сталкиваются с проблемами 1-го уровня опасности. Такая поддержка предназначена для помощи в решении особо важных проблем в производственной среде. Целью этого вида поддержки является быстрое реагирование в случае отказа производственной системы из-за [проблемы, имеющей уровень опасности 1](#), которая произошла во внеурочное время (не включенное в договор), и предоставление помощи инженера TSE для восстановления работоспособности системы. Для получения дополнительных сведений о приобретении поддержки в нерабочее время обратитесь в [службу поддержки заказчиков](#).

Примеры серьезных проблем, влияющих на работу производственной системы со штатным ПО.

- Существует значительный риск потери или повреждения всех важных данных или их существенной части.
- Произошло значительное снижение уровня обслуживания.



- Seriously нарушен ход выполнения бизнес-процессов.
- Инженер TSE, которому поручено ведение этого инцидента, продолжит работу над решением проблемы, пока не будет выполнено одно из следующих условий.
  - Производственный сервер возвращается в рабочее состояние, запрос на поддержку закрыт, либо уровень его опасности был снижен.
  - Было предоставлено приемлемое и надежное временное решение, помогающее поддерживать работу сервера, пока не будет найдено постоянное решение, и уровень опасности снизился.
  - Уровень опасности воздействия на производственные серверы снизился.

После этого запрос на поддержку закрывается или передается для обработки в рабочее время. В каждом случае вам будет предложено подтвердить свое согласие с таким изменением состояния.

### Обзор экспериментальных видов поддержки

VMware предлагает [помощь в самостоятельном решении проблем](#) и [поддержку через Интернет](#) для пользователей пробной версии в течение периода бета-тестирования. Заказчики с правом на поддержку бета-версии смогут отправлять запросы на поддержку через Интернет. Вы получите автоматическое подтверждение запроса на поддержку. Запросы на поддержку бета-версии не принимаются по телефону. Из-за того что бета-версии не должны использоваться в производственной среде, а также вследствие большого объема полученных запросов, ответ на запросы поддержки для бета-версий не гарантируется. Все запросы на поддержку бета-версий считаются закрытыми по окончании периода бета-тестирования.

### Запросы на поддержку, связанные с ошибками

Мы направим сведения об ошибках команде разработчиков для оценки. Будет ли проблема исправлена или нет перед выпуском рабочей версии, зависит от временных затрат и от уровня ее опасности. В конце периода бета-тестирования, несмотря на то что соответствующие запросы на поддержку будут закрыты, любые оставшиеся ошибки будут отслеживаться и оцениваться надлежащим образом.

### Запросы возможностей

Запросы на улучшение возможностей бета-версии также могут иметь вид веб-запросов на поддержку. Мы направим ваш запрос возможностей в соответствующую команду разработчиков для оценки. Запрос не предусматривает персонального ответа на ваше предложение, но мы можем обратиться к вам за дополнительной информацией. Любые предложения по улучшению программного обеспечения VMware, отправленные вами, становятся собственностью VMware, и мы можем использовать эти сведения в любых коммерческих целях без ограничения.

### Участие в программе бета-тестирования

VMware предлагает открытые и закрытые программы бета-тестирования. Сведения о возможности участия в открытой программе бета-тестирования можно найти в [сообществах VMware](#).

Доступ к закрытым программам бета-тестирования осуществляется только по приглашению. В этом случае вы получите от компании VMware приглашение по электронной почте, в котором будут содержаться инструкции по доступу к закрытому бета-тестированию.

## Политики технической поддержки

Сведения о политиках технической поддержки VMware приведены по адресу:

[Политики поддержки VMware](#)

## Дополнительные сведения об учетных записях, договорах поддержки и лицензировании

По вопросам, связанным с учетной записью или обслуживанием, обращайтесь в [службу поддержки заказчиков](#). По вопросам о договоре поддержки, преобразовании лицензии или лицензировании обращайтесь в [службу лицензирования](#). Заранее подготовьте все данные о вашем заказе и договоре, поскольку они понадобятся для решения проблем. Для эффективного и быстрого решения проблем лицензирования предоставьте следующие сведения.

- Номер и имя учетной записи
- Контактное лицо по вопросам закупки и суперпользователь
- Лицензионные ключи
- Номер договора поддержки и номер заказа

При отправке запроса на поддержку через Интернет специалист по лицензированию ответит вам настолько быстро, насколько это возможно. Поскольку для решения проблем, указанных в большинстве запросов, требуется некоторое время, в ряде случаев понадобится 72 часа на ответ, хотя компания VMware обязуется приложить все усилия, чтобы ответить в кратчайшие сроки. Ответы на большинство запросов направляются в течение 48 часов.

Для получения дополнительных сведений о технической поддержке VMware и услугах подписки ознакомьтесь с [документом «Условия и положения»](#).

## Приложение А. Поддержка VMware в социальных сетях

Участвуйте в обсуждениях, присоединяйтесь к группам, задавайте вопросы, отвечайте на вопросы и не только. Получайте актуальную техническую помощь по продуктам VMware на наших форумах. Доступны следующие варианты поддержки.

- [База знаний](#) — ответы на многие вопросы по поддержке и рекомендации по устранению неполадок.
- Блоги — собственные блоги службы технической поддержки, включающие уведомления, лучшие методики и рекомендации.
  - [Support Insider: новости, уведомления и анонсы службы поддержки VMware.](#)
  - [KBTV: ссылка на видео из базы знаний.](#)
  - [Дайджест базы знаний: еженедельный обзор всех статей базы знаний.](#)
- Twitter — наш микроблог в Twitter, который содержит актуальные сведения об обновлениях базы знаний. Кроме того, здесь можно обратиться за помощью.
  - [@vmwarecares: виртуальный консьерж службы технической поддержки VMware.](#)
  - [@vmwarekb: новые статьи группы базы знаний и отзывы для нее.](#)
- Приложение для мобильных устройств: с помощью этого бесплатного приложения для iPhone и Android можно выполнять поиск по внешней базе знаний, читать блог Support Insider, читать наш микроблог в Twitter и просматривать видео KBTV.
  - <http://wbxapp.com/vmwarekb>
- [Панель инструментов VMware:](#) с помощью этой панели инструментов для браузера можно быстро получить доступ к главным ресурсам технической поддержки. Поддерживаемые браузеры перечислены на веб-сайте.
- KBTV на [YouTube:](#) наш канал с пошаговыми техническими инструкциями и учебными материалами.
- [Сообщества VMware:](#) возможность связаться с другими заказчиками VMware и техническими экспертами для обсуждения продуктов, стратегии, планирования систем безопасности и многих других вопросов.

### Другие ресурсы

- [Центры поддержки продуктов:](#) документация, руководства по поиску и устранению неполадок, веб-трансляции и другие полезные ресурсы для технической поддержки продуктов.
- [База знаний:](#) ответы на многие вопросы по поддержке и рекомендации по устранению неполадок, включенные в базу знаний VMware.
- [Документация:](#) информация о версиях, руководства, указания и технические ресурсы, доступные для всех версий продуктов VMware.
- [Технические документы:](#) тематические статьи, технические замечания, руководства по совместимости и другая техническая информация по всем выпущенным к настоящему времени продуктам VMware.
- [Руководства по совместимости:](#) проверка поддержки применяемой конфигурации и идентификация всех известных системных проблем, а также проблем ввода-вывода,

SAN или резервного копирования, связанных с совместимостью. Кроме того, здесь указаны поддерживаемые гостевые ОС.

- [Лицензирование продуктов](#): справочная информация о лицензировании продуктов или посещение наших порталов управления лицензиями.
- [Центр безопасности](#): актуальная информация по вопросам безопасности для всех продуктов VMware. Подпишитесь для получения предупреждений службы безопасности, отчетов о проблемах в системе безопасности и загрузки приложений, имеющих отношение к обеспечению безопасности.
- [Средства технической поддержки](#): доступ к средствам, с помощью которых можно управлять запросами в службу технической поддержки и операциями по лицензированию продуктов.
- [Ресурсы разработчика](#): поиск информации для разработчиков, желающих включить службы виртуальной инфраструктуры в свои программы.
- [Группы пользователей \(VMUG\)](#): участие в работе форума пользователей VMware для обмена передовым опытом и методиками работы.
- [Уведомления](#): подписка на уведомления об исправлениях и исправленных версиях по мере их появления.

## Приложение Б: портфель предложений по технической поддержке

VMware предлагает доступ к крупнейшей службе поддержки решений по виртуализации с непревзойденным опытом поддержки важных приложений в виртуализированной среде. Службы глобальной поддержки VMware GSS предлагают широкий набор предложений по поддержке, удовлетворяющих самым разным требованиям заказчиков.

Доступны следующие варианты поддержки.

- [Поддержка уровня Basic](#): для сред тестирования, разработки и оценки, которые допускают поддержку в рабочие дни (12 часов в день, 5 дней в неделю).
- [Поддержка уровня Production](#): для производственных среды или важных сред тестирования, требующих постоянного доступа к службе технической поддержки для решения проблем уровня опасности 1.
- [Поддержка уровня Business Critical](#): для производственных сред, которым необходима выделенная группа специалистов.
- [Поддержка уровня Mission Critical](#): приоритетный круглосуточный доступ к старшим инженерам и упреждающему управлению учетными записями для решения проблем уровня опасности 1.
- [Поддержка сред, предоставляющих ПО как услугу, уровня Production](#): повсеместная, ежедневная и круглосуточная поддержка продуктов, предоставляющих ПО как услугу
- [Поддержка сред, предоставляющих ПО как услугу, уровня Basic](#): повсеместная, ежедневная и круглосуточная поддержка продуктов, предоставляющих ПО как услугу
- [Поддержка госучреждений США](#): предоставляется опытными инженерами-гражданами США, находящимися на территории США.
- [Поддержка разработчиков vFabric](#): помощь в разработке приложений vFabric (12 часов в день, 5 дней в неделю).
- [Поддержка разработчиков SpringSource](#): помощь в разработке приложений SpringSource (12 часов в день, 5 дней в неделю).
- [Программа поддержки SDK](#) для vSphere: оптимизированная разработка приложений vSphere (12 часов в день, 5 дней в неделю).
- [Поддержка по числу инцидентов](#): пакеты для решения 1, 3 или 5 проблем (12 часов в день, 5 дней в неделю).
- [Поддержка уровня Standard для настольных компьютеров с Fusion](#): поддержка настольных решений для 10 и более лицензий Fusion (12 часов в день, 5 дней в неделю).
- [Бесплатная поддержка](#): поддержка по электронной почте для VMware Workstation и VMware Fusion.
- [Оценка](#): через Интернет, только средства для самостоятельного решения проблем
- [Бета-тестирование](#): только механизмы обратной связи

Для получения дополнительных сведений посетите [веб-сайт вариантов технической поддержки VMware](#). Для загрузки последних технических описаний отдельных продуктов посетите перечисленные выше веб-сайты соответствующих продуктов.

