



Руководство VMware по технической поддержке

Март 2010 г.

Благодарим вас за выбор продуктов и услуг VMware®!

Техническая поддержка — неотъемлемая часть работы VMware со своими заказчиками. Мы стремимся к тому, чтобы наши продукты безупречно служили как можно дольше после их приобретения и установки. 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.

В этом документе содержится обзор предложений по технической поддержке VMware и их использования.

Содержание

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)	6
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	14
VMware Global Support Services Offerings	14

After Hours Support	14
Beta Support Overview	15
Bug-Related Support Requests	15
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	18
VMware Open Source Support Policy	18
Security Response Policy	18
Support Request Escalation Policy	18
Local Language Support Policy	19
Support Request Closure	19
Customer Satisfaction Surveys	20
Account, Support Contract and Licensing Questions.....	20
Additional Information	20
Appendix A: Support Offerings Portfolio.....	21

Введение

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 из служб глобальной поддержки VMware (VMware Global Support Services, VMware GSS). Кроме того, для эффективного общения исключительно важно понимание обеими сторонами своих ролей и обязанностей в рамках своих организаций. Для максимальной эффективности и результативности работы со службой технической поддержки VMware мы хотели бы сформулировать эти роли и поделиться некоторыми рекомендациями и опытом, которые ускоряют процесс решения проблем и повышают уровень обслуживания вашей организации.

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

Роли и обязанности

Роли и обязанности заказчиков

Для более эффективного сотрудничества с VMware организации рекомендуется выделить сотрудников, которые будут постоянной точкой контакта для технических вопросов и вопросов по договорам о поддержке. Для каждого соглашения определены две категории контактов заказчика. В крупных компаниях эти роли могут выполнять несколько сотрудников. В малых и средних компаниях за выполнение обеих ролей может отвечать один сотрудник.

Основные и дополнительные администраторы лицензий (Primary и Secondary License Administrators, PLA и SLA)

Администраторы лицензий отвечают за получение лицензий на программное обеспечение и обновлений от компании VMware, а также за управление ими и выполнение модернизации; они также выступают в роли контактных лиц по обновлению соглашений о поддержке. На один договор о поддержке должен быть только один основной администратор лицензий (PLA).

Основной администратор лицензий может использовать веб-порталы VMware для добавления, изменения или удаления дополнительных администраторов лицензий (SLA) или администраторов поддержки, связанных с действующими договорами. Основному администратору лицензий доступны технические ресурсы, чат и ответы на часто задаваемые вопросы, размещенные [на веб-порталах](#) (войдите в систему и выберите свой портал). Для получения информации о лицензировании посетите наш [портал лицензий](#).

По условиям договора у заказчика может быть только один основной администратор лицензий (PLA). В обязанности администратора PLA входит следующее.

- Содействие выбору, приобретению и (если применимо) обновлению услуг технической поддержки.
- Получение от VMware и администрирование лицензий на программное обеспечение, исправленных, вспомогательных и основных версий программного обеспечения.
- Соблюдение заказчиком лицензионных ограничений, налагаемых лицензионным соглашением конечного пользователя.
- Добавление, удаление или изменение данных о других администраторах (дополнительных или поддержки), указанных в договоре.
- Отправка запросов заказчика на обслуживание и техническую поддержку.

В контракте можно указать несколько администраторов SLA. В обязанности администратора SLA входит следующее.

- Получение лицензий на программное обеспечение, исправленных, основных и вспомогательных версий программного обеспечения и управление ими.
- Просмотр, изменение и регистрация лицензий, права доступа к которым были предоставлены администратору PLA.

Администратор поддержки (SA)

Администраторы поддержки отвечают за отправку запросов на поддержку и взаимодействие с представителями службы поддержки VMware. Администраторы поддержки также могут отправлять запросы заказчика на обслуживание, например запросы на оказание помощи при решении проблем с лицензированием продуктов. Прежде чем отправлять запрос на техническую поддержку, администраторам поддержки рекомендуется принять все необходимые меры по устранению проблемы с использованием доступных ресурсов VMware. Число сотрудников, которое можно назначить на должность администратора поддержки, зависит от типа приобретенной программы поддержки. При смене администратора поддержки основной администратор лицензий может внести соответствующие изменения на веб-портале. Для продуктов с бесплатной поддержкой, например VMware Fusion и VMware Workstation, в качестве администратора поддержки можно назначить только того заказчика, на которого зарегистрирован продукт, и он является единственным лицом, имеющим право отправлять запросы на поддержку.

В договоре можно указать несколько администраторов поддержки. В обязанности администратора SA входит следующее.

- Обращение за поддержкой в службы поддержки VMware GSS
- Мониторинг устранения всех эскалированных проблем

Распределение ролей и ответственности в службе поддержки VMware

В технической службе поддержки VMware работают три группы специалистов в области поддержки. Понимание того, к какой группе необходимо обратиться, поможет ускорить решение проблемы.

Группа поддержки лицензирования

Обращайтесь к этим специалистам, когда требуется помощь в решении проблем, связанных с учетной записью VMware, лицензированием продуктов или договорами о технической поддержке. В обязанности этих специалистов входит, в частности, следующее.

- Замена администраторов, отвечающих за договоры.
- Ответы на вопросы, связанные с повышением или понижением категории лицензий.
- Разъяснение вопросов, связанных с совместимостью лицензий.
- Решение проблем с лицензированием продуктов.

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

Эти сотрудники участвуют в процессе приема запросов на поддержку по телефону. В обязанности этих специалистов входит, в частности, следующее.

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

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 технической поддержки и инструкций. В обязанности этих специалистов входит, в частности, следующее.

- Реагирование на запросы технической поддержки по электронной почте и/или 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.

Лучшие методики

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

Обучение администраторов заказчика

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 об [образовательных услугах](#) VMware можно получить на веб-сайте.

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 включить в них соответствующее время на тестирование и «кризисный» план, чтобы ваши администраторы знали, как связаться со всеми участвующими 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 с аппаратными компонентами 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 наилучшее решение для вашей среды, разработать его и сразу внедрить.

Используйте ресурсы для самостоятельного решения проблем

Организации могут в полной мере воспользоваться доступными в сети средствами VMware для самостоятельного решения проблем. На нашей странице [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.

В число доступных ресурсов для самостоятельного решения проблем входят следующие.

- [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](#) — заметки к выпускам, руководства, указания и технические ресурсы, доступные для всех версий продуктов VMware.
- [Технические документы](#) — официальные документы, технические замечания, руководства по совместимости и другая техническая информация по всем выпущенным к настоящему времени продуктам VMware.
- [Руководства по совместимости](#) — проверка того, что используемая вами конфигурация поддерживается, и идентификация всех известных системных проблем, а также проблем ввода/вывода, SAN или резервного копирования, связанных с совместимостью, а также определение поддерживаемых гостевых операционных систем.
- [Сообщества VMware](#) — возможность связаться с другими заказчиками VMware и техническими экспертами для обсуждения продуктов, стратегии, планирования систем безопасности и многих других вопросов.
- [Лицензирование продуктов](#) — получение справочной информации о лицензировании продуктов или посещение наших порталов управления лицензиями.
- [Центр безопасности](#) — получение актуальной информации 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](#) — использование средств, с помощью которых можно управлять запросами в службу технической поддержки и деятельностью 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.
- [Предупреждения](#) — подписка на получение предупреждений об исправлениях и исправленных версиях по мере их появления.

Предоставление полной и точной информации

Как и в любом процессе устранения неполадок, 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>.

Поддержание актуальности учетной записи и профиля

Для ввода запросов на техническое обслуживание необходимо создать учетную запись и поддерживать актуальность своего профиля. В качестве ключевого идентификатора вашей учетной записи используется адрес электронной почты, поэтому необходимо указать активный корпоративный адрес электронной почты и включить компанию VMware

в список надежных отправителей, чтобы не допустить отклонения электронной корреспонденции VMware фильтром спама.

Убедитесь, что основной администратор лицензий (PLA) вашей компании предоставил вам ссылки на соответствующие лицензии сразу после приобретения продукта. Это сократит некоторые дополнительные издержки при обработке ваших запросов на поддержку и реагирование на ваши запросы будет выполняться быстро и эффективно.

Регистрация продуктов

[Регистрация продуктов](#) является ключевым этапом при связывании соглашения о поддержке с конкретным продуктом. Регистрация осуществляется автоматически во время приобретения всех продуктов VMware (за исключением VMware Fusion и VMware Workstation).

Жизненный цикл запроса на поддержку

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

Этапы создания и обработки запроса на поддержку включают следующие.

- Создание профиля и регистрация продуктов *(по мере необходимости)*.
- Сбор информации, помогающей найти и устранить проблему.
- Отправка запроса на поддержку.
- Изучение и решение проблемы соответствующим специалистом CSR или TSE.
- Закрытие запроса на поддержку.

Предварительные действия

Убедитесь, что ваш основной администратор лицензий создал необходимый профиль и зарегистрировал продукт.

1. Перейдите на страницу www.vmware.com/ru/
2. Выберите [Личный раздел](#) в правой верхней части веб-страницы пункт.
3. С этой страницы выполняется переход ко всем порталам VMware, где можно создать новую учетную запись заказчика, зарегистрировать продукты, управлять заказами и лицензиями, присоединяться к сообществам и выполнять многие другие действия.

После создания профиля и регистрации продуктов можно направлять запросы на поддержку.

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.

Регистрационный номер заказчика

Номер заказчика представляет собой 10-значный числовой идентификатор, присваиваемый каждому контактному лицу заказчика для осуществления технической поддержки. Номер заказчика используется для получения доступа к сведениям об учетной записи, а также к телефонной системе службы технической поддержки VMware.

Каждому контактному лицу заказчика (создающему в нашей системе учетную запись) присваивается уникальный номер, и этот номер запрещено передавать другим лицам. VMware предоставит сведения о номере заказчика при входе пользователя в систему. Кроме того, эти данные будут указаны в различных сообщениях электронной почты, содержащих информацию о состоянии и подтверждения, направляемые вам компанией VMware. Этот номер может также сообщить специалист CSR при обращении в службу технической поддержки по телефону.

Конфигурации

Диаграммы и файлы конфигурации системы, хранилища и сети очень полезны в процессе устранения неполадок в продуктах VMware. Этих диаграммы можно сохранить в виде файлов, которые легко отправить службе 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, то следует предоставить как файл журнала VMware, так и файл ядра VMware. Указанные файлы можно приложить к запросу на поддержку. Местоположение файла журнала зависит от операционной системы и используемого продукта VMware. Обратитесь к соответствующей документации по администрированию систем VMware, чтобы определить синтаксис. В случае сбоя 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. Особенное внимание следует уделить изменениям версий гостевых и серверных операционных систем, сетевых компонентов, хранилищ и приложений.

Понимание уровней опасности при обращении в службу поддержки

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 путей обхода не найдено.

- Существует значительный риск потери или повреждения всех наиболее важных данных или их существенной части.

- Произошло значительное снижение уровня обслуживания.
- Серьезно нарушен ход выполнения бизнес-процессов.

Уровень опасности 1 означает, что заказчику необходимо выделить персонал, постоянно работающий над решением проблемы, и обеспечить их доступность в течение времени, указанного в приобретенном пакете технической поддержки.

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

- Работа возможна с некоторыми ограничениями, хотя долгосрочная производительность 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.

- Нарушена работа некоторых компонентов, но использование приложений возможно.
- Контрольные точки первоначальной установки почти не подвержены опасности.

Уровень опасности 4 включает в себя вопросы общего характера.

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

Отправка запроса на поддержку

Все заказчики могут получить доступ к службе технической поддержки VMware через [веб-портал технической поддержки](#) или по телефону.

- [Отправка запроса на обслуживание через веб-портал](#) — доступно любому лицу, имеющему учетную запись VMware; отправка запроса на обслуживание, связанного с проблемами учетной записи, договора и лицензирования.
- [Отправка запроса на техническую поддержку через веб-портал](#) — доступно в случае заключения договора на постоянную или разовую техническую поддержку, а также при приобретении продуктов, для которых предусмотрена бесплатная поддержка.
- [Отправка запроса по телефону](#) — доступно для всех заказчиков; следуйте указаниям автоматической телефонной системы.

Основные номера телефонов службы технической поддержки VMware:

- **США и Канада:** +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

Группа поддержки лицензирования доступна 24 часа в сутки 7 дней в неделю и помогает решить вопросы, связанные с учетной записью, договорами о поддержке 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
- Номер вашего 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 взаимодействия со специалистом CSR и создания запроса на поддержку этому запросу присваивается соответствующий номер. Этот номер будет сообщен по телефону и отправлен в течение 1 (одного) часа в автоматически созданном 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 инженером TSE на запросы технической поддержки будет соответствовать положениям конкретного [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 CSR или специалисту по лицензированию понадобится 72 часа на ответ, хотя компания VMware обязуется предпринимать все усилия, чтобы ответить как можно быстрее. Ответы на большинство запросов направляются в течение 48 часов.

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

Обработка запроса

Для рассмотрения каждого запроса на поддержку назначается инженер по технической поддержке (TSE), который занимается решением этой проблемы до тех пор, пока стороны не придут к соглашению о возможности закрытия запроса на поддержку. В некоторых случаях компания VMware может переназначить для обработки запроса на поддержку другого инженера TSE в связи с разницей во времени или потребностью в опыте по другому продукту. В случае необходимости переназначения запроса на поддержку вам будет направлено 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.

Эти шаги могут включать:

- 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 обходные 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 10 МБ можно загрузить непосредственно на сайт. Для загрузки файлов большего размера используйте [FTP-сервер](#) компании VMware.

ПРИМЕЧАНИЕ. Можно попросить инженера по технической поддержке (TSE), назначенного для обработки вашего запроса, повысить уровень опасности запроса на обслуживание без дополнительной оплаты, если воздействие на бизнес-процессы со стороны проблемы, явившейся причиной направления этого запроса на поддержку, 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 с VMware на техническую поддержку, следует направить отчет об этой ошибке в службу технической поддержки VMware с использованием стандартной процедуры [запроса на поддержку](#).

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

Запрос возможностей

Если у вас есть предложения об улучшении или расширении возможностей ПО VMware, они всегда будут с благодарностью приняты. Направьте ваши предложения,

заполнив форму [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.

Предложения служб глобальной поддержки VMware GSS

Для получения дополнительных сведений о доступных вариантах технической поддержки см. [Приложение А. Портфель предложений по технической поддержке](#).

Поддержка в нерабочее время

Если вы приобрели программу поддержки, отличную от VMware Production Support, то поддержка в нерабочее время предоставляется за дополнительную плату. 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 во внеурочные часы обратитесь в [службу поддержки заказчиков](#).

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

- Существует значительный риск потери или повреждения всех наиболее важных данных или их существенной части.
- Произошло значительное снижение уровня обслуживания.
- Серьезно нарушен ход выполнения бизнес-процессов.

Инженер TSE, которому поручено ведение этого инцидента, продолжит работу над проблемой, пока не будет выполнено одно из следующих условий.

- Производственный сервер возвращается в рабочее состояние, запрос о поддержке закрыт, либо уровень его опасности снизился.
- Было предоставлено приемлемое и надежное обходное решение, которое сможет поддерживать работу сервера, пока не будет найдено постоянное решение, и уровень опасности снизился.
- Уровень опасности воздействия на производственные серверы снизился.

После этого запрос о поддержке либо закрывается, либо переводится в обработку в обычные рабочие часы. В каждом случае вам будет предложено подтвердить свое согласие с таким изменением состояния.

Обзор экспериментальных видов поддержки

Компания VMware предлагает [самостоятельную поддержку](#) и [поддержку по сети Интернет](#) для пользователей, принимающих участие в тестировании, в период испытания экспериментальных возможностей. Заказчики с соответствующими правами поддержки бета-версии смогут отправлять запросы на поддержку через Интернет. Вы получите автоматическое подтверждение вашего запроса на поддержку. Запросы на поддержку бета-версии не принимаются по телефону. Из-за того что выпуски бета-версии не должны использоваться в производственной среде, а также вследствие большого объема полученных запросов, ответ на каждый запрос поддержки для бета-версии не гарантируется. Все запросы на поддержку бета-версии 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 опасности ошибки. В конце периода бета-тестирования, несмотря на то что соответствующие запросы на поддержку будут закрыты, любые оставшиеся ошибки будут отслеживаться и оцениваться надлежащим образом.

Запрос 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

В следующих разделах описываются политики VMware в области технической поддержки и объясняется, как поддерживаются определенные версии продуктов, приводятся сведения о совместимости разных выпусков продуктов, о совместимости с версиями ПО других поставщиков и поддержке пользовательского кода.

Поддержка программных и аппаратных средств других поставщиков

Если совместимость не подтверждена явным образом в [руководствах по совместимости VMware](#) или в любом другом руководстве VMware по взаимодействию, программные и аппаратные средства других поставщиков будут рассматриваться следующим образом.

Службы глобальной поддержки VMware GSS окажут помощь заказчику в анализе проблем для определения того, вызвана ли техническая проблема программным или аппаратным обеспечением другого поставщика. Для того чтобы изолировать ошибку, компания VMware оставляет за собой право потребовать удаления программного или аппаратного обеспечения других поставщиков. Это произойдет, только если у нас есть основание полагать, что проблема напрямую обусловлена программным или аппаратным обеспечением других поставщиков.

Если службы глобальной поддержки VMware GSS не смогут точно определить основную причину проблемы или обоснованно полагать, что эта проблема возникла в связи с аппаратным или программным обеспечением стороннего поставщика, для дальнейшего поиска причины и устранения проблемы специалисты служб GSS обратятся к поставщикам сторонних продуктов согласно действующим процедурам Technical Support Alliance Network (TSANet) или Cooperative Support Agreement (CSA). Если причиной проблемы является продукт стороннего поставщика, с которым компания VMware не поддерживает сотрудничества в области технической поддержки, заказчику будет предложено самостоятельно направить запрос на поддержку в соответствующую службу этого поставщика.

VMware, Cisco и EMC сформировали коалицию Virtual Computing Environment (VCE), которая предлагает организациям любого масштаба ускоренный подход к преобразованию центров обработки данных, который в результате повышает эффективность и снижает расходы. Поэтому вам больше не придется выбирать между лучшими технологиями и возможностью обеспечения комплексной ответственности поставщиков. Более подробно узнать о VCE можно на следующих веб-сайтах:

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

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

Поддержка программного обеспечения Microsoft в виртуальных машинах VMware

Из-за широкого распространения решений на базе виртуальной инфраструктуры VMware растет число запросов на техническую поддержку по вопросам выполнения ОС и ПО Microsoft на виртуальных машинах VMware. В этом разделе приведена сводная информация о доступных вариантах технической поддержки заказчиков VMware, использующих лицензионные операционные системы и приложения Microsoft на виртуальных машинах VMware.

Корпорация Microsoft обеспечивает техподдержку своих серверных продуктов, исполняемых в виртуальной инфраструктуре VMware, через программу аттестации серверной виртуализации (Server Virtualization Validation Program — SVVP). Участвовать в SVVP могут все заказчики через свои обычные соглашения о технической поддержке VMware или Microsoft. Обе компании обеспечивают любой уровень поддержки по этому вопросу (в том числе и прецедентную поддержку).

Программа SVVP значительно облегчает потенциальным пользователям переход на решения VMware и дает им уверенность в успешном развертывании виртуальной инфраструктуры.

Текущий [список гипервизоров, сертифицированных по программе SVVP](#), можно найти на сайте Microsoft. К [поддерживаемым продуктам Microsoft](#) относятся ОС Windows 2000, Server 2003 и Server 2008 (включая такие роли, как файловый сервер, сервер печати и сервер Active Directory). Поддерживаются и корпоративные приложения, например Exchange Server и SQL Server. С официальной политикой технической поддержки Microsoft можно ознакомиться [на сайте корпорации](#).

Заказчикам, использующим другие продукты Microsoft на виртуальных машинах VMware, также доступно несколько вариантов поддержки.

- Любому заказчику службы поддержки VMware предоставляется обслуживание по программе VMware Safety Net для продуктов Microsoft. Запросы пользователя могут эскалироваться в Microsoft благодаря соглашению Premier Agreement между компаниями и обрабатываться ими совместно. Специалисты VMware оценивают применимость такой эскалации в каждом случае, но мы считаем, что это допустимо лишь в очень сложных ситуациях.

- Для пользователей, заключивших с Microsoft соглашение об обслуживании уровня Premier, корпорация предпринимает «экономически обоснованные меры» по поддержке ПО, исполняемого на виртуальных машинах VMware. Если этих мер недостаточно для изоляции проблемы, то для дальнейшего ее изучения специалисты Microsoft могут попросить пользователя воспроизвести неисправность на физической машине.
- Для заказчиков, применяющих неподдерживаемые продукты с уровнем обслуживания ниже Premier, Microsoft предлагает ограниченную поддержку. Специалисты Microsoft могут попросить пользователя воспроизвести неисправность на физической машине. В статье [897615](#) базы знаний Microsoft описана политика технической поддержки для таких случаев.

Заказчики, предпочитающие получать поддержку от поставщиков своего оборудования, могут пользоваться и поддержкой продуктов Microsoft, в зависимости от того как было приобретено их ПО VMware и Microsoft.

- Для заказчиков, которые приобрели ПО VMware на условиях OEM вместе с оборудованием **Dell** и пользуются поддержкой «Dell Gold Enterprise Support» либо «Dell ProSupport», компания Dell обеспечивает сквозную поддержку, включая поддержку ПО VMware и сертифицированных ОС Microsoft, исполняемых на виртуальных машинах.
- Для заказчиков, которые приобрели ПО VMware вместе с оборудованием компании **Fujitsu** и заключили с ней соглашение о техподдержке, Fujitsu обеспечивает сквозную поддержку, включая поддержку ПО VMware и лицензионного ПО Microsoft, исполняемого на виртуальных машинах.
- Для заказчиков, которые приобрели ПО VMware вместе с оборудованием компании **Hewlett-Packard** и/или пользуются услугами HP Services (Consulting & Integration либо HP Outsourcing) и располагают техподдержкой Hewlett-Packard, VMware и Microsoft, компания Hewlett-Packard обеспечивает сквозную поддержку, включая поддержку ПО VMware и любого лицензионного ПО Microsoft, исполняемого на виртуальных машинах.
- Заказчикам, приобретающим продукты VMware с оборудованием **IBM** и соответствующим соглашением о поддержке GTS, компания IBM предоставляет комплексную техническую поддержку, охватывающую программное обеспечение VMware и лицензионное программное обеспечение Microsoft, запущенное на виртуальных машинах.
- Для заказчиков, которые приобрели ПО VMware на условиях OEM вместе с оборудованием **Unisys** и пользуются поддержкой уровня Gold или Platinum, компания Unisys обеспечивает сквозную поддержку, включая поддержку ПО VMware и сертифицированных ОС Microsoft, исполняемых на виртуальных машинах.

Политика технической поддержки комплекта разработчика программного обеспечения (SDK)

Служба поддержки VMware обеспечивает поддержку пользователей, испытывающих трудности с веб-интерфейсом VMware vCenter Server (службой сервера VMware vCenter, отвечающей на запросы VMware vSphere Web Services SDK), трудности с CIM SDK CIMOM (службой VMware ESX, отвечающей на запросы CIM SDK) и трудности с методами и свойствами API-сценариев. Если вы приобрели техническую поддержку для продуктов VMware vSphere, вам предоставляется помощь при установке vSphere SDK для Perl, VMware vSphere CLI, VMware vSphere PowerCLI и VMware vSphere Management Assistance.

VMware не предоставляет поддержку для написания и отладки программ, использования средств разработки или поддержки пробных программ. Если вам необходима помощь в разработке программ, используйте [сообщество разработчиков VMware](#) или свяжитесь со специалистами [VMware Professional Services](#).

Политика поддержки интерфейса прикладного программирования (API)

Компания VMware предоставляет поддержку методов и свойств программного API-интерфейса для создания сценариев. Однако эта поддержка не включает помощь в написании сценариев, и справочная информация по общей отладке сценариев отсутствует. Вы можете получить такую помощь на форумах VMware для разработчиков.

Обращаясь за помощью, будьте готовы предоставить информацию о своих попытках отладки и изоляции проблемы. Например, вас могут попросить предоставить простой тестовый случай, демонстрирующий проблему, или воспроизвести проблему за пределами вашего приложения. Если VMware не сможет диагностировать проблему API, наши рекомендации по отладке кода приложения окажутся ограничены. Вам может быть рекомендовано воспользоваться консультационными услугами VMware для получения помощи в локализации и устранении проблемы. Поддержка API сторонних разработчиков не осуществляется.

Политика технической поддержки программного обеспечения VMware с открытым исходным кодом

Периодически компания VMware открывает доступ к некоторым компонентам своего коммерческого программного обеспечения, переводя их в разряд программного обеспечения с открытым исходным кодом. После открытия исходного кода VMware может продолжать продажу коммерческой версии этого продукта.

Доступ к программному обеспечению с открытым исходным кодом можно получить на веб-сайте VMware <http://www.vmware.com/resources/opensource/projects.html>. Однако для этих продуктов компания VMware не продает и не предоставляет традиционные пакеты технической поддержки. Как и для большей части программного обеспечения с открытым исходным кодом, услуги по технической поддержке и обслуживанию (включая исправление ошибок и обновления) предоставляются через ресурсы различных сообществ. За соответствующей информацией обращайтесь к веб-странице, с которой загружено ПО с открытым кодом.

Политика решения проблем безопасности

Компания VMware много работает над созданием продуктов, которые наши заказчики могут использовать в наиболее важных операциях своей организации. Мы осознаем, что, если бы наши продукты не соответствовали самым высоким стандартам безопасности, пользователи не могли бы разворачивать их с уверенностью в их надежности. Политика решения проблем безопасности VMware свидетельствует о нашем стремлении к устранению возможных уязвимостей в наших продуктах, так что заказчики могут быть уверены в том, что все проблемы такого рода будут своевременно решены. Ознакомьтесь с [политикой решения проблем безопасности VMware](#). Вы также можете ознакомиться с дополнительной информацией о безопасности в [центре безопасности VMware](#).

Политика эскалации запросов на поддержку

Службы поддержки VMware GSS неуклонно стремятся обеспечивать применение соответствующих ресурсов и уделять надлежащее внимание вашим запросам на поддержку, чтобы гарантировать своевременное решение проблем. Если вы не удовлетворены ходом рассмотрения запроса о поддержке, вы имеете право направить запрос на эскалацию.

Можно ускорить рассмотрение запроса на поддержку в любое время, обратившись непосредственно к представителю службы поддержки заказчиков (CSR) или инженеру по технической поддержке (TSE), назначенным для рассмотрения вашего запроса, или

попросить соединить вас с дежурным менеджером/региональным менеджером по изменению статусов запросов.

Эскалация может осуществляться в следующих ситуациях.

- Ваша производственная система выходит из строя при попытке обновления или внедрения ввода в эксплуатацию новых элементов.
- Вы хотите сообщить о серьезном нарушении своих бизнес-процессов руководству службы поддержки VMware.
- Вы не удовлетворены быстротой реагирования или ходом решения проблемы по вашему запросу на поддержку.

Мы настоятельно рекомендуем обращаться в службы глобальной поддержки VMware GSS с запросами на ускорение решения проблемы [по телефону](#). Это гарантирует незамедлительное выделение соответствующих ресурсов для успешного решения вопроса.

ПРИМЕЧАНИЕ. Можно попросить инженера по технической поддержке (TSE), назначенного для обработки вашего запроса, повысить уровень опасности запроса на обслуживание без дополнительной оплаты, если воздействие на бизнес-процессы со стороны проблемы, явившейся причиной направления этого запроса на поддержку, изменилось или не было правильно учтено ранее.

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

Политика многоязычности в технической поддержке

Поддержка продуктов VMware осуществляется преимущественно на английском языке, но компания VMware продолжает расширять возможности поддержки на других языках.

Прямая техническая поддержка 24 часа в сутки 7 дней в неделю на соответствующих языках доступна в Японии, Китае, Корее и Латинской Америке. В ограниченном объеме поддержка на местных языках также предоставляется в некоторых странах Европы, главным образом через ответы на звонки в службу поддержки, поступающие в рабочие часы местного центра поддержки.

Для всех остальных стран первоначальный контакт по телефону осуществляется на английском языке. Обратите внимание: целевые значения времени реагирования VMware в настоящее время действуют только для ответов на английском языке.

Обслуживание заказчиков также осуществляется преимущественно на английском языке; однако поддержка местных языков доступна во Франции и в Германии (с понедельника по пятницу, с 7:00 до 19:00 по Гринвичу).

Заккрытие запроса на поддержку

Запрос на поддержку обычно закрывается, когда заказчик подтверждает, что решение найдено, либо компании VMware не удается связаться с заказчиком после трех попыток в течение 10 дней. Запрос на техническую поддержку также может быть закрыт, когда решение найти невозможно или когда компания VMware принимает решение отказаться от устранения каких-либо проблем по согласованию с заказчиком и при полном его согласии.

Опросы удовлетворенности заказчиков

Ваши комментарии являются единственным способом определить, насколько службы поддержки VMware GSS отвечают ожиданиям заказчиков. Опросы удовлетворенности заказчиков предоставляют вам возможность передать VMware ценную информацию, которая поможет улучшить наше взаимодействие с заказчиками и разработать такие предложения по поддержке, которые отвечают вашим индивидуальным требованиям.

После закрытия запроса на поддержку (и в том случае, если прошло не менее 2 недель с даты получения вами предыдущего приглашения принять участие в опросе) вы получите электронное сообщение с приглашением заполнить краткую форму опроса об опыте общения со службой поддержки.

Вопросы, связанные с учетными записями, договорами на поддержку и лицензированием

При возникновении вопросов, связанных с учетными записями, договорами о поддержке и лицензированием обратитесь в [отдел обслуживания заказчиков](#). Заранее подготовьте все данные о вашем заказе и договоре, поскольку они понадобятся для решения проблем. В случае возникновения проблем с лицензированием для их эффективного и быстрого решения предоставьте следующие сведения.

- Номер заказа
- Номер договора о технической поддержке
- Лицензионные ключи
- Адрес электронной почты основного администратора лицензий (PLA)

При отправке запроса на обслуживание через веб-портал представитель службы поддержки заказчиков (CSR) или 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 предпринимать все усилия, чтобы ответить как можно быстрее. Ответы на большинство запросов направляются в течение 48 часов.

Дополнительные сведения

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

Приложение А. Портфель предложений по технической поддержке

VMware предлагает доступ к крупнейшей в мире организации, оказывающей техническую поддержку решений по виртуализации и имеющей огромный опыт технической поддержки важных приложений в виртуализованной среде. Службы глобальной поддержки VMware GSS предлагают широкий набор предложений по поддержке, удовлетворяющих самым разным требованиям заказчиков.

Доступны следующие варианты поддержки.

- [Поддержка уровня Production Support](#) — для производственной среды или важной среды тестирования, которой необходим постоянный доступ к службе технической поддержки для решения проблем высокого уровня опасности
- [Поддержка уровня Business Critical Support](#) — для производственной среды, которой необходима выделенная группа специалистов
- [Поддержка уровня Basic Support](#) — для среды тестирования, разработки или оценки, в которой приемлемым является оказание поддержки в стандартные рабочие дни (12 часов в день, 5 дней в неделю)
- [Поддержка уровня Developer Support](#) — помощь в разработке приложения SpringSource (12 часов в день, 5 дней в неделю)
- [Поддержка уровня Desktop Standard Support](#) — поддержка настольных решений для 10 и более лицензий Fusion (12 часов в день, 5 дней в неделю)
- [Поддержка уровня Per Incident Support](#) — однократная техническая поддержка или пакеты для решения 1, 3 или 5 проблем (12 часов в день, 5 дней в неделю)
- [Обслуживание подписки Fusion](#) — основные выпуски
- [Бесплатная поддержка Complimentary Support](#) — поддержка через Интернет для VMware Workstation и VMware Fusion
- [Оценка](#) — по сети Интернет, только самостоятельное решение проблем
- [Бета-тестирование](#) — только механизм 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.



VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto CA 94304 USA Тел.: (877) 4869273 Факс: (650) 4275001 www.vmware.com121099, Россия, Москва, Смоленская площадь, 3 Тел.: +7(495) 9701746
Факс: +7(495) 9701748 www.vmware.ru