



VMware 站点支持

主要优点

- 如要获得站点支持客户团队的协助，只需要 VMware Fusion 或 VMware Workstation 软件产品许可证的单价支持合同和一张发票。*
- 可同时续订所有支持和订购服务合同。
- 呼叫次数和软件订购服务数量无限制。
- 额外购买支持和订购服务合同中已经涵盖的产品的软件产品许可证时，会自动将其包括在内。
- 在线访问文档、知识库文章、论坛和其他技术资源。

概述

VMware 通过站点支持客户团队为拥有 50 个或更多 VMware Fusion 和 VMware Workstation 产品许可证的客户提供技术支持。站点支持能够让客户将所有 VMware Fusion 或 Workstation 支持合同合并为一个合同。站点支持客户团队支持的所有产品许可证都将获得工作时间支持。您将得到的好处是：只收到一张发票；只需在一个日期续订一份合同；而且还将免费获得所有更新和升级。

其他信息

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

支持服务	站点支持
工作时间	12 小时/天，周一至周五
服务期限	购买后一年内有效
产品更新	是
产品升级	是
支持的产品	仅限 VMware Fusion 或 Workstation
获取方式	电话/网络
响应方式	电话和电子邮件
访问 VMware 网站	是
访问 VMware 论坛和知识库	是
每份合同允许的 最大支持管理员人数	4
支持请求数目	无限制
目标响应时间 — 仅限网络	
关键问题 (严重性 1)	4 个工时
主要问题 (严重性 2)	8 个工时
次要问题 (严重性 3)	12 个工时
表面问题 (严重性 4)	12 个工时
工作时间	周一到周五
北美及拉丁美洲 阿拉斯加、夏威夷	早上 6:00 至晚上 6:00 (当地时区) 早上 6:00 至晚上 6:00 (太平洋时区 / 太平洋标准时间)
南美 (NASA)	早上 6:00 至晚上 6:00 (美国东部时区 / 东部时间)
欧洲、中东、非洲 (EMEA)	早上 7:00 至晚上 7:00 (GMT/GMT +1)
亚太地区、日本 (APJ)	上午 8:30 至晚上 8:30 (新加坡时间)
澳大利亚/新西兰	早上 7:00 至晚上 7:00 (悉尼 / 澳大利亚东部时间)

* “站点支持客户团队”指具备以下条件的客户团队：(i) 技术联系人不超过四 (4) 个，(ii) 凭借可用的技术资源和经验解决已知问题，为桌面和虚拟系统提供一线支持，(iii) 位于所定义的 [VMware 区域](#)。