

VMware Basic Support (基本支持) 和订购服务

主要优点

- 12x5 的全球支持服务。
- 无限制的支持请求。
- 远程支持。
- 在线访问文档、知识库文章、论坛和其他技术资源。
- 产品更新和升级。

概述

VMware® Basic Support (基本支持) 和订购服务专为要求在正常工作时间提供支持的**非关键任务应用程序和平台**而设计。VMware 的全球支持中心经过战略性部署, 您可以快速高效地访问所在地区的支持中心。每个中心均配备了工程师, 他们能提供行业领先的虚拟化技术, 并有着多年支持实际客户环境的虚拟基础架构产品而积累的丰富经验。VMware 致力于为客户提供企业级的全球支持, 因为客户的成功是我们唯一的目标。

中文 (简体)

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	BASIC SUPPORT (基本支持)
工作时间	12 小时 / 天, 周一至周五
服务期限	1 年、2 年或 3 年
产品更新	是
产品升级	是
支持的产品	所有产品 (不包括 VMware Fusion™ 和 VMware Player)
获取方式	电话 / 网络
响应方式	电话 / 电子邮件
远程支持	是
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	
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 早上 6:00 至晚上 6:00 (当地时间) 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)



全球支持服务

VMware, Inc. 3401 Hillview Ave Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-475-5001 www.vmware.com
北京办公室 北京市海淀区科学院南路 2 号融科资讯中心 C 座 8 层 邮编: 100190 电话: +86-10-5993-4310 或 5993-4306
上海办公室 上海市浦东新区浦东南路 999 号新梅联合广场 23 楼 邮编: 200120 电话: +86-21-6160-1168
广州办公室 广州市天河北路 233 号中信广场 7401 室 邮编: 510613 电话: +86-20-3877-1938 www.vmware.com/cn

Copyright © 2010 VMware, Inc. 保留所有权利。此产品受美国和国际版权及知识产权法律的保护。VMware 产品拥有 <http://www.vmware.com/go/patents> 中列出的一项或多项专利。VMware 是 VMware, Inc. 在美国和 / 或其他法律辖区的注册商标或商标。此处提到的所有其他标志和名称分别是其各自公司的商标。项目号: VMW_10Q1_GSS_DS_BASIC_SUPPORT_A4_CN_P1_R3