

# VMware 桌面标准支持

## 主要优势

- 支持请求的次数无限制
- 在正常工作时间提供技术支持
- 远程支持
- 在线访问文档和技术资源、知识库、论坛
- 产品更新和升级

## 概述

VMware 桌面标准支持可提供及时专业的支持帮助，使您能够最大限度地发挥 VMware Fusion 许可证的价值 — 无论您是为提高工作效率的应用程序（如 Microsoft Outlook 或 Blackberry 服务器）运行 VMware Fusion 的中小型企业，为检查不同 Internet 浏览器之间兼容性的设计公司，还是为保护 Windows 软件关键应用程序方面投资的大型公司。

VMware 为已购买十个以上 VMware Fusion 许可证的客户提供 Fusion 桌面标准支持，并配备一个专门的内部桌面标准支持客户团队\*，为其员工提供内部技术咨询服务。

VMware 极力建议您使用 VMware 的 [在线知识库](#)、[文档](#) 和 [论坛](#)，这些免费资源可能能够直接提供您所需的答案！

## 其他信息

要了解购买信息，请拨打 VMware 的 [免费电话](#) 之一并选择“销售选项”或与 VMware 的 [代理商](#) 之一联系。有关我们的 VMware 支持策略和服务的其他信息，请参见 [技术支持指南](#)。

特点	桌面标准支持
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	仅 VMware Fusion
获取方式	网络和电话
响应方式	电话和电子邮件
能否访问 VMware 网站	能
能否访问 VMware 论坛和知识库	能
每份合同允许的 最大支持管理员人数	4
支持请求次数	无限制
目标响应时间	紧急问题（严重性为 1） 重大问题（严重性为 2） 轻微问题（严重性为 3） 表面问题（严重性为 4）
工作时间	周一至周五  北美和拉丁美洲 阿拉斯加、夏威夷 南美 (NASA) 欧洲、中东、非洲 (EMEA) 亚太地区、日本 (APJ) 澳大利亚 / 新西兰

\* “桌面标准支持客户团队”是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) 凭借现有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) 位于指定的 VMware 区域内。



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 上海市徐汇区淮海中路 1010 号嘉华中心 27 楼 2720-2721 室 邮编：200031 电话：+86-21-6103-1234

广州办公室 广州市天河区北路 233 号中信广场 7401 室 邮编：510613 电话：+86-20-3877-1938 www.vmware.com/cn

版权所有 © 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\_DESKTOP\_STANDARD\_FUSION\_USLET\_CN\_P1\_R4

全球支持  
服务介绍