

# VMware 按事件支持

## 主要优势

- 灵活的“按服务付费”模型。
- 适用于针对特定产品提供的技术支持。
- 视产品不同，按事件单独销售或按包含 3 或 5 个事件的经济包销售。
- 在线访问文档、知识库文章、论坛和其他技术资源。

## 概述

VMware 按事件支持旨在满足个人客户或只具备小型数据中心和软件开发组织甚至没有此类设施的客户的需求。事件定义为与特定离散问题相关的问题，在得到解决之前可能需要与技术支持进行多次交互。如果需要帮助解决多个支持问题，必须购买独立的支持事件。购买 3 或 5 个一套的事件包，即可享受固定折扣以及联系 VMware 技术支持，解决针对特定产品的三个或五个独立技术问题。按事件支持不可退款；有关详细信息，请参阅[条款和条件](#)。

VMware 为多个产品提供按事件支持，供您在需要时使用。通过按事件支持，客户可以选择通过网络或电话记录事件和接收响应。

VMware 极力建议您在购买按事件支持之前使用 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！

特点	VMWARE ESXI*、 VMWARE VSPHERE ESSENTIALS**	VMWARE ACE 起始套件、 WORKSTATION 和 VIRTUALCENTER FOR VMWARE SERVER (1.4 版)	VMWARE VCENTER CONVERTER 单行版	VMWARE FUSION
工作时间	12 小时 / 天， 周一至周五	12 小时 / 天， 周一至周五	12 小时 / 天， 周一至周五	12 小时 / 天， 周一至周五
服务期限	购买事件后一年内有效	购买事件后一年内有效	购买事件后一年内有效	购买事件后一年内有效
获取方式	网络和电话	网络和电话	网络和电话	网络和电话
响应方式	电话和电子邮件	电话和电子邮件	电话和电子邮件	电话和电子邮件
能否访问 VMware 网站	能	能	能	能
能否访问 VMware 论坛 和知识库	能	能	能	能
可购买的支持请求次数	以 1、3 或 5 个为一套的 事件包	以 1、3 或 5 个为一套 的事件包	1 个事件	以 1、3 或 5 个为一套的 事件包

特点	VMWARE ESXI*、 VMWARE VSPHERE ESSENTIALS**	VMWARE ACE 起始套件、 WORKSTATION 和 VIRTUALCENTER FOR VMWARE SERVER (1.4 版)	VMWARE VCENTER CONVERTER 单行版	VMWARE FUSION
目标响应时间	四个工日内响应严重性为1的问题；下一工作日内响应所有其他严重级别的问题	1个工作日内响应所有严重级别的问题	1个工作日内响应所有严重级别的问题	1个工作日内响应所有严重级别的问题
工作时间	<b>周一至周五</b> 北美及拉丁美洲 早上 6:00 至下午 6:00 (当地时间) 阿拉斯加、夏威夷 早上 6:00 至下午 6:00 (PST/PDT) 南美 (NASA) 早上 6:00 至下午 6:00 (EST/EDT) 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) 早上 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 AET)	<b>周一至周五</b> 早上 6:00 至下午 6:00 (当地时间) 早上 6:00 至下午 6:00 (PST/PDT) 早上 6:00 至下午 6:00 (EST/EDT) 早上 7:00 至晚上 7:00 (GMT/GMT +1) 早上 8:30 至晚上 8:30 (新加坡时间) 早上 7:00 至晚上 7:00 (悉尼 AET)	<b>周一至周五</b> 早上 6:00 至下午 6:00 (当地时间) 早上 6:00 至下午 6:00 (PST/PDT) 早上 6:00 至下午 6:00 (EST/EDT) 早上 7:00 至晚上 7:00 (GMT/GMT +1) 早上 8:30 至晚上 8:30 (新加坡时间) 早上 7:00 至晚上 7:00 (悉尼 AET)	<b>周一至周五</b> 早上 6:00 至下午 6:00 (PST/PDT) 全球
如何购买	<b>代理商</b> VMware 商店— <a href="#">VMware ESXi 按事件支持</a> VMware 商店— <a href="#">VMware vSphere Essentials 按事件支持</a>	<b>代理商</b> VMware 商店— <a href="#">Workstation 按事件支持</a> VMware 商店— <a href="#">VirtualCenter for VMware Server 按事件支持</a>	<b>代理商</b> VMware 商店— <a href="#">VMware vCenter Converter 单行版 按事件支持</a>	<b>代理商</b> VMware 商店— <a href="#">VMware Fusion 按事件支持</a>

\* 对于作为 Foundation、Standard 或 Enterprise 捆绑包一部分销售的 VMware ESXi 许可证，不提供 VMware ESXi 按事件支持。

\*\* 对于作为 Foundation、Standard 或 Enterprise 捆绑包一部分销售的 VMware ESXi 或 VMware vCenter Server 许可证，不提供 VMware vSphere Essentials 按事件支持。

\*\*\* 由于 Workstation 是 ACE 起始套件的关键组件，因此可以购买 Workstation 按事件支持来解决个别 ACE 起始套件支持问题。

## 其他信息

要了解购买信息，请拨打 VMware 的[免费电话](#)之一，或联系我们的[代理商](#)之一。有关我们的支持策略和服务的其他信息，请参见[技术支持指南](#)。



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\_PER\_INC\_USLET\_CN\_P2\_R3