

VMware Production Support (生产支持) 和订购服务

主要优点

- 对于严重性为 1 的问题，提供全球全天候支持。
- 针对关键问题作出快速响应。
- 支持请求的数量无限制。
- 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® Production Support (生产支持) 旨在为生产环境提供支持。VMware 的全球支持中心全天候运作，为客户提供 VMware 行业领先的虚拟化专业技术，并方便客户利用我们多年积累的关于在实际客户环境中提供虚拟基础架构产品支持方面的经验。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。

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	PRODUCTION SUPPORT (生产支持)
工作时间	24x7x365
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	6
支持请求数目	无限制
目标响应时间	
关键问题 (严重性 1)	30 分钟或更短时间, 全天候
主要问题 (严重性 2)	4 个工时
次要问题 (严重性 3)	8 个工时
表面问题 (严重性 4)	12 个工时
工作时间	
北美及拉丁美洲 阿拉斯加、夏威夷	周一到周五 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 广州市天河区北路 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_PRODUCTION_SUPPORT_A4_CN_P1_R3