

# VMware Premier Support

优先获得高级工程师的协助，优先享受主动式客户管理

**主要优势**

- 优先获得高级技术支持工程师的协助，由其为您提供专家级帮助并帮您快速解决问题
- 更短的目标响应时间有助于最大限度地减少停机
- 针对严重程度为 2 级的问题提供额外的周末工作时间支持服务
- 提供主动和被动远程/现场支持服务选项
- 对 VMware Skyline™ 全新功能特性的高级访问权限

我们提供的 VMware Premier Support™ 是对 VMware 生产级产品升级和技术支持服务的补充。通过此服务，您可以与高级主动支持人员联系，确保您的虚拟基础架构全天候（一周 7 天，一天 24 小时）正常运行。我们将指定一位熟悉您团队和环境的客户经理为您提供帮助，每周为您提供最长相当于一个服务日的服务时间，具体服务内容包括：

- 提供 SR 和紧急情况管理
- 协助您定期召开团队会议，以便审查 SR、公布最新状况以及讨论即将开展的项目
- 针对您的关键 SR 协调根本原因分析工作
- 协助协调 VMware 资源以开展涉及多个供应商的故障排除工作
- 提供支持业务审查并根据支持活动提供趋势分析和反馈
- 协调现场服务和主动支持服务

功能特性	VMWARE PREMIER SUPPORT
工作时间	一年 365 天，一周 7 天，一天 24 小时
服务期限	提供一年期和多年期服务
产品更新和升级	随附必要的生产级产品升级和技术支持服务
支持的产品	具有生产支持服务授权的所有产品
访问方法	电话、Web
响应方式	电话、Web、电子邮件
指定支持客户经理	是
远程支持	是
现场支持服务	每个合同年 5 个服务日
VMware 论坛和知识库访问权限	是
针对每份合同的技术联系人数量上限	每个支持地区有 20 名技术联系人
SR 数量	无限制

功能特性	VMWARE PREMIER SUPPORT
根本原因分析	根据请求，对严重程度为 1 级的突发事件提供根本原因分析
SDK 支持	包含
支持业务审查	根据申请提供
主动支持服务	是
目标响应时间	严重问题（严重程度为 1 级）– 不超过 30 分钟； 一周 7 天，一天 24 小时 重大问题（严重程度为 2 级）– 工作时间为 2 个小时； 一周 7 天，一天 10 小时 轻微问题（严重程度为 3 级）工作时间为 4 个小时； 一周 5 天（周一至周五），一天 10 小时 表面问题（严重程度为 4 级）– 工作时间为 8 个小时； 一周 5 天（周一至周五），一天 10 小时

### 其他信息

在每个地区，仅能与每家客户的一个业务部门和授权帐户签订 VMware Premier Support 合同。我们还提供了其他支持客户经理和地理覆盖范围选项，供您选购。

如需了解购买信息，请拨打 [VMware 免费电话](#) 之一，并选择销售选项。有关 VMware 支持政策和服务的其他信息，请参见 [VMware 技术支持团队欢迎指南](#)。

### 条款和条件

本服务介绍仅供参考。VMware 未在本服务介绍中做出任何明示或暗示的保证。VMware Premier Support 服务受 [VMware 产品升级和技术支持服务条款和条件的约束](#)。