

VMware 生产支持和订阅服务

享有的服务

- 对 1 级问题，提供 24x7 的全球支持服务
- 对严重问题，提供更快的响应时间
- 支持请求不限次数
- 远程支持
- 查阅官网技术资源，如产品文档、知识库文章、技术论坛等
- 产品更新和升级

概述

VMware® 生产支持和订阅服务是针对您的生产环境的需求而设计的。VMware 在全球布局的支持中心都配备有熟悉客户真实环境、经验丰富的虚拟架构产品支持工程师，能够为您提供虚拟化行业领先的专业方案。VMware 致力于提供企业级的全球支持，始终为助力您的成功而努力！

其他信息

欲知购买信息，请拨打 VMware 的[免费电话](#)并选择售前咨询，或者联系 VMware 的[分销商](#)。有关 VMware 的支持政策及所提供的服务，请参阅[技术支持指南](#)。

服务内容	基本支持
服务时间	24x7x365 (1 级问题)
服务期限	1 年或 3 年
产品更新	提供*
产品升级	提供*
支持的产品	参照产品支持列表
获取支持的方式	电话/网络
响应方式	电话/邮件
远程支持	提供*
能否访问 VMware 论坛和知识库	可以
每份合同最多可支持的管理员人数	6
支持请求次数	无限
目标响应时间	
一级	30 分钟之内；24x7
二级	4 个工作小时
三级	8 个工作小时
四级	12 个工作小时
工作时间	周一至周五 8:30 至 20:30

*SUSE Linux Enterprise Server for VMware 的支持和订阅服务，是不包含产品的更新和升级服务的。