

VMware 基本支持和订阅服务

享有的服务

- 12x5 的全球支持服务
- 支持请求不限次数
- 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® 基本支持和订阅服务是针对在正常工作时间内提供支持即可的非关键的应用和平台。VMware 全球支持中心的战略性布局能够使您快速、有效地与您所在区域的支持中心取得联系。每个中心配备的工程师都是有多年的虚拟架构产品的实战支持经验，熟悉客户的真实环境，能够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	12 小时/每天 周一至周五
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	4
支持请求次数	无限
目标响应时间	
一级	4 个工作小时
二级	8 个工作小时
三级	12 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。