

# VMware 支持服务指南

在支持服务期内，客户将根据本支持服务指南、技术支持指南、适用的支持政策和 VMware 通用条款获得技术支持和订阅服务。支持版本信息可在支持政策中找到。

## “一级严重性”

(i) 客户的生产或其他关键任务系统出现故障，并且没有立即可用的解决方法（例如应用程序级别冗余），(ii) 客户的大部分关键任务数据面临丢失或损坏的重大风险；(iii) 客户的服务或容量出现重大损失（>10%）；或 (iv) 客户的业务运营受到严重干扰。

## “二级严重性”

客户系统的主要功能严重受损，导致 (i) 可通过受限的方式继续进行操作，但系统的日常管理或配置受到不利影响；(ii) 重要的部署里程碑面临风险；(iii) 正在进行和逐步增加的安装或升级受到影响；(iv) 客户有轻微的容量损失 (<10%)；(v) 客户失去部分或全部冗余功能；或 (vi) 存在即将发生服务中断的重大风险。

## “三级严重性”

软件部分非关键性功能丧失，不影响客户系统的正常日常运行，但：(i) 某些组件的运行受损；或 (ii) 初始安装里程碑面临最小的风险。

## “四级严重性”

一般使用问题、外观问题、文档差异、性能管理或日志记录功能的一般问题。

## 客户责任

1. 客户负责其人员使用软件的情况，并且必须对其人员进行有关软件使用的适当培训。
2. 客户应及时向 VMware 报告软件的所有问题，并且必须执行 VMware 提供的所有纠正程序。
3. 客户负责保护和备份相关系统（使用软件的系统）所存储的数据。
4. VMware 提供支持服务取决于客户合理提供技术人员。

## 除外规定

支持服务不包括由以下原因引起的问题：

1. 异常的外部物理因素，如恶劣天气、电力或气候控制故障、疏忽或不当使用；
2. 在使用软件时，不遵循文档所指定的任何操作程序；
3. 由 VMware 以外的一方开发且 (i) 未与软件一起交付或 (ii) 未嵌入软件的任何软件或硬件；
4. 对代码脚本进行任何修改、添加或开发，使其偏离 VMware 为生产部署而开发的预定义产品代码树/模块；或
5. 由 VMware、VMware 合作伙伴或第三方服务提供商创建的任何定制化交付内容。

## 购买要求

1. 对于安装在一个给定环境（如测试、开发、质量保证或生产）中的特定软件产品的所有许可证，客户必须以相同级别购买或续订支持服务（例如，客户不能只为实验室中的一个 vSphere 许可证购买生产级别支持，而为该环境中的其他 vSphere 许可证购买基本级别支持）。
2. 某些高级支持服务（如 S360 电信服务）要求客户另行购买基础级别的支持。
3. 对于永久许可证，如果客户在获得许可证后购买支持服务，或希望重新注册过期的支持服务，则客户必须支付：(i) 当前支持服务期的适用费用；(ii) 客户在未注册支持服务期间本应支付的支持服务费用，以及 (iii) 以上 (i) 项和 (ii) 项所述费用总和的 20% 恢复费。
4. 当时有效的支持服务指南将适用于支持服务续订。

## 授权技术联系人

如网页 <https://www.vmware.com/cn/support/services.html> 所述，客户有权根据其购买的支持服务级别，获得一定数量的授权技术联系人。客户不得使用组别名作为其授权技术联系人。

在提出支持请求时，客户的授权技术联系人应指定问题的严重性。VMware 将验证对严重性的指定。

### 术语表

文档	用于描述软件特性、功能和使用的产品文档，由 VMware 不时在 <a href="https://docs.vmware.com/cn/">https://docs.vmware.com/cn/</a> 网站发布和更新。
错误	软件未能在实质上符合文档的规定
维护版本	软件的普遍可用版本，其提供了维护更正或修复高严重性错误（如指定软件 5.0>> 软件 5.0.1 或软件 5.0 更新 1）。
次要版本	软件的普遍可用版本：(i) 引入数量有限的新特性、功能和次要增强功能，以及 (ii) 修复当前版本中所发现的高严重性和高优先级错误（如指定软件 5.0>> 软件 5.1）。
主要版本	软件的普遍可用版本：(i) 包含功能增强和扩展；(ii) 修复高严重性和高优先级错误（如指定软件 5.0>> 软件 6.0）。
支持服务期	客户购买支持服务的期限和任何后续续订期限，从以下日期开始：(a) 对于必须提供支持服务的软件，在可下载适用的软件许可证密钥之日；(b) 对于可选择提供支持服务的软件，在购买支持服务之日。
订阅服务	VMware 向客户提供的软件的任何维护版本、次要版本和主要版本。
技术支持	VMware 按照客户购买的相应支持服务级别，就软件的安装、错误和技术产品问题向客户的技术联系人提供电话或网络技术援助。

### 适用链接

VMware 通用条款 <https://www.vmware.com/cn/agreements.html>

支持政策 <https://www.vmware.com/cn/support/policies.html>

技术支持指南 [https://www.vmware.com/files/pdf/support/tech\\_support\\_guide.pdf](https://www.vmware.com/files/pdf/support/tech_support_guide.pdf)