

VMware 關鍵業務支援選項 (BCS)

主要優點

- 透過熟悉您的架構而且清楚您歷來所獲支援的 VMware 支援專家提供支援，就像是擴大了您的 IT 團隊。
- 可更快聯絡到正確的技術專家—為了表彰您對 VMware 的支持，會將您的支援請求直接指派給資深工程人員。
- 每個關鍵業務支援合約最多包含六個技術聯絡窗口—每個關鍵業務支援合約都讓您可以有一個 VMware 支援地區內指派六個客戶聯絡窗口。
- 運用您當地的關鍵業務支援團隊，就不需花太多時間告知背景與組態設定資訊—您的主要支援團隊會與您合作，並維護您的客戶基本資料。
- 找出支援趨勢—這些就像是您擴大團隊的成員會監控您的支援請求，以找出趨勢、問題與可能的修正行動。
- 協助防範問題—您的專屬 VMware 支援團隊會運用他們豐富的客戶支援經驗，幫助預測您在環境中可能會遇到的問題。

概觀

VMware® 關鍵業務支援 (Business Critical Support, BCS) 選項是 VMware 生產作業支援 (Production Support) 的補充服務。這項服務為已實作關鍵業務虛擬基礎架構的 VMware 客戶提供個人化的反應式與主動式支援服務。

關鍵業務支援選項提供您需要的個人化主動式客戶支援，讓您的環境持續以最佳狀態運作。

其他資訊

如需購買資訊，請撥打 VMware 的**免付費電話**，然後選擇「銷售選項」(Sales Option)，或聯絡我們的**經銷商**。我們的支援政策與服務方案相關資訊載於**技術支援指南**。

項目	說明
服務時間長度	一年
支援請求數目	無限制
客戶聯絡窗口上限	六個技術聯絡窗口。如需更多聯絡窗口，可另外購買
專屬支援團隊	選用 VMware 關鍵業務支援選項之後，我們會指定一個專屬支援工程人員團隊給您，協助解決您的關鍵業務問題。
直接轉給資深工程人員	會將您提出的所有支援請求直接轉給資深工程人員，並在服務時間內轉到您的專屬 VMware 支援團隊所負責處理的支援佇列中。在服務時間外提出的 1 級嚴重性問題則會轉給資深工程人員團隊。
客戶站點基本資料	您的專屬 VMware 支援團隊主要聯絡人會與您共同草擬出您環境的概要說明。這份參考文件會提供給支援貴單位的所有 VMware 團隊成員。
客戶支援計畫	您的專屬 VMware 支援團隊主要聯絡窗口會與您共同擬定詳細的支援計畫，詳列出聯絡點與關鍵流程。
根本原因分析	如果發生會影響系統可用性的中斷情況，VMware 全球支援服務會在您提出請求時，竭力針對您提出的 1 級嚴重性問題支援請求提供正式的根本原因分析。VMware 會盡商業上合理的努力，並視需要和客戶與協力廠商共同研商，盡可能提供解決方法。根本原因分析與記錄檔檢閱依其性質，未必一定能歸納出確鑿的解決方法。
必備條件	在 VMware 關鍵業務支援之下，需要有涵蓋及支援所有 VMware 產品既有的 VMware 生產作業支援。其中一位客戶聯絡窗口必須具有 VMware Certified Professional 認證。需要有協力廠商的產品頂級支援。強烈建議有一位技術客務經理。
對服務時間外維護作業的支援	當地支援團隊會針對服務時間外的專案、移轉或升級作業，協助安排支援服務。
對檢討會議的支援	您的主要聯絡窗口會召開定期排定的支援檢討會議。此檢討會議的議程將包括提供給您的支援服務，並會討論在您的環境中可能出現的問題與疑慮。

關鍵業務支援服務涵蓋所有產品，但不包括 VMware Fusion™、VMware Workstation、VMware Player、VMware vFabric™ 產品系列、SpringSource、GemStone、Zimbra™、VMware vCloud® Request Manager、VMware vCenter™ Application Discovery Manager、VMware vCenter Configuration Manager、VMware Service Manager 與 VMware vCenter Operations。VMware 會定期更新此清單。