

由虛擬化與雲端基礎架構專家提供的支援

全球支援服務 (Global Support Services) 為 VMware Services 產品系列的一部分，與 VMware Consulting Services、VMware Education Services 及 VMware Certification Services 共同運作，可加速您的投資報酬率，同時降低風險。無論大小，不管規模是全球或地區，為了滿足各種組織的需求，VMware 提供了下列支援選項。

VMware 基礎支援 (Basic Support) 是專為在正常營業時間內，需要支援的非主要應用程式與平台所設計。VMware 生產作業支援 (Production Support) 是以您的生產環境為主要設計考量。VMware 關鍵業務支援 (Business Critical Support, BCS) 選項及關鍵任務支援 (Mission Critical Support, MCS) 選項以補充形式提供 VMware 生產作業支援。BCS 提供客戶更多的個人化及主動式支援，以維持環境的最佳運作狀態。MCS 旨在增加您自 VMware 技術支援服務經理所獲取的價值，使之更加完善。MCS 選項提供 VMware 最高等級的個人化、主動式客戶支援。

	功能	關鍵任務支援 (MCS)	關鍵業務支援 (BCS)	生產作業支援	基礎支援
說明	知識庫、說明文件、社群	有	有	有	有
訂閱	升級與更新	有	有	有	有
被動支援	支援請求	無限制	無限制	無限制	無限制
	支援方法	即時與網路	即時與網路	即時與網路	回電與網路
	回應目標	MCS (24X7 全年無休)	生產 (24X7 全年無休)	生產 (24X7 全年無休)	基礎 (一週五天，一天 12 小時)
	全年無休回應 – 嚴重性等級 1 (最嚴重)	有 (30 分鐘內)	有 (30 分鐘內)	有 (30 分鐘內)	-
	週末回應 – 嚴重性等級 2	有 (2 小時內 – 一週七天，一天 12 小時)	-	-	-
	優先支援	有	-	-	-
	資深支援團隊	有	有	-	-
	支援管理員人數	無限制	6	6	4
	業務範圍	區域或全球	資料中心團隊	-	-
	根本原因分析	有	有	-	-
	現場向上提報支援	有	-	-	-
	支援客務經理	有	由技術支援工程師 (TSE) 提供		-
	客製化支援計畫	有	有	-	-
定期支援會議	有	有	-	-	
支援請求報告	有	-	-	-	
支援趨勢分析	有	-	-	-	
每季業務考核	有	-	-	-	
環境最佳做法	討論區	討論區	-	-	
主動駐派現場	有	-	-	-	
環境監視清單	有	-	-	-	
產品更新、功能	討論區	-	-	-	

- 前往下列網址深入瞭解：<https://www.vmware.com/tw/support/services/compare.html#sthash.M3ouXMoT.dpuf>