

VMware 關鍵任務支援 (MCS)

主要優點

- 資深技術支援工程人員優先服務能提供專家協助，並加快解決問題。
- 主動式客務管理能幫助辨識趨勢、簡化向上提報程序，並協調協力廠商之間的關係。
- 積極的目標回應時間能幫助將停機時間減至最少。
- 針對 1 級嚴重性的問題提供全球、全年無休的支援協助。
- 2 級嚴重性的問題則可提供週末加班支援服務加以處理。

概觀

VMware 關鍵任務支援 (Mission Critical Support, MCS) 是 VMware 生產作業支援 (Production Support) 與訂閱服務 (Subscription Service) 的補充服務，其目的是讓您從 VMware 技術支援客務經理獲得更多物超所值的支援。關鍵任務支援是專為這類客戶所設計：需要能隨時取得資深支援人員的主動服務，以確保他們的虛擬基礎架構全天候 24 小時都能正常運作。

您將獲得一位專門指定給您的客務經理，這位經理將提供您以下協助：

- 提供支援請求的向上提報與管理服務。
- 加快例行團隊會議、狀態更新與進度報告的進行。
- 根據您所獲得的支援服務，提供趨勢分析與意見。
- 設計客製化支援計畫，以幫助確保快速的向上提報與資源配置。
- 記錄對客戶環境的認識，並將此資訊傳達給 VMware 技術人員，以加快疑難排解作業。
- 協調多家廠商產品的疑難排解作業。
- 促進您的組織與 VMware 內部團隊 (包括支援、工程與管理團隊) 之間的定期、持續聯絡。

項目	關鍵任務支援
營運時間	24 小時全年無休
服務時間長度	1 年
產品更新	隨附於必要的生產作業支援與訂閱服務中
產品升級	隨附於必要的生產作業支援與訂閱服務中
支援的產品	所有產品 (但不包括 VMware Fusion™、VMware Workstation、VMware Player、SpringSource、Zimbra 與 Ionix 產品)。VMware 會定期更新此清單。
取得方法	電話 / 網路
回應方法	電話 / 電子郵件
遠端支援	有
可存取 VMware 網站	是
可使用 VMware 討論區和知識庫	是
每份合約的支援管理員人數上限	無限制
支援請求數目	無限制
目標回應時間	
危急 (1 級嚴重性)	30 分鐘以內回應；24 小時全天候待命
重大 (2 級嚴重性)	在服務時間 2 小時內回應；每天 12 小時待命
次要 (3 級嚴重性)	在服務時間 4 小時內回應；每週 5 天 (週一至週五)，每天 12 小時待命
表面 (4 級嚴重性)	在服務時間 8 小時內回應；每週 5 天 (週一至週五)，每天 12 小時待命

您可以選擇地區或全球層級的支援服務涵蓋範圍，並向不限人數的專屬支援管理員提出不限次數的支援請求。我們的專家協助也包括：

- 事先排定的主動拜訪，以列出環境監視清單、進行每季一次的支援服務檢討，並提供建議。
- 必要時，提供快速的反應式現場支援，以幫助疑難排解問題並將停機時間減至最少。
- 直接轉給資深工程人員，以幫助加快解決問題。
- 站點剖析會概要分析您的虛擬架構實作情況，以幫助 VMware 為貴單位提供支援。
- 根本原因分析（有請求即進行）與記錄檔檢閱是為了幫助找出潛在風險與修正動作。
- 移轉與更新支援是為了幫助簡化您預定的移轉與升級專案。

透過關鍵任務支援，您將獲得我們經驗最豐富的支援工程人員所提供前所未有的優先服務，以專門知識支援您的虛擬化環境。這將幫助確保滿足您獨特的支援需求，並盡快為您解決問題。

其他資訊

如需購買資訊，請撥打 VMware 任一 [免付費電話號碼](#)，然後選擇「銷售選項」(Sales Option)。VMware 支援政策與服務方案的相關資訊載於 [技術支援指南](#)。

細項	關鍵任務支援
各地區服務時間	週一至週五 週六與週日（只處理 1 級與 2 級嚴重性問題）
北美洲與拉丁美洲	上午 6:00 - 晚上 6:00 （當地時間）
阿拉斯加與夏威夷	上午 6:00 - 晚上 6:00 （太平洋標準時間 / 太平洋夏令時間）
南美洲 (NASA)	上午 6:00 - 晚上 6:00（美東標準時間 / 美東夏令時間）
歐洲、中東與非洲 (EMEA)	上午 7:00 - 晚上 7:00（格林威治標準時間 / 格林威治標準時間 +1 小時）
亞太地區與日本 (APJ)	上午 8:30 - 晚上 8:30 （新加坡時間）
澳洲與紐西蘭	上午 7:00 - 晚上 7:00 （雪梨澳洲東部時間）

