

# VMware Premier Support

## 資深工程師優先服務以及主動式客務管理

### 主要優點

- 資深技術支援工程師優先服務能提供專家協助，加快解決問題
- 積極的目標回應時間有助於將停機時間縮到最短
- 可針對 2 級嚴重性問題提供週末加班支援服務
- 內含主動式和回應式遠端/現場支援服務選項
- 全新 VMware Skyline™ 功能進階存取服務

VMware Premier Support™ 為 VMware 生產支援與訂閱服務的附加補充選項，可讓您隨時取得資深支援人員主動服務，以確保您的虛擬基礎架構能夠 24 小時全天候正常運作。VMware 將指派一位十分熟悉您團隊和環境，而且能與您密切合作的專屬客務經理，其每週工作時間最多相當於一個完整的工作日：

- 針對請求提供支援及管理重大狀況
- 透過例行團隊會議，審查支援請求、更新近況以及支援近期專案
- 針對您的重要支援請求協調根本原因分析作業
- 協助您協調 VMware 資源以進行多廠商疑難問題排解作業
- 根據請求的支援活動，提供支援業務考核以及趨勢分析與意見
- 協調現場和主動式支援服務

功能	VMWARE PREMIER SUPPORT
營運時間	24 小時全年無休
服務時間長度	一年期及多年期履約承諾可供選用
產品更新與升級	隨附於必要的生產支援與訂閱服務中
支援的產品	具備生產支援權益的所有產品
取得方法	電話、網路
回應方法	電話、網路、電子郵件
專屬支援客務經理	有
遠端支援	有
現場支援服務	每一合約年度 5 個服務日
可使用 VMware 討論區和知識庫	可以
每份合約的技術聯絡窗口數上限	每個支援地區 20 個個別技術聯絡窗口
支援請求次數	無限制

功能	VMWARE PREMIER SUPPORT
根本原因分析	1 級嚴重性事件會根據請求提供支援
SDK 支援	包含
支援業務考核	根據請求
主動式支援服務	有
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 10 小時待命 輕微 (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 10 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 10 小時待命

### 其他資訊

每位客戶每個地區的 VMware Premier Support 合約僅限於一個業務單位和權益帳戶。如需更多支援客務經理和地區涵蓋範圍選項，可另外購買。

如需購買資訊，請撥打任一 [VMware 免付費電話號碼](#)，然後選擇「銷售選項」(Sales Option)。如需 VMware 支援政策與服務方案相關資訊，請參閱 [VMware 技術支援歡迎指南](#)。

### 條款與條件

這份規格說明僅供參考。對於這份規格說明的內容，VMware 不提供任何明示或暗示之擔保。VMware Premier Support 履約承諾受到 [VMware 技術支援與訂閱服務條款與條件](#) 所規範。