

# VMware 嚴重性定義與回應目標

## 實用資源

客戶支援歡迎中心的實用資源可讓您：

- 取得技術支援快速入門
- 存取技術支援歡迎指南
- 設定您的帳戶
- 處理支援請求
- 存取自助式資源

## 概觀

問題的嚴重性和您所購買的支援方案服務層級，將決定我們的回應目標速度與方式。以下是提供初始回應的回應時間目標。

## 地端嚴重性定義

危急 (地端 1 級嚴重性) – 生產伺服器或其他關鍵任務系統停擺，而且沒有立即可用的因應措施。

- 所有或大部分關鍵任務資料面臨極高的遺失或毀損風險。
- 您已遭逢重大的服務損失。
- 您的業務營運已受到嚴重中斷。

1 級嚴重性支援會要求您在合約載明的時間內，持續投注可用的專屬資源來解決問題。

重大 (地端 2 級嚴重性) – 主要功能嚴重受損。

- 可在受限的情況下繼續執行作業，但長期生產力可能會遭受負面影響。
- 主要里程碑岌岌可危。持續性和增量安裝受到影響。
- 有臨時因應措施可用。

輕微 (地端 3 級嚴重性) – 喪失部分非關鍵的軟體功能。

- 某些元件的運作受損，但仍可讓使用者繼續使用軟體。
- 初始安裝里程碑所面臨的風險極低。

表面 (地端 4 級嚴重性) – 一般的使用問題。

- 表面問題，包括說明文件中的錯誤。

## 雲端服務嚴重性定義

危急 (1 級嚴重性) – 嚴重的生產問題，導致您的服務使用情形受到劇烈影響。這個狀況阻礙您的業務營運，而且沒有程序上的因應措施。

- 服務停擺或無法使用。
- 資料毀損或遺失，且必須從備份進行還原。
- 無法使用文件記錄的關鍵功能。

重大 (2 級嚴重性) – 主要功能受到影響，或效能大幅降低。這個狀況導致您的部分業務營運受到高度衝擊，而且沒有合理的因應措施。

- 服務仍可運作，但效能大幅降低，並對使用情形造成重大影響。
- 無法使用軟體即服務方案的重要功能，也沒有可接受的因應措施；不過，仍可在受限的情況下繼續執行作業。

輕微 (3 級嚴重性) – 部分非關鍵服務無法正常使用，對您的業務有中低度的影響，但您的業務仍可持續運作。雖有短期因應措施，但無法延展。

表面 (4 級嚴重性) – 與例行技術問題相關的詢問。

- 針對應用程式的功能、導覽、安裝或設定，要求提供資訊。
- 錯誤對少數使用者造成影響。有可接受的因應措施可用。

## 支援回應目標

方案	1 級嚴重性 (危急)	2 級嚴重性 (重大)	3 級嚴重性 (輕微)	4 級嚴重性 (表面)
VMware Success 360	30 分鐘內 每天 24 小時， 每週 7 天	在服務時間 2 小時內回應 每天 10 小時， 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天
Premier Support	30 分鐘內 每天 24 小時， 每週 7 天	在服務時間 2 小時內回應 每天 10 小時， 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天
適用於金融業的 Premier Support	30 分鐘內 加上「快速通行證」 每天 24 小時， 每週 7 天	在服務時間 2 小時內回應 每天 10 小時， 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天
適用於醫療照護業的 Premier Support	30 分鐘內 每天 24 小時， 每週 7 天	在服務時間 2 小時內回應 每天 10 小時， 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天
適用於電信業的 Premier Support	30 分鐘內 每天 24 小時， 每週 7 天	在服務時間 2 小時內回應 每天 10 小時， 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天
適用於聯邦政府的 Premier Support	30 分鐘內 每天 24 小時， 每週 7 天	在服務時間 2 小時內回應 每天 10 小時， 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時， 每週 5 天

生產支援	30 分鐘內 每天 24 小時 · 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天	在服務時間 12 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天
Basic	在服務時間 4 小時內回應 星期一至星期 五 · 每天 10 小時	在服務時間 8 小時內回應 星期一至星期 五 · 每天 10 小時	在服務時間 12 小時內回應 星期一至星期 五 · 每天 10 小時	在服務時間 12 小時內回應 星期一至星期 五 · 每天 10 小時
雲端服務生產 支援	30 分鐘內 每天 24 小時 · 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天	在服務時間 12 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天
雲端服務 Basic Support	1 小時內 每天 24 小時 · 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天	在服務時間 12 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天
關鍵任務	30 分鐘內 每天 24 小時 · 每週 7 天	在服務時間 2 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天
關鍵業務	30 分鐘內 每天 24 小時 · 每週 7 天	在服務時間 4 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天	在服務時間 8 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天	在服務時間 12 小時內回應 每天 10 小時 · 每週 5 天
vFabric 開發人員 (標準支援)	在服務時間 12 小時內回應	在服務時間 12 小時內回應	在服務時間 12 小時內回應	在服務時間 12 小時內回應
vFabric 開發人員 (付費支援)	在服務時間 4 小時內回應	在服務時間 4 小時內回應	在服務時間 4 小時內回應	在服務時間 4 小時內回應
個別事件支援 (VMware ESXi)	在服務時間 4 小時內回應	在服務時間 24 小時內回應	在服務時間 24 小時內回應	在服務時間 24 小時內回應
個別事件支援 (所有其他)	在服務時間 24 小時內回應	在服務時間 24 小時內回應	在服務時間 24 小時內回應	在服務時間 24 小時內回應
軟體開發套件 支援 (標準)	在服務時間 2 天內回應	在服務時間 2 天內回應	在服務時間 2 天內回應	在服務時間 2 天內回應
軟體開發套件 支援 (付費)	在服務時間 1 天內回應	在服務時間 1 天內回應	在服務時間 1 天內回應	在服務時間 1 天內回應

## VMware 服務時間

所有雲端服務和地端支援方案的服務時間	星期一至星期五
北美洲、拉丁美洲	上午 8 點到下午 6 點 (當地時間)
阿拉斯加、夏威夷	上午 8 點到下午 6 點 (太平洋標準時間 / 太平洋夏令時間)
歐洲	上午 8 點到下午 6 點 (格林威治標準時間 / 格林威治標準時間 +1)
中東、非洲	上午 8 點到下午 6 點 (格林威治標準時間 +2)
亞洲、環太平洋	上午 8 點到下午 6 點 (新加坡時間)
印度	上午 8 點到下午 6 點 (印度標準時間)
日本	上午 9 點到下午 6 點 (日本標準時間)
澳洲、紐西蘭	上午 8 點到下午 6 點 (當地時間)

適用於 VMware Hypervisor (ESXi)、VMware vSphere Essentials、VMware Workstation Pro、VMware vCenter Converter Standalone、VMware Fusion、Fusion Pro 和 Workstation Player 的個別事件支援服務時間有所不同。

適用於 Workstation Pro、Fusion、Fusion Pro 和 Workstation Player 的輔助支援服務時間有所不同。

