

Definizioni di gravità e tempi di risposta target di VMware

RISORSE UTILI

Il [Centro attività iniziali di assistenza clienti](#) offre risorse utili per:

- Iniziare a utilizzare l'assistenza tecnica
- Accedere alla Guida introduttiva all'assistenza tecnica
- Configurare l'account
- Utilizzare le richieste di assistenza
- Accedere alle risorse self-service

Panoramica

La gravità del problema e i livelli di servizio del programma di assistenza acquistato determinano la velocità e il metodo dei nostri tempi di risposta target. Di seguito sono riportati i tempi di risposta target per il contatto iniziale.

Definizioni di gravità on-premise

Critica (gravità on-premise 1): il server di produzione o altri sistemi mission critical sono offline e non è immediatamente disponibile una soluzione alternativa.

- Esiste un rischio significativo di perdita o danneggiamento di tutti o di una parte consistente dei dati mission critical.
- Il cliente ha subito una notevole perdita nel servizio.
- Le operation aziendali sono state gravemente interrotte.

L'assistenza per il livello di gravità 1 richiede che il cliente abbia a disposizione risorse dedicate per lavorare alla risoluzione del problema su base continuativa durante l'orario contrattuale.

Significativa (gravità on-premise 2): un'importante funzionalità è stata gravemente compromessa.

- Le operation possono continuare in modo limitato, ma la produttività a lungo termine potrebbe essere compromessa.
- Un traguardo importante è a rischio. Sono interessate installazioni in corso e incrementali.
- È disponibile una soluzione alternativa temporanea.

Marginale (gravità on-premise 3): perdita parziale e non critica di funzionalità del software.

- Le operation di alcuni componenti sono compromesse, ma l'utente può continuare a utilizzare il software.
- Esiste un rischio minimo per i traguardi di installazione iniziale. Minima (gravità on-premise 4): domande generali sull'utilizzo.
- Problemi che non incidono sulle funzionalità, inclusi errori nella documentazione.

Definizioni di gravità per Cloud Services

Critica (gravità 1): problema critico di produzione che incide gravemente sull'uso del servizio. La situazione arresta le operation aziendali e non è disponibile una soluzione alternativa procedurale.

- Il servizio è offline o non è disponibile.
- Sono stati danneggiati o perduti dati, che devono essere ripristinati dal backup.
- Non è disponibile una funzionalità o funzione documentata di importanza critica.

Significativa (gravità 2): importanti funzionalità sono compromesse o si verifica un significativo deterioramento delle prestazioni. La situazione ha un impatto elevato su parte delle operation aziendali e non è disponibile una soluzione alternativa ragionevole.

- Il servizio è operativo ma le prestazioni sono notevolmente peggiorate, con un impatto significativo sull'utilizzo.
- Alcune importanti funzionalità del prodotto Software-as-a-Service non sono disponibili e non vi sono soluzioni alternative accettabili; tuttavia, le operation possono continuare in modo limitato.

Marginale (gravità 3): si verifica una perdita parziale e non critica nell'utilizzo del servizio con un impatto medio-basso sull'attività dell'azienda, che tuttavia continua a funzionare. È disponibile una soluzione alternativa a breve termine ma non scalabile.

Minima (gravità 4): richiesta di informazioni relative a problemi tecnici di routine.

- Si richiedono informazioni sulle funzionalità, la navigazione, l'installazione o la configurazione dell'applicazione.
- Un bug interessa un numero ridotto di utenti. È disponibile una soluzione alternativa accettabile.

Tempi di risposta target dell'assistenza

Prodotto	Gravità 1 (critica)	Gravità 2 (significativa)	Gravità 3 (marginale)	Gravità 4 (minima)
VMware Success 360	Entro 30 minuti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	2 ore lavorative 10 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
Supporto Premier	Entro 30 minuti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	2 ore lavorative 10 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
Supporto Premier per il settore finanziario	Entro 30 minuti Più "Fast Pass" 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	2 ore lavorative 10 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
Supporto Premier per il settore sanitario	Entro 30 minuti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	2 ore lavorative 10 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
Supporto Premier per il settore delle telecomunicazioni	Entro 30 minuti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	2 ore lavorative 10 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
Supporto Premier per la pubblica amministrazione federale	Entro 30 minuti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	2 ore lavorative 10 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana

Production Support	Entro 30 minuti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	12 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
Basic Support	4 ore lavorative 10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì	8 ore lavorative 10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì	12 ore lavorative 10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì	12 ore lavorative 10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì
Cloud Services Production Support	Entro 30 minuti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	12 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
Cloud Services Basic Support	Entro 1 ora 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	12 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
Mission critical	Entro 30 minuti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	2 ore lavorative 10 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
Business critical	Entro 30 minuti 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana	4 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	8 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana	12 ore lavorative 10 ore al giorno, 5 giorni alla settimana
vFabric Developer (Standard Support)	12 ore lavorative	12 ore lavorative	12 ore lavorative	12 ore lavorative
vFabric Developer (Premium Support)	4 ore lavorative	4 ore lavorative	4 ore lavorative	4 ore lavorative
Assistenza Per Incident (VMware ESXi)	4 ore lavorative	24 ore lavorative	24 ore lavorative	24 ore lavorative
Assistenza Per Incident (tutti gli altri casi)	24 ore lavorative	24 ore lavorative	24 ore lavorative	24 ore lavorative
Assistenza SDK (Standard)	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
Assistenza SDK (Premium)	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo

Orari di lavoro di VMware

Orari di lavoro per tutti i prodotti di assistenza Cloud Services e on-premise	Dal lunedì al venerdì
Nord America, America Latina	8:00 - 18:00 (ora locale)
Alaska, Hawaii	8:00 - 18:00 (PST/PDT)
Europa	8:00 - 18:00 (GMT/GMT +1)
Medio Oriente, Africa	8:00 - 18:00 (GMT +2)
Asia-Pacifico	8:00 - 18:00 (SGT)
India	8:00 - 18:00 (IST)
Giappone	9:00 - 18:00 (JST)
Australia, Nuova Zelanda	8:00 - 18:00 (ora locale)

Gli orari di attività variano per l'assistenza Per Incident di VMware Hypervisor (ESXi), VMware vSphere Essentials, VMware Workstation Pro, VMware vCenter Converter Standalone, VMware Fusion, Fusion Pro e Workstation Player.

Gli orari di attività variano per l'assistenza gratuita per Workstation Pro, Fusion, Fusion Pro e Workstation Player.