

VMware 生產支援與訂閱服務

集中且適用於生產環境的全天候支援

主要優勢

- 針對 1 級嚴重性問題，提供全天候、全年無休的支援
- 支援請求次數不限
- 最多 6 位管理員
- 遠端支援
- 線上存取說明文件與技術資源、知識庫文章和討論區
- 線上取得產品更新

概觀

VMware® 生產支援與訂閱服務，是專為您的生產環境所量身打造。VMware 的全球支援中心全天候運作，為您提供 VMware 領先業界的虛擬化專業知識，以及支援客戶實際環境中虛擬基礎架構產品的多年經驗。VMware 堅持不懈地提供企業級全球支援，心中只有一個目標：協助您邁向成功。

概觀	
各地區服務時間	星期一至星期五
服務時間長度	1 或 3 年
線上取得產品更新	有
線上取得產品升級	有
支援產品 [1]	精選產品
取得方法	網頁
回應方法	電話 / 網路
遠端支援	有
可使用 VMware 論壇和知識庫	有
支援管理員人數	6
支援請求次數	無限制
根本原因分析	僅限 VMware Premier Support 和 VMware Success 360
目標回應時間	1 級嚴重性 - 30 分鐘以內回應， 24 小時全天候待命 2 級嚴重性 - 在服務時間 4 小時內回應， 每星期 5 天，每天 10 小時 3 級嚴重性 - 在服務時間 8 小時內回應， 每星期 5 天，每天 10 小時 4 級嚴重性 - 在服務時間 12 小時內回應， 每星期 5 天，每天 10 小時

[1] 如要購買 VMware 桌面平台虛擬化管理程序產品生產支援，則每個受支援產品需要至少十 (10) 個授權。

其他資訊

每位客戶每個地區的 VMware 生產支援合約，僅限於一個業務單位和權益帳戶。如需更多支援客戶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](#)。

條款與細則

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 生產支援與訂閱服務履約承諾受到 [VMware 技術支援與訂閱服務條款與細則](#) 所規範。