

VERITAS™

技术支持解决方案手册

Veritas Support Solutions

目录

使用本手册.....	4
Veritas Support Solutions 政策	4
支持协议.....	4
技术支持政策	4
停止支持政策	4
延长技术支持 (仅限软件)	5
延长标准支持 (仅限设备)	5
设备支持信息	5
SaaS、订阅和托管服务	5
Veritas Support Solutions 服务方案	5
基本维护 (仅限软件)	5
基础支持 (仅限软件)	5
延长技术支持 (仅限软件)	6
标准支持、基础支持和延长标准支持 (设备)	6
关键业务服务方案	6
Business Critical Services Premier	6
支持类型	6
Web 支持	6
电话支持.....	6
非英语支持	7
联系 Veritas Support Solutions	7
概述.....	7
报告问题时需提供信息	7
案例管理	8
确认.....	8
故障排除.....	8
案例管理活动	8
严重性级别	8
不同严重性级别案例的管理时间线	9
监视和更新案例	10
第三方问题	10
云环境故障排除.....	10
结束案例.....	10
提交流程.....	10
收购的产品	10
基础支持不间断支持服务 (仅限一级严重性问题)	10
Veritas Entitlement Management System (VEMS)	11
多供应商支持	11
服务排除.....	11
安装、升级、配置和实施活动	11
Veritas 产品教学.....	11
测试系统建议	12

技术支持解决方案手册

远程访问.....	12
软件版本升级	12
支持续订.....	12
支持的配置和替代配置	12
第三方产品.....	12
定义:	13
参考信息	16

使用本手册

本手册概述由 Veritas 提供的基础支持、基本维护和设备服务方案，以及对相关计划、流程和规程的定义。

- 本手册提供与 Veritas 产品（包含在 Veritas 基础支持、基本维护和设备范围之内）的服务和支持规程与操作相关的重要信息。
- 请参阅本手册，了解通过开展案例管理活动，根据严重性级别处理问题的相关信息。
- 本手册不能替代与客户所购买的特定 Veritas 产品或支持服务相对应的合同条款和条件，也不能替代 Veritas 技术支持政策。
- 对于 Veritas 近期收购的公司（包括尚未完全整合到 Veritas 支持服务方案组合及流程中的公司），客户应参阅本手册，了解到何处获取此类公司的软件支持相关信息。
- 在本手册中，一些术语有特定含义。本手册包含对这些术语的定义。
- Veritas 保留随时对本手册及相关流程进行修改的权利。

要查看本手册的最新版本，请访问 https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html。

Veritas Support Solutions 政策

支持协议

当前的 Veritas 支持协议涵盖客户产品许可证的公开发布（“GA”）版本。客户应参考技术支持政策或设备支持信息，了解与 Veritas 为其产品提供的技术支持服务范围有关的更多信息。如果客户安装的产品已到达停止标准支持 (EOSS) 日期，则客户需要参考 Veritas EOL 政策，以了解可以为该产品购买的支持服务，例如延长技术支持（“ETS”）。

技术支持政策

技术支持政策规定 Veritas 向客户提供支持服务所需遵循的条款。其中包含了术语的定义，并规定了客户的职责。本手册、您的支持协议和技术支持政策均适用于已确定为符合支持条件的 Veritas 产品，具体由我们的停止支持政策（“EOL 政策”）和按照特定的产品里程碑日期来确定。要查看我们的技术支持政策和 EOL 政策，请访问 https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html；要查看产品里程碑日期，请访问 <https://sort.veritas.com/eosl>。

停止支持政策

Veritas 根据客户支持协议和产品在生命周期中所处的阶段提供不同级别的支持服务。我们的停止支持政策（“EOL 政策”）说明了我们产品的典型生命周期，以及在哪些生命周期阶段中提供的相关支持服务。有关详细信息，请参考我们的 EOL 政策，网址为：https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html。要查看特定产品的 EOL 日期，请访问 <https://sort.veritas.com/eosl>。

延长技术支持（仅限软件）

如果某个软件版本已到达停止标准支持（“EOSS”）日期，但尚未到达停止所有支持（“EOSL”）日期，那么，延长技术支持（“ETS”）服务方案能让您继续有资格获得对该软件版本的支持。进一步的说明请参考我们的停止支持政策（“EOL 政策”）。一旦软件到达 EOSS 日期，客户仅在以下两种情况下获得技术支持：1) 客户将产品升级到支持的版本；2) 客户除了购买基本支持维护服务（即基本维护或基础支持）之外，还购买了 ETS。要详细了解 ETS 服务方案，请查看[延长支持服务证书](#)。

延长标准支持（仅限设备）

如果您具有有效的支持协议，并想在设备产品到达 EOSS 日期之后继续获得支持，则还必须购买延长标准支持（“ESS”，如果有的话）。ESS 受到部件可用性的限制。

设备支持信息

设备支持信息阐述了 Veritas 设备的支持服务。Veritas 为符合以下条件的客户提供支持服务：具有有效的硬件和软件支持协议，而且在支持的配置中使用设备。要了解设备支持信息，请访问 <https://www.veritas.com/zh/cn/appliance-services/appliance-support-services>。

SaaS、订阅和托管服务

要获得软件即服务 (SaaS)、订阅和托管服务的定义及说明，请查看它们的服务和授权许可协议。有关详细信息，请访问 <https://www.veritas.com/company/legal/license-agreements>。

Veritas Support Solutions 服务方案

Veritas 提供不同级别的内部部署软件和硬件支持服务。除下面列出的服务方案外，Veritas 还提供额外收费的关键业务服务。Veritas 拥有近 1,300 名支持专家，这些专家在全球 12 个支持中心以 9 种语言（英语、法语、德语、意大利语、日语、韩语、巴西葡萄牙语、西班牙语和中文普通话）提供支持。Veritas 主要使用英语提供技术支持，另外还在我们支持中心的当地工作时间（星期一到星期五）提供当地语言支持（受到 Veritas 可用资源的限制）。

基本维护（仅限软件）

基本维护仅在选定的国家/地区提供，而且 Veritas 在这些国家/地区提供有限制的当地语言支持。有关详细信息，请咨询 Veritas 销售代表。基本维护为尚未到达停止标准支持日期的产品提供以下服务：

- 电话支持（仅在当地工作时间提供）
- 全天候访问 Veritas 技术支持网站
- 获取修复程序和修补程序
- 获取软件版本升级包

基础支持（仅限软件）

基础支持为尚未到达停止标准支持日期的产品提供以下服务：

- 全天候的电话支持
- 全天候访问 Veritas 技术支持网站
- 根据客户要求为一级严重性的案例提供的不间断支持服务
- 获取修复程序和修补程序
- 获取软件版本升级包

延长技术支持（仅限软件）

如果客户希望在产品到达停止标准支持日期后继续获得支持，则除了需要有资格享受基本维护或基础支持（统称“基本支持”）之外，还需要有资格享受延长技术支持 (ETS)。ETS 包含以下服务：

- 按照基本支持来访问技术支持（对于基础支持，提供全天候访问；对于基本维护，按照当地工作时间提供访问）
- 全天候访问 Veritas 技术支持网站
- 在被许可人求助时，独一无二地提供已知的修复程序/修补程序/解决办法、现有的维护包或 Veritas 技术知识库中的信息。

标准支持、基础支持和延长标准支持（设备）

Veritas 为符合以下条件的设备客户提供支持服务：具有有效的硬件和软件支持协议，而且在支持的配置中使用设备。仅在 Veritas 支持人员确定需要提供现场响应后才会启动硬件支持服务（包括交付适当的部件）。要了解更多设备支持信息，请访问 <https://www.veritas.com/zh/cn/appliance-services/appliance-support-services>。

关键业务服务方案

Business Critical Services Premier

关键业务服务提供的不止是快速故障修复技术支持。通过主动提供服务和安排专业支持人员来深入了解您的业务 IT 需求，我们的[关键业务服务](#)能帮助您稳定基础架构、优化 IT 运营和快速提供急需的响应。

关键业务服务远程产品专家

直接与拥有深厚产品专业知识、对您的 IT 环境具体情况了如指掌的 Veritas 指定工程师联系，拓展您的 IT 团队。有关 Business Critical Services Premier 和远程产品专家的详细信息，请转至 [BCS](#)。

支持类型

Web 支持

Veritas 向客户全天候提供多种免费自助资源：

- 包含技术问题答案的 Veritas 知识库 (https://www.veritas.com/support/zh_CN)。
- Veritas 支持网站 (https://www.veritas.com/support/zh_CN) 提供文章链接，可让您了解如何使用 Veritas 知识库、创建 Veritas 帐户、管理订阅和利用其他 Veritas 支持资源。
- 可以在 Community 论坛 (<https://vox.veritas.com/>) 上向其他客户提问，或者就产品的改进提出建议或进行讨论。
- 具有有效维护协议的客户还可以使用 [Veritas 支持](#)网站在线创建、管理、更新和关闭技术支持案例。

电话支持

要查看 Veritas Support Solutions 全球联系号码列表，请访问 https://www.veritas.com/support/zh_CN/contact-us.html。Veritas 在某些地区提供免费电话支持，不过所有其他费用都需要客户自己承担，例如传真费、长途电话费、Internet 服务费、网络带宽使用费、云服务使用费、邮资及邮资保险费。

非英语支持

Veritas 以英语提供支持服务。我们将在商业层面尽合理努力在当地工作时间提供非英语支持，但此类支持受到 Veritas 可用资源的限制。请参考[语言支持](#)，以了解更多信息。

联系 Veritas Support Solutions

概述

客户如果发现自己的授权 Veritas 软件或 Veritas 设备硬件出现问题，应通过 Web (https://www.veritas.com/support/zh_CN) 以电子方式与 Veritas 联系，或拨打 https://www.veritas.com/support/zh_CN/contact-us.html 上提供的联系号码与 Veritas 联系。客户必须向 Veritas 提供所有必需的相关诊断信息，供 Veritas 帮助客户重现或解决问题。客户需要为每个问题创建单独案例，Veritas 会在全球跟踪系统中为每个案例分配唯一案例标识号。

如果客户遇到设备问题，则客户必须提供设备序列号才能确保购买时的硬件配置得到正确诊断。无论客户以电子方式报告问题还是通过电话报告问题，均需向 Veritas 提供 Veritas 支持 ID 或 Veritas 的权利 ID，以验证客户有资格享受的支持级别。客户就案例相关事宜与 Veritas 联系时，必须提供案例号。

报告问题时需提供的信息

客户通过电话报告问题时，应向 Veritas 提供以下信息：

- 客户身份
 - 客户姓名
 - 联系人姓名、电话号码和电子邮件地址
 - Veritas 支持 ID 或权利 ID（在购买时分配的一组唯一字母或数字）
- 产品信息
 - 产品名称
 - 产品版本
 - 机箱序列号（如果是 Veritas 设备出现问题）
- 系统和软件信息
 - 操作系统
 - 操作系统版本
- 用一句话概括描述所报告的问题
- 问题的主要症状
- 客户对所遇到问题的详细总结，以及问题对客户组织的影响
- 严重性级别
 - 客户应参考本手册中的[严重性级别](#)定义，为问题指定介于一到四之间的严重性级别。

- 对于 Veritas 设备，客户还应提供更多信息：
 - 序列号
 - 设备安装地址
 - 位于安装地址的当地联系人
 - 现场详情（当地联系人、现场开放时间、现场限制条件）
 - 客户应能直接访问需要排除故障的系统。

案例管理

确认

案例管理涉及多项重要活动。第一项活动是 Veritas 确认客户已通过电话或 Veritas 支持[网站](#)就某个问题与 Veritas 取得联系，或确认问题已通过 CallHome 设备功能自动报告给 Veritas。对于通过电话或 Web 报告的问题，Veritas 定的目标是在 5 分钟内对客户请求协助一事予以确认。

案例创建好后，客户会收到一份正式确认电子邮件，确认 Veritas 支持服务已收到客户报告的问题。这封电子邮件中将包含客户案例号、重要说明、有用工具，以及对解决客户问题有帮助的资源。Veritas 要求客户抽时间阅读这封重要电子邮件。

故障排除

技术支持工程师 (TSE) 会向客户询问与故障相关的问题，并与客户合作排查故障原因。故障排除流程可能包括回答更多问题、进行诊断、安装修补程序、要求提供日志和提供远程访问权限等。请注意，只有客户明确同意，Veritas 才会启动任何远程访问。TSE 会记录对案例采取的所有故障排除步骤。TSE 会向客户提供一份行动计划 (POA)，概括要在整个案例解决过程中采取的行动。指定 TSE 采取这些行动的最终目的是确定问题原因。如果确定问题原因是 Veritas 软件的问题，TSE 会提供临时解决方法或其他解决方案，也可能会制定行动计划，概述为解决该问题预计还需执行哪些步骤。客户可以通过 [Veritas 支持网站](#) 查看案例更新，以及与技术支持工程师沟通。

如果在故障诊断流程中确定设备硬件存在问题，则现场服务协调员将与客户协商现场支持人员和/或所需部件的预计抵达时间。这项工作通常在支持协议规定的时间内完成，客户也可以根据业务需求，请求在稍晚时间完成这项工作。

案例管理活动

Veritas 会在商业层面尽合理努力在既定时间内完成相关活动。不过，Veritas 没有任何义务必须满足任何具体时间期限要求。请注意，如果客户登记的是一级严重性问题，Veritas 支持服务最初的重点是帮助客户的软件恢复工作。软件性能可能会暂时下降，Veritas 将来会继续帮助客户解决问题。

严重性级别

客户向 Veritas 登记的每个问题的初始严重性级别由客户确定。严重性级别反映客户对问题可能会给他们的业务造成的负面影响的评估，该级别必须符合本手册中的[严重性级别定义](#)。如果 Veritas 认定分配给客户案例的严重性级别与定义不符，将会根据定义为问题重新指定适当严重性级别。在案例处理过程中，问题的严重性级别可能会变化，可能会变得与最初分配给问题的严重性级别不符。若出现此类情况，Veritas 将根据定义重新为案例划定正确的严重性级别，并按正确严重性级别处理案例。Veritas 会将所有一级严重性问题转给技术支持工程师 (TSE)，以便他们立即采取行动。

不同严重性级别案例的管理时间线

问题严重性	确认后的预期响应时间	
	基本维护 (当地工作时间)	基础支持 (全天候)
<p>一级严重性</p> <p>“严重性级别 1”或“一级严重性”表示发生下列问题时，无法立即找到临时解决方法：(i) 生产服务器或其他关键任务系统宕机，或服务出现严重中断；或(ii) 相当大部分的关键任务数据面临丢失或受损的巨大风险。</p>	工作时间 1 小时内	30 分钟内
<p>二级严重性</p> <p>发生严重影响主要功能的问题。虽然您的操作能够以受限的方式继续进行，但从长远来看，工作效率可能会受到负面影响。</p>	工作时间 4 小时内	2 小时内
<p>三级严重性</p> <p>出现对业务运营造成一定负面影响的问题。</p>	下一工作日内	到下一工作日的同一时间 (定义见下文)
<p>四级严重性</p> <p>出现下列情况之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> 出现尚未对您的业务运作造成负面影响的问题 对于授权许可软件的新功能或增强功能提供相关的建议 	<p>2 个工作日内；</p> <p>另外，Veritas 建议客户将针对新功能或增强功能所提的建议提交到 Veritas 论坛上</p>	<p>下一工作日内；</p> <p>另外，Veritas 建议客户将针对新功能或增强功能所提的建议提交到 Veritas 论坛上</p>

监视和更新案例

负责管理客户案例的技术支持工程师 (TSE) 将提供有关案例状态的更新，并为案例维护最新版本行动计划 (POA)。客户可以通过 [Veritas 支持](#) 界面监视案例状态及与指定的 TSE 沟通。如果客户需要就某个未结案例致电 Veritas 支持服务，应当拨打联系电话并向客户服务中心支持代表提供案例号。支持代表会将客户来电转接给负责管理案例的 TSE。如果负责管理案例的 TSE 没空，客户可以给这位 TSE 留言，也可以请求支持代表将案例重新分配给其他有空的 TSE。如果需要解决的是与设备相关的问题，现场服务协调员将加大监视工作力度，并就工程师/部件抵达时间事宜直接与客户沟通，从而确保问题得到妥善解决。

第三方问题

Veritas 会在商业层面尽合理努力促使客户问题得到彻底解决。不过，如果故障排除流程的工作结果及相关证据证明，引起问题的并非 Veritas，而可能是第三方，则 Veritas 将请求（有时会要求）客户将案例提交给第三方，由第三方负责解决问题。

云环境故障排除

Veritas 致力于帮助客户在云环境中管理数据。虽然 Veritas 努力做到尽可能减少任何其他客户费用，但 Veritas 并不负责支付在排除客户云环境的故障时客户可能产生的任何附加费用。

结束案例

在下列情况下，Veritas 将结束案例：(a) Veritas 已提供可解决客户问题的解决方案；(b) 客户告知 Veritas，不再需要 Veritas 解决该问题；(c) Veritas 和客户双方同意结束案例；(d) Veritas 就问题反复尝试联系客户，但尝试三次后仍未得到客户响应；(e) Veritas 确信，即使投入合理时间和资源，可能也无法解决问题；(f) 如果确认客户遇到的问题由第三方软件/硬件或其他与非 Veritas 软件相关的原因引起，Veritas 将结束案例；或 (g) Veritas 认定，客户的软件运行完全符合其文档的描述。在下列情况下，Veritas 认为客户的问题已得到解决：(h) Veritas 认为，修补程序或软件版本升级可以解决客户问题并建议客户下载；(i) Veritas 已向客户解释，客户所遇到的问题将在未来版本得到解决；(j) Veritas 认为，问题并非由 Veritas 软件导致；(k) 提出缓解问题的解决方法；或 (l) 根据 Veritas 标准业务流程，Veritas 出于其他原因结束客户案例。在 Veritas 结束案例之后，如果客户仍需要 Veritas 协助解决同一个问题，可以创建新案例，而 Veritas 在解决新案例时会参考原案例。

提交流程

Veritas 致力于为客户提供高品质的产品和高水准的支持服务。如果客户对案例的处理方式有疑问或不满意，可以访问 https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html，找到《全球上报流程指南》并按照指南中所述的步骤操作

收购的产品

除 Veritas 商售标准支持方案以外，本手册不涵盖其他任何支持方案。您享有的服务和权利将以您为这些已收购的产品所购买的支持方案为准，有关具体内容，请参考您的支持协议。请注意，术语“支持协议”指的是涵盖已收购产品的支持的协议，即使“Veritas”公司并不是缔约方。

基础支持不间断支持服务（仅限一级严重性问题）

针对一级严重性案例，享受基础支持服务的客户可以向 Veritas 申请不间断支持服务。“不间断支持服务”一词的含义是，Veritas 支持服务人员将采用“全天候接力”模式，在全球不同支持中心间接力传递客户案例。如此一来，一级严重性案例将得到 24 小时不间断支持，而且即使遇到周末和假期也不会中断。

技术支持解决方案手册

如果客户为他们的案例申请“全天候接力”服务，则 Veritas 将根据能否找到接力解决客户问题所需的客户指定联系人，来确定能否提供此类不间断支持服务。如果客户没有为案例申请“全天候接力”服务，或 Veritas 找不到指定联系人，则对案例的处理将止于客户当地工作时间结束之时。在当地工作时间以外，不间断支持服务将以英语提供，因为 Veritas 仅在当地工作时间才以其他语言提供支持。注意，Veritas 支持服务最初的工作重点是帮助客户的 Veritas 产品恢复工作，因此产品性能可能会暂时下降，Veritas 将来会继续帮助客户解决问题。

Veritas Entitlement Management System (VEMS)

Veritas Entitlement Management System (VEMS) 是一个权利管理门户，合作伙伴可在此访问从 Veritas 购买的权利。订单履行流程会在权利所有者的 VEMS 帐户中创建权利。权利创建后，VEMS 帐户的用户可以访问权利信息、下载软件并生成权利相关的许可证密钥。

客户负责管理并确保只有授权的用户有权访问其 VEMS 帐户。用户需要获得 VEMS 帐户的访问权才能管理用户、访问权利信息、下载软件、生成许可证密钥和创建技术支持案例。为便于我们及时提供支持服务，客户和用户要确保其信息准确和最新。

要访问 VEMS，请单击 [Veritas 支持](#) 网站上的“许可”选项。有关 VEMS 的详细信息，请参阅 Veritas Entitlement Management System [常见问题解答](#)和[用户指南](#)。

多供应商支持

Veritas 拥有广泛的多供应商协作支持方案，包括通过 TSANet 协作。当客户在 Veritas 软件与其他供应商产品之间遇到互操作性问题时，Veritas 通常会采用这些协作方案。如果 Veritas 与另一个供应商之间没有协作关系，Veritas 可能会通过客户要求该供应商与 Veritas 协作解决问题。如果问题与第三方产品有关，而与 Veritas 产品无关，那么，问题解决流程和具体解决方法由第三方供应商（而不是 Veritas）决定。如果问题与另一个供应商的产品有关，而与客户的软件无关，那么，Veritas 可能会将客户问题转给相应供应商。若发生这种情况，客户需直接与相应供应商联系，以解决遇到的问题。

服务排除

未明确包含在您的支持协议中的任何支持都被视为排除的服务。除非有关各方以书面方式表示同意，否则您的支持协议就是您的[支持证书](#)（包括支持协议中专门提到的任何文档）。除上述服务之外，下列服务也明确不包含在技术支持服务中，但在单独购买其他服务时可能可以购买这些服务：软件安装、升级服务、配置和实施、环境问题排除、自定义脚本创建、查询或报告、根本原因分析或 Veritas 没有提供的对任何第三方软件的支持。

安装、升级、配置和实施活动

需要 Veritas 提供安装、升级、配置或任何其他服务的客户必须联系 Veritas 销售经理，或向 Professional.Services@veritas.com 发送电子邮件。

Veritas 产品教学

为帮助客户最有效地使用 Veritas 产品，Veritas 产品教学提供了广泛的培训解决方案。Veritas 产品教学提供的培训选项多种多样（包括讲师指导的课堂、虚拟学院，以及可随时随地访问培训内容的在线产品资料库），所有客户均能找到合适的培训选项。通过 Veritas 认证计划，客户能够凭借在培训中所学的知识获得证书，从而在当今竞争激烈的环境中取得优势。有关 Veritas 产品教学培训和认证方案的详细信息，请访问 [Veritas 产品教学服务](#)。

测试系统建议

Veritas 建议客户配置测试系统和测试环境，从而能够在生产环境中安装产品或者任何升级包、更新包或修复程序之前，先对配置和设置进行验证。利用测试环境，客户还可以在生产环境之外执行故障排除。

远程访问

为了对产品进行诊断和故障排除，Veritas 可能会提出远程访问客户的计算机系统。在远程会话期间，Veritas 技术支持工程师 (TSE) 可能会请求控制客户的计算机。Veritas 可能会要求记录远程访问会话，以便将它们用作 Veritas 解决客户报告问题的证据。在实施此类远程访问之前，Veritas 会要求客户明确同意远程访问支持条款（详见 https://www.veritas.com/content/dam/support/terms/Veritas-Remote-Access-Support-Terms_zh-CN.pdf）。

软件版本升级

在支持服务协议的有效期内，当前使用基本或基础支持维护服务的客户均有权免费获得公开发布的软件版本升级。Veritas 单独发放许可和单独定价的任何产品选项或未来产品均不属于软件版本升级。有关软件版本升级的通知会通过电子邮件自动发送，并会显示在 Veritas Entitlement Management System (VEMS) 中。VEMS 帐户的每位有效用户都将收到软件版本升级通知，除非他们选择了退订这些通知。要访问 VEMS，请单击 [Veritas 支持](#) 网站上的“许可”选项。为保证软件取得最佳效果，Veritas 建议客户在商售软件版本升级发布后，主动安装适当的软件版本升级。

支持续订

续订就是将支持协议延长一个指定的续订期（12 个月或更长时间）。如果客户已支付适当费用，则每个续订期限都将从上一个期限期满之日起生效。支持协议期满后，客户无权再享有任何支持服务。如果客户购买 Veritas 设备，那么设备的硬件和软件支持合同都必须处于最新状态，设备系统才能享受支持。然而，客户仍可访问 Veritas 在线知识库和 Veritas 通常面向所有被许可人发布的修补程序（不管其是否具有有效支持协议）。Veritas 续订部门负责向客户解释有关续订或恢复支持服务的政策。

在当前支持协议到期之前，Veritas 或 Veritas 渠道合作伙伴通常会提前六十 (60) 天向客户发送支持协议的续订报价。如果客户未收到报价，应直接与 [Veritas 续订](#) 部门联系。

支持的配置和替代配置

Veritas 将为在支持的配置中使用的 Veritas 产品提供支持服务。Veritas 产品经过精心设计，可与很多类型的系统、应用程序和硬件进行互操作。有时，客户可能会选择在替代配置中使用 Veritas 产品，这里的“替代配置”是指未经验证、审批或确认，因而不知道能否与 Veritas 产品进行互操作的环境，或不支持此类产品或仅支持有限功能的环境。Veritas 不支持替代配置，而且没有义务为在替代配置中使用的 Veritas 产品提供支持服务。对于在替代配置中使用的任何产品，Veritas 不做任何保证，因在替代配置中使用产品而产生的风险由客户自担。如果供应商修改其某个组件，从而改变了原支持的配置，则支持的配置可能会转变为替代配置。如果客户在替代配置中遇到产品问题，或在使用非标准或非公开功能（非 Veritas 或授权咨询合作伙伴开发且未记录于 Veritas 手册或其他资料内的功能）时发生问题，应联系销售代表或渠道合作伙伴，以确定是否可以获得协助以及将基于哪些条款获得协助。

第三方产品

Veritas 可能会为某些第三方品牌产品销售第三方支持。如果客户选择购买此类第三方产品及第三方品牌支持，则此类支持将仅根据与第三方之间的适用支持协议的条款与条件提供。提供此类第三方品牌支持服务时，本手册其余部分不适用。

定义：

本手册中包含一些有特定含义的术语，这些术语在下面或在技术支持政策中定义。这些术语也可能会在本手册中初次使用时定义。

“CallHome” 是指设备内部的一项功能，该功能监视和报告不同硬件和软件组件的状态，并将这些数据通过安全渠道发送到 Veritas 后端服务器。CallHome 数据可帮助 Veritas 提供主动的客户支持、创建支持案例以及帮助提供技术支持和分析。CallHome 是必须为 Veritas AutoSupport 功能启用的关键组件。

“案例” 是指已记录在 Veritas 的全球案例跟踪系统中且已为其分配案例标识号的已报告问题。

“不间断支持服务” 是 Veritas Support Solutions 可以应客户请求提供的一种服务级别，此服务仅适用于一级严重性问题。“不间断支持服务”一词的含义是，Veritas 支持服务人员将采用“全天候接力”模式，在全球不同支持中心间接力传递客户案例。如此一来，一级严重性案例将得到 24 小时不间断支持，而且即使遇到周末和假期也不会中断。

“产品” 是指 Veritas 软件产品和硬件（设备）产品。术语“产品”适用于整个产品系列、特定产品版本或硬件型号。

“重新分配” 是指将原本由一名技术支持工程师负责的案例重新放回支持等待队列，并由另一名有空的技术支持工程师接手和负责处理。

“初始响应” 是指我们的技术支持人员着手处理您的案例并与您联系。

“当地工作时间” 是指基于软件安装所在国家/地区的标准业务运营时间，通常为特定地理区域标准工作日的上午 8 点到下午 6 点。当地工作时间不包括节假日和休息日。

“第三方” 是指 Veritas 以外的其他软件或硬件供应商，此供应商与客户报告的问题有关。

“二级严重性” 表示出现了严重影响主要功能的问题。可以通过受限制的方式继续运作，但长期生产力可能会受到不利影响。

“工作日” 是指产品安装所在国家/地区的标准工作周内的一天。

“解决方法” 泛指为解决客户问题而付出的各种努力。此术语包括 Veritas 为帮助软件恢复到基本符合相关适用文档的状况而对软件进行的任何代码更改，包括为保持操作系统和数据库系统兼容性而进行的更改。在本手册中，解决方法同时也表示 Veritas 为解决特定于客户的问题而开发的非正式发布的解决方案。我们定义的解决方法包括：Veritas 提供无需代码更改的临时解决方法；建议客户迁移到最新版本（Veritas 将在开发软件未来版本时解决该问题）；或 Veritas 根据自己的支持流程采取其他措施来结束案例。此定义包括 Veritas 可能会通过提供代码更改或通过定期发布产品版本的方式来交付更完善和/或持久的解决方案，以使软件基本符合其文档要求。在某些材料中，可能会将 Veritas 提供解决方法称作“解决方案交付”或提供修复程序。Veritas 保留决定在什么时间范围内以何种方式提供解决方法的权利。

“临时解决方法” 是指已知问题的临时解决方案，用于减轻该问题的负面影响；对于严重问题，可能需要对软件进行特定修改才能解决（有时称作“热修复程序”）。有些情况下，Veritas 无法采取进一步的更正性措施，因此临时解决方案即视为最终解决方案。

“权利” 是指 Veritas 授予客户或 Veritas 合作伙伴的某一产品或服务的使用权限或访问权限。权利通常由订单履行流程创建，其中订单会直接发送至电子证书中列为权利所有者的客户 VEMS 帐户。证书会以 PDF 附件形式添加在发送至订单上所列联系人的订单确认电子邮件中。

“软件” 是指符合下列条件的 Veritas 软件副本：客户已根据 Veritas 许可证协议获得许可，并且已购买支持协议且协议当前有效。在本手册中，术语“产品”或“Veritas 产品”有时可以与术语“软件”互换使用。

技术支持解决方案手册

“软件版本升级”是指 Veritas 根据特定软件副本的当前支持协议为客户提供的软件后续版本。升级版包括引入体系结构更改、主要功能更改、为支持平台或操作系统而进行的重大更改、影响兼容性的更改的版本，以及引入新功能、额外的平台支持、基础架构更改或次要体系结构更改的版本。Veritas 单独发放许可和单独定价的任何产品选件或未来产品均不属于软件版本升级。

“三级严重性”意味着出现了业务运作造成有限不利影响的问题。

“设备”是指 Veritas 品牌的产品，由 Veritas 品牌的硬件（以下简称“硬件”）、固件和软件组成，并包括该产品的任何备用零部件。如果为该产品购买 Veritas 品牌的组件、选件和备件，这些组件、选件和备件也包括在此定义中，并被视为设备的一部分。

“设备的 AutoSupport”是为符合条件的设备客户提供自动支持服务的计划框架。

“四级严重性”意味着出现了并未对业务运作造成不利影响的问题。四级严重性的问题包括：请求添加新功能或增强现有功能的建议，以及对运作无明显影响的轻微状况或文档错误。

“替代配置”是指 Veritas 产品在以下配置或环境中使用：此类产品不受支持的配置；Veritas 产品未获批准使用的环境；Veritas 尚未验证产品是否可以正常工作；或已经测试发现产品无法工作或仅能以有限功能工作的环境。在此定义中，我们所说的环境是指硬件平台、操作系统、软件应用程序以及客户与产品配合使用的其他第三方解决方案。

“文档”是指 Veritas 软件随附的用户手册和版本说明。

“问题”是指客户可能遇到的与软件性能有关的技术疑问或技术问题。

“下一工作日”是指客户向 Veritas 提交问题以请求帮助之后紧随的特定工作日（如上定义）。

“修复程序”、“热修复程序”、“修补程序”或“错误修复程序”是通用的术语，表示我们对许可软件进行的任何更改（包括出于保持操作系统和数据库系统兼容性以及纠正错误的目的而进行的更改），以及旨在帮助软件恢复到基本符合我们提供给客户的适用文档所述的状况的临时解决方法。修复程序可能是为特定客户问题提供的临时解决方案，而且通常通过点修补程序或热修复程序提供。“修复程序”还包括我们提供给客户的任何建议或意见（包括让客户迁移到当前版本的建议），在开发许可软件的未来版本时考虑解决该问题，或者按照我们的支持流程结束案例的其他步骤。

“许可证协议”是指基础软件的 Veritas 许可证协议。

“严重性级别”可以根据本手册“案例管理活动”图表中的定义，将问题分类为“一级严重性”、“二级严重性”、“三级严重性”或“四级严重性”。

“一级严重性”表示发生下列问题时，无法立即找到临时解决方法：(a) 生产服务器或其他关键任务系统宕机；(b) 相当大部分的关键任务数据面临丢失或受损的巨大风险；(c) 服务出现严重中断；(d) 业务运作已严重中断；或者 (e) 在安装设备或设备运行时出现问题，导致网络或系统出现灾难性故障，或者损害整个系统的完整性或数据完整性（即导致系统崩溃、数据丢失或损坏或者系统丧失安全性），进而显著影响到生产环境中的持续运作。

“硬件”（请参阅“设备”）。

“支持的配置”是指产品在下列客户环境中运行所使用的配置：仅包含受支持的操作系统、硬件平台、软件应用程序、固件级别、数据库、设备、设备驱动程序、Veritas 自主开发的脚本，以及客户文档中规定的其他配置元素，或者此环境已经过 Veritas 验证、审批或确认，能够与产品协同使用。在此定义中，我们所说的“环境”包括硬件平台、操作系统、软件应用程序以及客户与产品配合使用的其他第三方解决方案。为免引发疑问，若设备中包含未经 Veritas 验证、审批或确认的其他软件或第三方硬件，则设备将不视为在支持的配置中运行。

“支持服务”是指 Veritas 根据支持协议的条款在支持协议有效期内为特定设备或软件许可证提供的一般技术支持。

技术支持解决方案手册

“支持协议”或“支持服务协议”是指 Veritas 与客户之间的协议，它描述服务、权利以及客户针对特定软件或硬件设备许可证而购买的支持服务的其他条款。术语“支持协议”包括 Veritas 支持证书和支持协议中专门提到的任何文档。

“支持证书”是指由 Veritas 颁发的证书，用于确认阁下已经为本授权许可软件购买适用的 Veritas 维护/支持。

“知识库”是指帮助客户研究可疑问题的 Veritas 在线知识文章库。

“指定联系人”是由客户指定并在 Veritas 注册的支持人员，他们是与 Veritas Support Solutions 进行沟通的授权联系人。

参考信息

- **设备支持文档**
 - <https://www.veritas.com/zh/cn/appliance-services/appliance-support-services>
- **停止支持政策**
 - https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html
- **停止所有支持 (EOSL) 日期** – 产品和产品版本里程碑日期
 - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **MyAppliances 门户** – 基于 Web 的门户，具有客户设备注册、管理和信息查询功能。它与 Veritas 支持工具集成。登录后，请导航到“Appliances”（设备）选项卡，以查看所有已注册的设备、编辑注册信息和查看设备票证。
 - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **服务和运营就绪性工具 (SORT)** – 一组基于 Web 的工具，用于优化 Veritas 产品的端到端体验。SORT 提供用于了解产品的信息、可轻松完成安装和升级、改善运营效率、提出与最佳做法相符的配置建议，并能让您主动管理产品
 - <https://sort.veritas.com>
- **技术支持基础网页** – 实用支持材料的来源，包括 Veritas 技术支持政策、案例上报流程以及语言支持指南。
 - https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html
- **支持电话号码网页** – 客户可以拨打此处所列的电话号码与 Veritas 支持部门联系。
 - https://www.veritas.com/support/zh_CN/contact-us.html
- **技术支持政策**
 - https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html
- **Veritas Entitlement Management System (VEMS)** – 要访问 VEMS，请单击 Veritas 支持网站上的“许可”选项。
 - https://www.veritas.com/support/zh_CN
- **Veritas 知识库** – 帮助客户研究可疑问题的在线知识文章库。
 - https://www.veritas.com/support/zh_CN
- **Veritas Open eXchange (VOX)** – 在线用户社区，客户可以通过此社区详细了解新产品、浏览论坛、发布帖子以及与其他 Veritas 用户进行交流。
 - <https://vox.veritas.com/>
- **Veritas 支持主页** – 提供在线产品支持工具和信息。它还包含基于 Web 的案例管理工具，能让客户创建、更新和上传与新的和现有的支持案例相关的证据。
 - https://www.veritas.com/support/zh_CN