

VERITAS™

Manuel des solutions de support technique

Veritas Support Solutions

Sommaire

UTILISATION DU PRÉSENT MANUEL	4
POLITIQUES DU CENTRE DE SUPPORT VERITAS	4
Contrat de support.....	4
Politique de support technique	4
Politique de fin de vie	4
Extended Technical Support (logiciels uniquement)	5
Extended Standard Support (Appliances uniquement).....	5
Informations de support Appliance	5
SaaS, abonnements et services hébergés	5
OFFRES DU CENTRE DE SUPPORT VERITAS	5
Basic Maintenance (logiciels uniquement)	5
Essential Support (logiciels uniquement)	5
Extended Technical Support (logiciels uniquement)	6
Standard Support, Essential Support et Extended Standard Support (Appliances).....	6
Offres Business Critical Services	6
Business Critical Services Premier	6
TYPES DE SUPPORT	6
Support en ligne.....	6
Support téléphonique.....	7
Support non anglophone.....	7
CONTACTER VERITAS SUPPORT SOLUTIONS	7
Présentation	7
Informations à fournir lorsque vous signalez un Problème	7
Gestion des cas	8
Accusé de réception.....	8
Résolution des problèmes	8
Activité de gestion des cas.....	8
Niveaux de gravité	9
Délais de gestion des cas selon le niveau de gravité	9
Suivi et mise à jour d'un Cas	10
Problèmes tiers	10
Résolution des problèmes dans le cloud	10
Clôture des cas	10
Procédure de remontée.....	10
Produits acquis	10
Efforts continus pour l'offre Essential Support (problèmes de gravité 1 uniquement)	11
Veritas Entitlement Management System.....	11
Support multi-fournisseur.....	11
Exclusions de service	11
Installation, mise à niveau, configuration et activités de mise en œuvre	12
Veritas Education.....	12
Recommandations relatives aux systèmes de test	12
Accès à distance.....	12

Manuel des solutions de support technique

Mises à niveau de versions logicielles	12
Renouvellements du support	12
Configurations prises en charge et autres configurations	13
Produits tiers	13
DÉFINITIONS	13
INFORMATIONS DE RÉFÉRENCE	17

UTILISATION DU PRÉSENT MANUEL

Ce Manuel fournit une vue d'ensemble des offres Essential Support, Basic Maintenance et Appliance disponibles auprès de Veritas, notamment les définitions des programmes, des processus et des procédures.

- Ce Manuel contient des informations importantes sur les procédures et les pratiques d'entretien et de support des Produits Veritas couverts par des Contrats de support Veritas (Essential Support, Basic Maintenance ou Appliances).
- Veuillez lire ledit Manuel pour découvrir comment les activités de gestion des cas résolvent les Problèmes en fonction de leur Niveau de gravité.
- Ce Manuel ne remplace pas les conditions générales du contrat régissant les Produits ou les Services de support spécifiques acquis par le client, et il ne remplace pas la Politique de support technique Veritas.
- Les clients devraient consulter ce Manuel afin de savoir où obtenir des informations sur le support logiciel pour les entreprises qui ont été récemment rachetées par Veritas, notamment celles qui ne sont pas entièrement intégrées au portefeuille d'offres de support et aux processus Veritas.
- Les termes en majuscules dans le présent Manuel ont une signification spécifique. Ledit Manuel définit ces significations.
- Veritas se réserve le droit d'apporter des modifications au présent Manuel et aux processus connexes à tout moment.

La dernière version du Manuel est disponible à l'adresse

https://veritas.com/content/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html.

POLITIQUES DU CENTRE DE SUPPORT VERITAS

Contrat de support

Un Contrat de support Veritas actuel couvre la ou les versions généralement disponibles de la licence du Produit d'un client. Nous recommandons aux clients de se reporter à la Politique de support technique ou aux informations de support Appliance pour en savoir plus sur le champ d'application des Services de support technique proposés par Veritas avec leur Produit. Si leur Produit installé a atteint sa date de fin de support standard, les clients devront se reporter à la Politique de fin de vie de Veritas pour comprendre les Services de support pouvant être disponibles dans le cadre d'un achat du Produit, telle que l'offre Extended Technical Support (ci-après « ETS »).

Politique de support technique

La Politique de support technique définit les conditions dans lesquelles Veritas fournit des Services de support aux clients. Elle inclut des définitions de la terminologie et précise les responsabilités du client. Le présent Manuel, votre Contrat de support et la Politique de support technique s'appliquent aux produits Veritas identifiés comme éligibles pour la couverture, tel que déterminé par notre Politique de fin de vie et conformément aux dates butoirs définies pour le produit spécifique. Notre Politique de support technique et notre Politique de fin de vie sont disponibles à l'adresse https://veritas.com/content/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html. Les dates butoirs pour les produits sont indiquées à l'adresse <https://sort.veritas.com/eosl>.

Politique de fin de vie

Veritas propose différents niveaux de livrables dans le cadre du Contrat de support d'un client selon l'étape du cycle de vie à laquelle se trouve son Produit. Notre Politique de fin de vie décrit le cycle de vie typique de nos Produits ainsi que les livrables de support connexes durant les différentes étapes dudit cycle de vie. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Politique de fin de vie, publiée à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html. Les dates de fin de vie des Produits spécifiques sont disponibles à l'adresse <https://sort.veritas.com/eosl>.

Extended Technical Support (logiciels uniquement)

L'offre ETS étend votre éligibilité à profiter d'un support pour une version de Logiciel qui a atteint sa date de fin de support standard, mais pas sa date de fin de vie, comme l'explique plus en détail notre Politique de fin de vie (« [Politique de fin de vie](#) »). Une fois qu'un Logiciel a atteint sa date de fin de support standard, les clients bénéficieront uniquement d'un support technique (1) s'ils mettent à niveau leur Produit vers une version prise en charge ou 2) s'ils achètent l'offre ETS en plus du Support sous-jacent (c.-à-d. Basic Maintenance ou Essential Support). Les détails de l'offre ETS sont fournis dans le [Certificat de support technique étendu](#).

Extended Standard Support (Appliances uniquement)

Si vous disposez d'un Contrat de support actif et si vous souhaitez poursuivre le support pour votre Appliance après sa date de fin de support standard, vous devez également acheter l'offre Extended Standard Support (ci-après « ESS »), le cas échéant. L'offre ESS est soumise à la disponibilité des pièces.

Informations de support Appliance

Les informations de support Appliance décrivent les Services de support pour les Appliances Veritas. Veritas fournit des Services de support aux clients qui possèdent un Contrat de support valide en vigueur pour du Matériel et des Logiciels et qui utilisent l'Appliance dans une Configuration prise en charge. Les informations de support Appliance sont disponibles à l'adresse <https://www.veritas.com/fr/fr/appliance-services/appliance-support-services>.

SaaS, abonnements et services hébergés

Les logiciels en tant que service (SaaS), les abonnements et les services hébergés sont définis et décrits dans leurs Contrats de service et de licence respectifs. Pour plus d'informations, consultez la page <https://www.veritas.com/fr/fr/company/legal/license-agreements>.

OFFRES DU CENTRE DE SUPPORT VERITAS

Veritas propose différents niveaux de Services de support logiciel et matériel sur site. Outre les offres ci-dessous, Veritas fournit des offres Business Critical Services pour un coût supplémentaire. Veritas emploie près de 1 300 professionnels du support dans 12 centres de supports à l'échelle mondiale qui offrent une assistance dans neuf langues (anglais, français, allemand, italien, japonais, coréen, portugais du Brésil, espagnol et mandarin). Bien que l'anglais soit la langue principale utilisée pour fournir le Support technique, Veritas propose également un support en langue locale pendant les heures ouvrables de ses différents centres de support, du lundi au vendredi, selon la disponibilité des ressources Veritas.

Basic Maintenance (logiciels uniquement)

L'offre Basic Maintenance est uniquement proposée dans les pays où la disponibilité du support en langue locale est restreinte. Pour de plus amples informations, contactez votre représentant commercial Veritas. L'offre Basic Maintenance inclut les livrables suivants pour les Produits qui n'ont pas encore atteint leur date de fin de support standard :

- Support téléphonique durant les Heures ouvrables régionales uniquement
- Accès au site Web de support technique de Veritas 24h/24 et 7j/7
- Accès aux Correctifs
- Accès aux Mises à niveau de versions logicielles

Essential Support (logiciels uniquement)

L'offre Essential Support inclut les livrables suivants pour les Produits qui n'ont pas encore atteint leur date de fin de support standard :

- Support téléphonique 24h/24 et 7j/7
- Accès au site Web de support technique de Veritas 24h/24 et 7j/7
- Efforts continus pour prendre en charge les Cas de gravité 1 (sur demande du client)
- Accès aux Correctifs
- Accès aux Mises à niveau de versions logicielles

Extended Technical Support (logiciels uniquement)

Outre un droit valide à profiter de l'offre Basic Maintenance ou Essential Support (ci-après le « Support sous-jacent »), les clients qui souhaitent obtenir un support après la date de fin de support standard de leur Produit doivent posséder un droit ETS valide. L'offre ETS inclut les livrables suivants :

- Accès au support technique conformément aux conditions du Support sous-jacent (24h/24 et 7j/7 pour l'offre Essential Support ou durant les Heures ouvrables régionales pour l'offre Basic Maintenance)
- Accès au site Web de support technique de Veritas 24h/24 et 7j/7
- Fourniture de Correctifs/Solutions de contournement connus, de packs de maintenance existants ou d'informations provenant de la Base de connaissances techniques de Veritas uniquement, en réponse aux demandes d'assistance du titulaire de la licence

Standard Support, Essential Support et Extended Standard Support (Appliances)

Veritas fournit des Services de support aux clients Appliance qui possèdent un Contrat de support valide en vigueur pour du Matériel et des Logiciels et qui utilisent l'Appliance dans une Configuration prise en charge. Le support matériel est uniquement déclenché lorsque le support Veritas détermine qu'une intervention sur site est requise, y compris pour fournir les pièces applicables. Des informations de support Appliance supplémentaires sont disponibles à l'adresse <https://www.veritas.com/fr/fr/appliance-services/appliance-support-services>.

Offres Business Critical Services

Business Critical Services Premier

Les offres Business Critical Services vont au-delà d'un support technique proposant une résolution rapide des problèmes. Avec des services proactifs et un personnel de support spécialisé qui dispose d'une compréhension approfondie de vos besoins informatiques, nos [Business Critical Services](#) vous permettent de stabiliser votre infrastructure, d'optimiser vos opérations informatiques et de réagir rapidement lorsque vous en avez besoin.

Business Critical Services Remote Product Specialist

Élargissez votre équipe informatique en obtenant un accès direct à un technicien Veritas dédié, qui possède une expertise approfondie des produits et des connaissances personnalisées de votre environnement informatique. Pour en savoir plus sur les offres Business Critical Services Premier et Remote Product Specialists, accédez à la page [BCS](#).

TYPES DE SUPPORT

Support en ligne

Veritas propose des ressources d'assistance complètes, accessibles 24h/24 et 7j/7 en libre-service, sans coût supplémentaire pour les clients :

- La Base de connaissances de Veritas (https://www.veritas.com/support/fr_FR) pour obtenir une réponse à des questions techniques.
- Le site Web de support de Veritas (https://www.veritas.com/support/fr_FR) qui comprend des liens vers des articles expliquant comment utiliser la Base de connaissances de Veritas, créer un compte Veritas, gérer des abonnements ou encore exploiter les ressources de support de Veritas.
- Les forums de la communauté sont disponibles à l'adresse <https://vox.veritas.com/>. Ils vous permettent de poser des questions à d'autres clients, de suggérer des améliorations à apporter aux Produits ou d'en discuter.
- Les clients disposant d'un contrat de maintenance actif peuvent également utiliser le site Web de [support de Veritas](#) pour ouvrir, gérer, mettre à jour et fermer des Cas de support technique en ligne.

Support téléphonique

Une liste des numéros de contact des centres de support Veritas dans le monde entier est disponible à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/contact-us.html. Veritas propose un support téléphonique gratuit dans certaines régions, mais tous les autres frais encourus, tels que les télécopies, les appels surtaxés, les services Internet, la bande passante réseau, la consommation cloud, l'affranchissement et l'assurance affranchissement, incombent aux clients.

Support non anglophone

Veritas fournit des Services de support en anglais. Nous déploierons des efforts commercialement raisonnables pour fournir un support non anglophone durant les Heures ouvrables régionales, selon la disponibilité des ressources Veritas. Consultez la section [Support linguistique](#) pour des informations supplémentaires.

CONTACTER VERITAS SUPPORT SOLUTIONS

Présentation

Si un client identifie un Problème avec son Logiciel sous licence Veritas ou son Appliance Veritas, il doit contacter Veritas par voie électronique sur le site Web (https://www.veritas.com/support/fr_FR) ou aux numéros de téléphone fournis à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/contact-us.html. Les clients doivent fournir à Veritas toutes les informations de diagnostic pertinentes qui peuvent être requises pour reproduire ou résoudre leur Problème. Ils doivent créer un Cas distinct pour chaque Problème, et Veritas attribue à chaque Cas un numéro d'identification unique dans son système de suivi global.

Lorsqu'un client rencontre un Problème avec une Appliance, le numéro de série de ladite Appliance est nécessaire pour garantir le diagnostic correct de la configuration matérielle au moment de l'achat.

Que les clients signalent leur Problème par voie électronique ou téléphonique, ils sont tenus de fournir à Veritas leur ID de support ou leur ID de droit d'accès afin que Veritas puisse vérifier le [niveau de support](#) qu'ils sont habilités à recevoir. Lorsque les clients contactent Veritas à propos de leurs Cas, ils doivent fournir leur numéro de cas.

Informations à fournir lorsque vous signalez un Problème

Les clients doivent fournir à Veritas les informations suivantes lors du signalement d'un Problème par téléphone.

- Identité
 - Nom du client
 - Nom du contact, numéro de téléphone et adresse e-mail
 - ID de support Veritas ou ID de droit d'accès (l'ensemble unique de lettres ou de chiffres attribué au moment de l'achat)
- Informations sur le produit
 - Nom du produit
 - Version du produit
 - Numéro de série du châssis (si le Problème est lié à une Appliance Veritas)
- Informations sur la configuration système et logicielle
 - Système d'exploitation
 - Version du système d'exploitation
- Énoncé d'une ligne de niveau supérieur sur le Problème signalé
- Caractéristique principale du Problème
- Résumé détaillé du Problème que le client rencontre et impact sur son entreprise

Manuel des solutions de support technique

- Niveau de gravité
 - Les clients doivent se reporter aux définitions des [Niveaux de gravité](#) dans le présent Manuel et affecter un Niveau de gravité compris entre 1 et 4 à leur Problème.
- Pour une Appliance Veritas, les informations supplémentaires suivantes sont nécessaires :
 - Numéro de série
 - Adresse où l'Appliance est installée
 - Contact local à l'emplacement d'installation
 - Détails du site (contact local, heures d'accès, restrictions du site)
 - Les clients doivent disposer d'un accès direct aux systèmes qui requièrent la résolution d'un problème.

Gestion des cas

Accusé de réception

La gestion d'un Cas implique plusieurs activités clés. La première, lorsque Veritas confirme qu'un client l'a contacté par téléphone ou via le [site Web](#) de support de Veritas concernant un Problème, ou lorsqu'un Problème a été automatiquement signalé à Veritas via la fonctionnalité CallHome Appliance. Lors du signalement d'un Problème par téléphone ou via le site Web, Veritas s'est donné pour objectif de confirmer la réception d'une demande d'assistance d'un client dans les 5 minutes.

Une fois un Cas ouvert, un client reçoit un accusé de réception électronique officiel lui indiquant que les Services de support Veritas ont été informés de son Problème. L'e-mail inclut le numéro de Cas du client, ainsi que des instructions importantes, des outils utiles et des ressources qui contribueront à la résolution dudit Problème. Veritas demande aux clients de prendre le temps de lire cet e-mail important.

Résolution des problèmes

L'expert du support technique (TSE) pose des questions au client sur son Problème et collabore avec lui pour isoler la cause de celui-ci. Le processus de dépannage peut impliquer de répondre à des questions supplémentaires, d'exécuter des diagnostics, d'appliquer des Correctifs, de demander des journaux, de fournir un accès à distance, etc. Veuillez noter que Veritas demandera le consentement exprès du client avant d'initier tout accès à distance. Le TSE documentera toutes les étapes de dépannage dans le Cas. Le TSE fournira au client un plan d'action (POA) tout au long de la durée de vie de son Cas. Les mesures prises par le TSE dédié permettront finalement de déterminer la cause du Problème. Si ladite cause s'avère être liée à un problème avec un Logiciel Veritas, le TSE fournira une Solution de contournement ou une autre Résolution ; il pourra également élaborer un plan d'action décrivant les mesures attendues pour résoudre le Problème. Les clients peuvent consulter les mises à jour du Cas et communiquer avec le TSE via le [site Web de support de Veritas](#).

Durant le diagnostic du Problème, s'il s'avère qu'une Appliance rencontre un problème matériel, un coordinateur du service après-vente coopérera avec le client pour définir une heure d'arrivée approximative du technicien de support sur site et/ou de la pièce nécessaire. Cette étape aura lieu durant la période d'application du Contrat de support le cas échéant ou à une date ultérieure selon les besoins métier du client.

Activité de gestion des cas

Veritas déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mener à bien des activités connexes dans les délais ciblés. Cependant, Veritas n'est aucunement tenu de satisfaire tous les délais spécifiques. Notez que si un client a signalé un Problème de gravité 1, les efforts initiaux de Veritas se concentreront sur un point : rendre le Logiciel du client opérationnel. Vous pouvez rencontrer une dégradation temporaire des performances alors que Veritas poursuit ses efforts pour résoudre votre Problème.

Niveaux de gravité

Le client détermine le Niveau de gravité initial de chaque Problème qu'il signale à Veritas. Ledit Niveau de gravité reflète l'évaluation des effets néfastes potentiels sur l'activité du client et doit être conforme aux [Définitions des niveaux de gravité](#) figurant dans le présent Manuel. Si Veritas détermine que le Niveau de gravité affecté au Cas d'un client n'est pas conforme aux définitions établies, Veritas reverra la classification du Problème. À mesure que le Cas progresse, la gravité du Problème peut changer et ne plus correspondre au Niveau de gravité initial. Veritas revoit alors la classification du Problème pour refléter la définition correcte et traite le Cas selon ce nouveau Niveau de gravité. Veritas transfère tous les Problèmes de gravité 1 à un TSE pour une action immédiate.

Délais de gestion des cas selon le niveau de gravité

GRAVITÉ DU PROBLÈME	OBJECTIFS D'INTERVENTION APRÈS CONFIRMATION DE RÉCEPTION	
	BASIC MAINTENANCE (HEURES OUVRABLES RÉGIONALES)	ESSENTIAL SUPPORT (24h/24, 7j/7)
<p>Gravité 1</p> <p>Gravité 1 ou Niveau de gravité 1 signifie qu'un Problème s'est produit et qu'aucune Solution de contournement n'est immédiatement disponible dans l'une des situations suivantes : (i) un serveur de production ou un autre système stratégique est en panne ou présente une dégradation substantielle du service ; ou (ii) une partie importante des données stratégiques risque fortement d'être perdue ou corrompue.</p>	Dans l'heure ouvrable qui suit	Dans les 30 minutes
<p>Gravité 2</p> <p>Un Problème s'est produit et affecte sérieusement une fonctionnalité majeure. Les opérations peuvent se poursuivre de manière restreinte, mais la productivité à long terme peut s'en trouver affectée.</p>	Dans les 4 heures ouvrables qui suivent	Dans les 2 heures qui suivent
<p>Gravité 3</p> <p>Un Problème s'est produit et affecte les opérations métier de manière limitée.</p>	Dans le Jour ouvrable qui suit	D'ici le Jour ouvrable suivant, à la même heure (voir définition ci-dessous)
<p>Gravité 4</p> <p>L'un des cas de figure suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Problème qui n'affecte pas négativement les opérations métier o Suggestion de nouvelles fonctionnalités ou d'une amélioration concernant le Logiciel 	<p>Dans les 2 jours ouvrables.</p> <p>Veritas recommande par ailleurs de soumettre cette suggestion de nouvelle fonctionnalité ou d'amélioration sur les forums Veritas</p>	<p>D'ici le Jour ouvrable suivant.</p> <p>Veritas recommande par ailleurs de soumettre cette suggestion de nouvelle fonctionnalité ou d'amélioration sur les forums Veritas</p>

Suivi et mise à jour d'un Cas

Le TSE qui gère le Cas d'un client fournit des mises à jour sur l'état du Cas et établit un plan d'action actuel pour celui-ci. Les clients peuvent suivre l'état de leur Cas et interagir avec le TSE dédié par l'intermédiaire de l'interface du [support Veritas](#). Si le client a besoin d'appeler les Services de support Veritas concernant un Cas ouvert, il doit fournir son numéro de Cas à l'agent en charge du service client. Ce dernier transfère l'appel au TSE gérant le Cas. Si celui-ci n'est pas disponible, le client peut lui laisser un message, ou vous pouvez demander que le Cas soit Réaffecté au prochain TSE disponible.

Dans le cas d'un Problème lié à une Appliance, le coordinateur du service après-vente effectue une surveillance supplémentaire, communique directement avec le client quant aux heures d'arrivée et s'assure que ledit Problème a été résolu.

Problèmes tiers

Veritas déploiera des efforts commercialement raisonnables pour résoudre le Problème du client. Cependant, si le processus de résolution des problèmes et les preuves montrent que le Problème n'est pas dû à Veritas, mais plutôt à un Tiers, Veritas demande (voire, dans certains cas, exige) que le client ouvre un Cas auprès dudit Tiers pour résoudre le Problème.

Résolution des problèmes dans le cloud

Veritas s'engage à aider les clients à gérer les données dans le cloud. Bien qu'il vise à maintenir les dépenses supplémentaires des clients à leur minimum, Veritas n'est pas responsable des coûts accessoires que les clients peuvent encourir lors de la résolution des problèmes dans leur environnement cloud.

Clôture des cas

Veritas clôturera un Cas dans les circonstances suivantes : (a) Veritas a fourni une solution qui résout le Problème du client ; (b) le client a informé Veritas qu'il est inutile de chercher à résoudre le Problème ; (c) Veritas et le client conviennent de clôturer le Cas ; (d) si Veritas a essayé à plusieurs reprises de contacter le client concernant son Problème et que celui-ci ne répond pas après trois tentatives ; (e) si Veritas détermine, en toute bonne foi, que le Problème ne pourra probablement pas être résolu, même en y consacrant les ressources et le temps nécessaires ; (f) Veritas clôturera le Cas s'il est confirmé que le Problème du client est lié à un logiciel ou à du matériel tiers ou à un autre problème logiciel non dû à Veritas ; ou (g) si Veritas détermine que le Logiciel du client fonctionne conformément aux instructions de la Documentation. Veritas considérera le Problème du client comme résolu (h) si Veritas a informé ledit client qu'il doit télécharger un Correctif ou une Mise à niveau de versions logicielles qui, selon Veritas, devrait résoudre le Problème du client ; (h) si Veritas a expliqué qu'il envisagerait de résoudre le Problème du client dans une version future ; (i) si Veritas estime que le Logiciel Veritas n'est pas à l'origine du Problème ; (j) si une Solution de contournement atténue le problème ; ou (k) si Veritas clôturera le Cas d'un client pour d'autres raisons selon ses processus métier standard. Si le client a toujours besoin d'une assistance pour le même Problème après que Veritas a clôturé un Cas, il peut ouvrir un nouveau Cas. Veritas fait alors référence au Cas d'origine dans le nouveau Cas.

Procédure de remontée

Veritas s'engage à fournir des Produits et des Services de support de haute qualité à ses clients. Dans le cas où les clients auraient des questions sur leur Cas ou ne sont pas satisfaits de la façon dont celui-ci est traité, ils suivent les étapes décrites dans le Guide sur la procédure de remontée mondiale, disponible à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html.

Produits acquis

Ce Manuel ne couvre que les offres de support Veritas standard disponibles à la vente. Reportez-vous à votre Contrat de support pour une description des livrables et des droits dont vous bénéficiez dans le cadre de votre offre de support pour les produits acquis. Notez que le terme « Contrat de support » se rapporte à votre contrat couvrant la prise en charge des produits acquis, même si une société de la marque « Veritas » n'est pas partie audit contrat.

Efforts continus pour l'offre Essential Support (problèmes de gravité 1 uniquement)

Les clients bénéficiant de l'offre Essential Support peuvent demander que Veritas déploie des Efforts continus pour résoudre un Cas de gravité 1. « Efforts continus » signifie que le personnel des Services de support Veritas transfère le Cas d'un client dans le monde entier, d'un centre de support à un autre, en se servant du modèle « Follow the Sun ». Veritas déploiera ainsi des efforts ininterrompus, 24 heures sur 24, y compris les week-ends et les jours fériés, pour résoudre un Cas de gravité 1.

Si un client demande que son Cas suive le modèle « Follow the Sun », la capacité de Veritas à déployer de tels Efforts continus dépendra de la disponibilité des Contacts désignés du client pour poursuivre la résolution du Problème. Si un client ne demande pas que son Cas suive le modèle « Follow the Sun » ou si le Contact désigné n'est pas disponible pour travailler avec Veritas, la résolution du Cas du client s'arrêtera à la fin des Heures ouvrables régionales de celui-ci. Des Efforts continus seront déployés en anglais en dehors des Heures ouvrables régionales, car le support en langue locale est uniquement assuré durant lesdites Heures ouvrables régionales. Remarque : les efforts initiaux de Veritas se concentreront sur un point, rendre le Produit Veritas du client opérationnel. Une dégradation temporaire des performances peut être constatée lorsque Veritas s'efforce de résoudre le Problème du client.

Veritas Entitlement Management System

Veritas Entitlement Management System (VEMS) est un portail de gestion des droits qui permet d'accéder aux droits achetés auprès de Veritas. Les Droits sont créés dans le compte VEMS de leur propriétaire via le processus de traitement des commandes. Lorsqu'un Droit est créé, les utilisateurs du compte VEMS peuvent accéder aux informations sur ledit Droit, télécharger un logiciel et générer des clés de licence associées audit Droit.

Les clients sont tenus de gérer leur compte VEMS et de s'assurer que seuls les utilisateurs autorisés y ont accès. Les utilisateurs doivent accéder à un compte VEMS pour être en mesure de gérer les utilisateurs, d'accéder aux informations sur les Droits, de télécharger un logiciel, de générer des clés de licence et d'ouvrir des Cas de support technique. Pour fournir un support rapide, il est important que les clients et utilisateurs s'assurent de la précision et de l'actualisation de leurs informations.

Pour accéder à VEMS, dans [Veritas Support](#), cliquez sur l'option « Licences ». Pour plus d'informations sur VEMS, consultez la [Foire aux questions](#) et le [Guide de l'utilisateur](#) de VEMS.

Support multi-fournisseur

Veritas offre un large éventail d'accords de collaboration multi-fournisseur en matière de support, notamment par l'intermédiaire de TSANet. Veritas exploite généralement lesdits accords de collaboration lorsqu'un client rencontre des Problèmes d'interopérabilité entre les Logiciels Veritas et les produits d'autres fournisseurs. Dans les cas où il ne peut s'appuyer sur une collaboration avec un autre fournisseur, Veritas peut demander au client de contacter ledit fournisseur en vue d'aider Veritas à résoudre le Problème. Si le Problème est lié au produit tiers et pas au produit Veritas, le fournisseur tiers (et pas Veritas) détermine l'avancement et la résolution dudit Problème. S'il s'avère que le Problème est lié au produit d'un autre fournisseur et non au Logiciel du client, Veritas peut transférer le Problème du client audit fournisseur. Dans de tels cas, le client devra alors travailler directement avec le fournisseur pour résoudre le Problème.

Exclusions de service

Tout Support non expressément inclus dans votre Contrat de service est considéré comme exclu. Sauf mention contraire écrite des parties, votre Contrat de support constitue votre [Certificat de support](#), y compris tous les documents qu'il intègre spécifiquement en tant que référence. Sans limiter ce qui précède, les services suivants sont spécifiquement exclus du Support technique, mais peuvent être disponibles à l'achat dans le cadre d'une commande distincte de services supplémentaires : installation de Logiciel, services de mise à niveau, configuration, implémentation, résolution des problèmes d'environnement, création de scripts personnalisés, requêtes ou rapports, analyses des causes premières ou prise en charge de tous les logiciels tiers non fournis par Veritas.

Installation, mise à niveau, configuration et activités de mise en œuvre

Les clients qui souhaitent que Veritas assure l'installation, la mise à niveau, la configuration ou tout autre service doivent contacter leur responsable des ventes Veritas ou envoyer un e-mail à l'adresse Professional.Services@veritas.com.

Veritas Education

Veritas Education fournit une large gamme de solutions de formation pour aider les clients à tirer le meilleur parti de leurs produits Veritas. De cours animés par un formateur à une académie virtuelle, en passant par une bibliothèque en ligne de contenus de formation accessibles partout, à tout moment, Veritas Education propose des options de formation adaptées à chaque client. Les programmes de certification Veritas permettent aux clients d'appliquer leur formation pour obtenir des crédits qui pourront les démarquer dans l'environnement hautement concurrentiel d'aujourd'hui. Pour plus d'informations sur les options de formation et de certification Veritas Education, accédez à [Services de formation Veritas](#).

Recommandations relatives aux systèmes de test

Veritas recommande que les clients configurent un système et un environnement de test qui peuvent être utilisés pour valider les configurations et les paramètres avant d'installer leur Produit, ou des mises à jour, des mises à niveau ou encore des Correctifs dans un environnement de production. Un environnement de test permet également aux clients de résoudre les problèmes en dehors de leur environnement de production.

Accès à distance

Veritas peut proposer l'accès à distance au système informatique d'un client pour effectuer des activités de diagnostic et de résolution des problèmes sur un Produit. Durant ces sessions à distance, les TSE Veritas peuvent demander à prendre le contrôle de l'ordinateur d'un client. Veritas peut demander que les sessions d'accès à distance soient enregistrées afin de pouvoir les utiliser comme preuve dans le cadre de la résolution des Problèmes signalés. Avant d'implémenter lesdits accès à distance, Veritas exigera le consentement exprès du client en ce qui concerne les modalités de prise en charge de l'accès à distance, lesquelles sont disponibles à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html.

Mises à niveau de versions logicielles

Les clients disposant d'un Contrat de support Basic Maintenance ou Essential Support actuel sont habilités à recevoir les Mises à niveau de versions logicielles généralement disponibles pendant la durée de leur Contrat de services de support, sans frais supplémentaires. Toute option ou tout Produit futur que Veritas fournit sous licence et devise séparément n'est pas considéré(e) comme une Mise à niveau de versions logicielles. Une notification de mise à niveau de versions logicielles est envoyée automatiquement par e-mail et sur le portail VEMS. Chaque utilisateur actif d'un compte VEMS recevra une notification de mise à niveau de versions logicielles, sauf s'il a refusé de recevoir ces notifications. Pour accéder à VEMS, dans [Veritas Support](#), cliquez sur l'option « Licences ». Pour s'assurer que leurs Logiciels enregistrent des performances optimales, Veritas recommande aux clients d'installer proactivement les Mises à niveau de versions logicielles applicables dès qu'elles sont disponibles.

Renouvellements du support

Un renouvellement est une extension d'un Contrat de support pour une période spécifique de 12 mois ou plus. Chaque période de renouvellement entre en vigueur à la date d'expiration de la période précédente, à condition que le client se soit acquitté des frais applicables. Les clients ne sont pas habilités à recevoir des Services de support après l'expiration de leur Contrat de support. Si un client a acheté une Appliance Veritas, les Contrats de support matériel et logiciel doivent être actualisés pour bénéficier d'une assistance pour le système. Cependant, les clients peuvent toujours accéder à la Base de connaissances en ligne Veritas et aux Correctifs que Veritas met à la disposition générale de tous les titulaires de licence, qu'ils détiennent ou non un Contrat de support. La division Veritas Renewals peut expliquer la politique relative aux renouvellements ou réactiver les Services de support.

Manuel des solutions de support technique

Veritas ou ses partenaires Channel envoient généralement aux clients un devis de renouvellement de leur Contrat de support environ soixante (60) jours avant l'expiration de leur Contrat de support actuel. Si un client ne reçoit pas de devis, il doit contacter la division directement en suivant le lien [Veritas Renewals](#).

Configurations prises en charge et autres configurations

Veritas propose des Services de support pour les Produits utilisés dans une Configuration prise en charge. Les Produits Veritas sont conçus pour fonctionner avec de nombreux types de systèmes, d'applications et de matériel. Parfois, un client peut choisir d'utiliser un Produit Veritas dans une Configuration alternative, à savoir dans un environnement qui n'a pas été validé, approuvé ou vérifié comme compatible avec ledit Produit Veritas, qui ne prend pas en charge ledit Produit ou prend uniquement en charge des fonctionnalités limitées. Veritas ne prend pas en charge les Configurations alternatives et n'est aucunement obligé de fournir des Services de support pour un Produit Veritas utilisé dans une Configuration alternative. Veritas n'offre aucune garantie en ce qui concerne l'utilisation d'un Produit dans une Configuration alternative, et toute utilisation de ce type s'effectue aux risques et périls du client. Une Configuration prise en charge peut être convertie en Configuration alternative si un fournisseur modifie l'un de ses composants et change la Configuration prise en charge d'origine. Si un client rencontre un Problème avec le Produit dans une Configuration alternative ou si son Problème est lié à des fonctionnalités non standard ou non publiques (non documentées dans les manuels de Veritas ou d'autres supports) qui n'ont pas été développées par Veritas ou par un partenaire de conseils agréé, il doit contacter son représentant commercial ou son partenaire Channel pour déterminer si une assistance est disponible et dans quelles conditions.

Produits tiers

Veritas peut proposer de vendre un support tiers pour certains produits de marques tierces. Si un client choisit d'acheter lesdits produits tiers et support de marques tierces, ce support sera uniquement fourni selon les modalités du Contrat de support applicable avec ledit tiers. Les dispositions du présent Manuel ne s'appliqueront pas à la fourniture de tels Services de support de marques tierces.

DÉFINITIONS

Certains termes en majuscules utilisés dans le présent Manuel sont définis ci-dessous ou dans la Politique de support technique. Ils peuvent également être définis lors de leur première occurrence dans ledit Manuel.

« **Appliance** » désigne un produit Veritas qui comprend du matériel Veritas (« Matériel »), un microprogramme et des Logiciels, et inclut toute pièce de rechange ou tout composant dudit produit. Si vous achetez des composants Veritas, ainsi que des options et des pièces de rechange pour ce même Produit, tous sont inclus dans la présente définition et font partie de votre Appliance.

« **AutoSupport for Appliances** » est un framework de programme de service qui fournit des Services de support automatisés aux clients Appliance éligibles.

« **Base de connaissances** » désigne le référentiel en ligne d'articles aidant les clients à faire des recherches sur des problèmes suspectés.

« **CallHome** » se rapporte à la fonctionnalité au sein d'une Appliance qui surveille les différents composants logiciels et matériels, signale leur état et envoie les données via un canal sécurisé aux serveurs principaux de Veritas. Les données CallHome aident Veritas à fournir un support client proactif, à ouvrir des Cas de support et à participer au support technique ainsi qu'à l'analyse. CallHome est un composant essentiel et doit être activé avec la fonctionnalité Veritas AutoSupport.

« **Cas** » désigne un Problème signalé qui est enregistré dans le système global de suivi des Cas de Veritas et auquel est attribué un numéro d'identification.

« **Certificat de support** » désigne le certificat envoyé par Veritas qui confirme votre achat de la maintenance/du support Veritas applicable pour le Logiciel sous licence.

« **Configuration alternative** » désigne une configuration dans laquelle un Produit Veritas est utilisé dans un environnement qui ne prend pas en charge ledit Produit, qui n'est pas approuvé pour une utilisation avec ledit Produit Veritas, dans lequel Veritas n'a pas vérifié que son Produit fonctionne, ou dans lequel ledit Produit a été testé et est reconnu comme ne fonctionnant pas ou avec des fonctionnalités limitées. Aux fins du présent Manuel, les références à l'environnement désignent les plates-formes matérielles, les systèmes d'exploitation, les applications logicielles et d'autres solutions tierces qu'un client peut utiliser avec le Produit.

« **Configuration prise en charge** » désigne une configuration dans laquelle le Produit fonctionne dans un environnement client qui se compose uniquement de systèmes d'exploitation pris en charge, de plates-formes matérielles, d'applications logicielles, de niveaux de microprogramme, de bases de données, d'appareils, de pilotes de périphériques, de scripts développés par Veritas et d'autres éléments de configuration énoncés dans la Documentation du client, ou que Veritas a validés, approuvés ou vérifiés comme compatibles avec le Produit. Aux fins du présent Manuel, les références à l'environnement incluent les plates-formes matérielles, les systèmes d'exploitation, les applications logicielles et d'autres solutions tierces qu'un client peut utiliser avec le Produit. Pour dissiper tout doute, les Appliances qui incluent des logiciels supplémentaires ou du matériel tiers encore non validés, approuvés ou vérifiés par Veritas ne sont pas considérés comme compatibles dans une Configuration prise en charge.

« **Contacts désignés** » fait référence au personnel de support désigné par le client et enregistré auprès de Veritas en tant qu'interlocuteur autorisé de Veritas Support Solutions.

« **Contrat de licence** » désigne le contrat de licence Veritas pour le Logiciel sous-jacent.

« **Contrat de support** » ou « **Contrat de services de support** » se rapporte à un accord entre Veritas et un client, décrivant les livrables, les Droits et autres conditions applicables aux Services de support que le client a achetés pour une licence de Logiciel ou d'Appliance matérielle. Le terme Contrat de support inclut les Certificats de support Veritas et tous les documents spécifiquement inclus par renvoi dans le Contrat de support.

« **Correctifs** » et « **Résolutions de bug** » sont utilisés de manière interchangeable et désignent toute modification que nous apportons au Logiciel sous licence, y compris à des fins de maintenance du système d'exploitation et de compatibilité du système de base de données, les corrections d'erreur et les Solutions de contournement qui établissent ou contribuent à restaurer une conformité substantielle avec la Documentation applicable que nous fournissons à un client. Un Correctif peut être une solution temporaire à un Problème client spécifique et est généralement fourni via un correctif ponctuel ou à chaud. Un « Correctif » inclura également toutes les recommandations ou les conseils que nous prodiguons aux clients, y compris les recommandations de migrer vers une version actuelle, la résolution du Problème en développant une future version du Logiciel sous licence ou les autres étapes nécessaires pour clôturer un Cas conformément à nos processus de support.

« **Documentation** » désigne les manuels de l'utilisateur et les notes de version qui accompagnent le Logiciel Veritas.

« **Droit** » constitue une autorisation d'utiliser à un produit ou service (ou d'y accéder) accordée par Veritas à un client ou à un partenaire de Veritas. Les Droits sont généralement créés via le processus de traitement de commande. Les commandes sont directement exécutées dans le Compte VEMS du client inscrit sur le certificat électronique en tant que titulaire dudit Droit. Le certificat est délivré en pièce jointe (au format PDF) à l'e-mail de confirmation de commande envoyé aux contacts indiqués dans la commande.

« **Efforts continus** » désigne un niveau d'effort de la part de Veritas Support Solutions disponible sur demande pour les Problèmes de gravité 1 uniquement. Le terme « Efforts continus » signifie que le personnel des Services de support Veritas transférera le Cas d'un client dans le monde entier, d'un centre de support à un autre, en se servant du modèle « Follow the Sun ». Veritas déploiera ainsi des efforts ininterrompus, 24 heures sur 24, y compris les week-ends et les jours fériés, pour résoudre un Cas de gravité 1.

« **Gravité 1** » signifie qu'un Problème s'est produit et qu'aucune Solution de contournement n'est immédiatement disponible dans l'une des situations suivantes : (a) un ou plusieurs serveurs de production ou d'autres systèmes stratégiques sont en panne ; (b) une partie importante des données stratégiques risque fortement d'être perdue ou corrompue ; (c) une dégradation substantielle du service ; (d) les opérations métier ont été gravement affectées ; ou (e) un problème a provoqué une défaillance catastrophique d'un réseau ou d'un système ou compromet l'intégrité globale du système ou des données lorsque l'Appliance est installée ou en fonctionnement (c.-à-d. qu'elle entraîne une panne du système, une perte ou une corruption des données, une perte de sécurité système) et affecte considérablement les opérations en cours dans un environnement de production.

« **Gravité 2** » signifie qu'un Problème s'est produit et affecte sérieusement une fonctionnalité majeure. L'activité peut se poursuivre de manière restreinte, mais la productivité à long terme risque d'être affectée de manière négative.

« **Gravité 3** » signifie qu'un Problème s'est produit et a des effets néfastes limités sur les opérations métier.

« **Gravité 4** » signifie qu'un Problème s'est produit et n'affecte pas les opérations métier de façon négative. Les Problèmes de Gravité 4 incluent des suggestions de nouvelles fonctionnalités ou d'améliorations, des problèmes mineurs ou erreurs dans la Documentation qui n'ont aucun effet significatif sur vos opérations.

« **Heures ouvrables régionales** » désigne les heures de travail standard de l'entreprise, généralement de 8 h à 18 h pendant les jours ouvrables standard dans une région spécifique, en fonction du pays dans lequel le Logiciel est installé. Les Heures ouvrables régionales excluent les jours fériés et les jours de repos.

« **Jour ouvrable suivant** » désigne le Jour ouvrable spécifique (défini ci-dessus) immédiatement après le jour où un client soumet un Problème à Veritas pour obtenir une assistance.

« **Jour ouvrable** » désigne un jour durant la semaine de travail standard du pays dans lequel le Produit est installé.

« **Logiciel** » désigne la copie du Logiciel Veritas qu'un client a obtenu sous licence, dans le cadre d'un Contrat de licence Veritas, et pour lequel il a conclu un Contrat de support actuellement en vigueur. Les termes Produit ou Produit Veritas sont parfois utilisés de manière interchangeable avec le terme Logiciel dans le présent Manuel.

« **Matériel** », voir « Appliance ».

« **Mises à niveau de versions logicielles** » se rapporte à une version ultérieure du Logiciel que Veritas peut rendre disponible pour un client dans le cadre d'un Contrat de support en cours pour cette copie spécifique du Logiciel. Les versions de mise à niveau incluent les versions qui introduisent des modifications de l'architecture, des modifications majeures des fonctionnalités, des modifications importantes dans la prise en charge des plates-formes ou des systèmes d'exploitation, ou encore des modifications qui affectent la compatibilité, ainsi que les versions qui introduisent de nouvelles fonctionnalités, une prise en charge de plates-formes supplémentaires, des modifications de l'infrastructure ou des changements mineurs de l'architecture. Toute option ou tout Produit futur que Veritas fournit sous licence et devise séparément n'est pas considéré(e) comme une Mise à niveau de versions logicielles.

« **Niveau de gravité** » correspond à la classification du Problème comme Gravité 1, 2, 3 ou 4 tel que défini dans le tableau des activités de gestion des Cas figurant dans le présent Manuel.

« **Problème** » désigne une question ou un problème technique qu'un client peut avoir concernant les performances de ses Logiciels.

« **Produit** » signifie les Logiciels et le Matériel (Appliance) Veritas. Ce terme s'applique à l'ensemble d'une famille de produits, à une version de produit ou à un modèle de matériel spécifique, ou à l'ensemble d'une offre SaaS.

« **Réaffecté** » signifie pour un TSE de se saisir d'un Cas et de le placer dans la file d'attente de support afin qu'il soit traité par autre TSE.

« **Réponse initiale** » signifie que notre personnel de support technique assume la responsabilité de votre Cas et vous contacte.

« **Résolution** » couvre un large éventail d'efforts pour résoudre le Problème d'un client. Ce terme inclut toute modification que Veritas peut apporter au code du Logiciel pour aider à restaurer une conformité substantielle avec la Documentation applicable, notamment celles pour assurer la compatibilité avec des systèmes d'exploitation et de base de données. Dans le présent Manuel, une Résolution peut également signifier une solution développée par Veritas pour un client afin de résoudre un Problème spécifique dudit client et que Veritas ne met pas à la disposition générale. La définition d'une Résolution inclut les situations dans lesquelles Veritas fournit une Solution de contournement (sans changement de code), recommande que le client migre vers une version actuelle lorsque Veritas traite le Problème en développant une version future du Logiciel ou prend d'autres mesures pour clôturer un Cas conformément à ses processus de support. La définition inclut la fourniture par Veritas d'une solution plus complète et/ou permanente pour permettre au Logiciel de se conformer en substance à sa Documentation, la fourniture d'une modification du code, ou la publication régulière d'un Produit planifiée. Certains documents peuvent faire référence à une Résolution proposée par Veritas comme la mise à disposition d'une solution ou d'un correctif. Veritas se réserve le droit de décider comment fournir une Résolution et dans quels délais.

Manuel des solutions de support technique

« **Services de support** » se rapporte au support technique général que Veritas fournit pour une Appliance ou une licence de Logiciel spécifique conformément aux clauses d'un Contrat de support, pendant la durée dudit contrat.

« **Solution de contournement** » se rapporte à une solution temporaire à un Problème connu utilisée pour atténuer les effets néfastes dudit Problème, qui peut inclure des modifications spécifiques du Logiciel pour résoudre des problèmes critiques (parfois appelées, Correctifs). Dans certains cas, Veritas ne peut pas prendre de mesures correctives supplémentaires, et la solution temporaire est considérée comme finale.

« **Tiers** » désigne un autre fournisseur de logiciels ou de matériel qui n'est pas Veritas, mais peut être impliqué dans le Problème signalé par un client.

INFORMATIONS DE RÉFÉRENCE

- **Documents relatifs à la prise en charge des Appliances**
 - <https://www.veritas.com/fr/fr/appliance-services/appliance-support-services>
- **Politique de fin de vie**
 - https://veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html
- **Dates de fin de vie du support** : dates butoirs pour les Produits et les versions de Produit
 - <https://sort.veritas.com/eos/>
- **MyAppliances Portal** : portail en ligne pour enregistrer, gérer et obtenir des informations sur les Appliances d'un client. Il est intégré à l'outil Veritas Support. Après la connexion, accédez à l'onglet Appliances pour afficher toutes les appliances enregistrées, modifier les informations d'enregistrement consulter les tickets relatifs aux appliances.
 - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **Services and Operations Readiness Tools (SORT)** : ensemble d'outils en ligne qui optimise l'expérience de bout en bout pour les produits Veritas. SORT fournit des informations pour comprendre les produits, facilite l'installation et la mise à niveau, améliore l'efficacité opérationnelle, recommande des configurations qui s'alignent sur les pratiques d'excellence et vous permet de gérer les produits de façon proactive.
 - <https://sort.veritas.com>
- **Page Web sur les notions fondamentales de support technique** : source de support utile, qui inclut la Politique de support technique Veritas, la procédure de remontée des Cas et les directives de support en langue locale.
 - https://veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html
- **Page Web des numéros de téléphone de support** : liste de numéros de téléphone que les clients peuvent utiliser pour contacter le support Veritas.
 - https://www.veritas.com/support/fr_FR/contact-us.html
- **Politiques de support technique**
 - https://veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html
- **Veritas Entitlement Management System (VEMS)** : pour accéder à VEMS, dans Veritas Support, cliquez sur l'option « Licences ».
 - https://www.veritas.com/support/fr_FR
- **Base de connaissances Veritas** : référentiel en ligne d'articles aidant les clients à faire des recherches sur les problèmes suspectés.
 - https://www.veritas.com/support/fr_FR
- **Veritas Open eXchange (VOX)** : communauté d'utilisateurs en ligne qui permet aux clients d'en savoir plus sur les nouveaux Produits, de parcourir les forums de discussion et d'y contribuer, ou encore d'interagir avec d'autres utilisateurs Veritas.
 - <https://vox.veritas.com/>
- **Page d'accueil du Centre de support Veritas** : outils de support produits en ligne et informations. Elle inclut également un outil de gestion des Cas en ligne qui permet aux clients de créer, de mettre à jour et de télécharger des preuves venant étayer un Cas de support nouveau ou existant.
 - https://www.veritas.com/support/fr_FR