

VERITAS™

Manuale per le Soluzioni di Supporto Tecnico

Soluzioni di Supporto Veritas

Sommario

UTILIZZO DEL PRESENTE MANUALE	4
POLICY DELLE SOLUZIONI DI SUPPORTO VERITAS	4
Contratto di Supporto.....	4
Policy del Supporto Tecnico.....	4
Policy di fine vita utile	4
Supporto tecnico esteso (solo Software)	5
Supporto standard esteso (solo Appliance)	5
Informazioni sul Supporto Appliance	5
SaaS, sottoscrizioni e servizi ospitati.....	5
OFFERTE DELLE SOLUZIONI DI SUPPORTO VERITAS.....	5
Basic Maintenance (solo Software).....	5
Essential Support (solo Software)	5
Supporto tecnico esteso (solo Software)	6
Supporto Standard, Essential Support e Supporto standard esteso (Appliance).....	6
Offerte Business Critical Services	6
Business Critical Services Premier	6
TIPI DI SUPPORTO	6
Supporto Web	6
Supporto telefonico	6
Supporto non in lingua inglese.....	7
CONTATTARE LE SOLUZIONI DI SUPPORTO VERITAS	7
Panoramica.....	7
Informazioni da fornire per la segnalazione di un Problema	7
Gestione dei Casi	8
Riconoscimenti	8
Risoluzione dei problemi	8
Attività di gestione dei Casi	8
Livelli di Gravità	8
Tempistiche della gestione dei Casi in base al Livello di Gravità.....	9
Monitoraggio e aggiornamento di un Caso	10
Problemi di terze parti	10
Risoluzione dei problemi nel cloud.....	10
Chiusura Caso.....	10
Processo di escalation	10
Prodotti acquistati	10
Attività Continuitive per Essential Support (solo problemi GRAV 1).....	11
Veritas Entitlement Management System (VEMS).....	11
Supporto multivendor	11
Esclusione dei servizi.....	11
Attività di installazione, aggiornamento, configurazione e implementazione	12
Veritas Education.....	12
Consigli per il sistema di test	12
Accesso remoto	12

Manuale per le Soluzioni di Supporto Tecnico

Aggiornamento della Versione del Software.....	12
Rinnovi del Supporto.....	12
Configurazioni supportate e alternative	13
Prodotti di terze parti.....	13
DEFINIZIONI	13
INFORMAZIONI DI RIFERIMENTO	16

UTILIZZO DEL PRESENTE MANUALE

Il presente Manuale offre una panoramica dei prodotti Essential Support, Basic Maintenance e Appliances di Veritas, incluse le definizioni di programmi, processi e procedure.

- Il presente Manuale contiene importanti informazioni sulle procedure e metodologie per l'assistenza e il supporto dei prodotti Veritas coperti da Essential Support, Basic Maintenance e Appliances.
- Consultare il presente Manuale per informazioni sulle modalità di gestione dei Casi per risolvere i problemi in base al relativo Livello di Gravità.
- Il presente Manuale non sostituisce i termini e le condizioni contrattuali che regolano i servizi di Supporto o i Prodotti Veritas specifici e non prevale sulla Policy di Supporto Tecnico Veritas.
- I Clienti dovrebbero consultare il presente Manuale per scoprire come ottenere informazioni di Supporto Software per le aziende acquisite di recente da Veritas, comprese quelle non interamente integrate nei processi e nella linea di offerte di supporto di Veritas.
- Le parole che iniziano in maiuscolo nel presente Manuale sono dotate di significati specifici. Questi significati vengono definiti nel Manuale.
- Veritas si riserva il diritto di apportare modifiche al presente Manuale e ai processi correlati in qualsiasi momento.

La versione più recente del Manuale è disponibile all'indirizzo

https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html.

POLICY DELLE SOLUZIONI DI SUPPORTO VERITAS

Contratto di Supporto

Il Contratto di Supporto aggiornato di Veritas riguarda le versioni con disponibilità generale (GA) della Licenza del Prodotto di un Cliente. I clienti, dovrebbero consultare la Policy di Supporto Tecnico o le informazioni sul Supporto Appliances per ulteriori informazioni sull'ambito dei servizi di supporto tecnico che Veritas fornisce unitamente al prodotto. Se il Prodotto installato ha raggiunto la data di fine del Supporto standard, dovranno consultare la Policy EOL di Veritas per verificare i servizi di supporto che potrebbero essere disponibili da acquistare per il prodotto, ad esempio il Supporto tecnico esteso ("ETS").

Policy del Supporto Tecnico

La Policy di Supporto Tecnico indica i termini per la fornitura di Servizi di Supporto ai Clienti. Essa include le definizioni delle terminologia e stabilisce le responsabilità del Cliente. Il presente Manuale, il Contratto di Supporto e la Policy di Supporto Tecnico si applicano ai prodotti Veritas identificati come idonei per la copertura, come determinato dalla nostra Policy di fine vita utile ("Policy EOL") e in conformità con le date principali di prodotti specifici. La Policy del Supporto Tecnico e la Policy EOL sono disponibili all'indirizzo https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html e le date principali di prodotti specifici sono disponibili all'indirizzo <https://sort.veritas.com/eosl>.

Policy di fine vita utile

Veritas offre diversi livelli di risultati finali nell'ambito del Contratto di Supporto di un Cliente e in base all'attuale posizione del Cliente nel ciclo di vita del Prodotto. La nostra Policy di fine vita utile ("Policy EOL") descrive il ciclo di vita tipico per i nostri prodotti e i relativi risultati finali del supporto durante queste fasi del ciclo di vita. Per ulteriori informazioni, consultare la nostra Policy EOL, pubblicato all'indirizzo https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html. Le date EOL per i prodotti specifici sono disponibili all'indirizzo <https://sort.veritas.com/eosl>.

Supporto tecnico esteso (solo Software)

L'offerta di Supporto tecnico esteso ("ETS") estende l'idoneità a ricevere il supporto per una versione del Software che ha raggiunto la data di fine del Supporto standard ("EOSS"), ma non ha ancora raggiunto la data di fine vita utile del supporto ("EOSL"), come specificato ulteriormente nella nostra Policy di fine vita utile ("[Policy EOL](#)"). Una volta che un Software ha raggiunto la data EOSS, il Cliente riceverà il supporto tecnico se 1) esegue l'aggiornamento del Prodotto a una versione supportata o 2) acquista l'ETS oltre alla manutenzione/supporto sottostante (ad esempio, Basic Maintenance o Essential Support). I dettagli dell'offerta ETS sono forniti nel [Certificato di supporto per il supporto esteso](#).

Supporto standard esteso (solo Appliance)

Se l'utente è titolare di un contratto di supporto attivo e desidera proseguire con il supporto per il dispositivo anche dopo la data EOSS, è tenuto ad acquistare anche il Supporto standard esteso ("ESS"), se disponibile. L'ESS è soggetto alla disponibilità dei ricambi.

Informazioni sul Supporto Appliance

Le informazioni del supporto Appliance descrivono i Servizi di Supporto per le Appliance Veritas. Veritas fornisce servizi di supporto ai clienti che dispongono di un Contratto di supporto valido per l'hardware e il software e utilizzano l'appliance in una configurazione supportata. Le informazioni sul supporto Appliance sono disponibili all'indirizzo <http://go.veritas.com/appliance-support>.

SaaS, sottoscrizioni e servizi ospitati

Software as a Service (SaaS), sottoscrizioni e servizi ospitati sono definiti e descritti nei rispettivi Contratti di servizio e di licenza. Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web <https://www.veritas.com/company/legal/license-agreements>.

OFFERTE DELLE SOLUZIONI DI SUPPORTO VERITAS

Veritas offre diversi livelli di servizi di supporto hardware e software. Oltre alle offerte di elencate di seguito, Veritas offre Business Critical Services a una tariffa aggiuntiva. Veritas vanta quasi 1.300 professionisti di supporto in 12 centri globali che supportano nove lingue (inglese, francese, tedesco, italiano, giapponese, coreano, portoghese brasiliano, spagnolo e cinese mandarino). Anche se la lingua inglese è la lingua principalmente utilizzata per fornire supporto tecnico, Veritas offre anche supporto nella lingua locale durante gli orari lavorativi locali dei nostri centri di supporto, da lunedì a venerdì, in base alle risorse disponibili in Veritas.

Basic Maintenance (solo Software)

Basic Maintenance è disponibile solo nei Paesi in cui è presente una disponibilità limitata del supporto in lingua locale. Per ulteriori dettagli, contattare un commerciale Veritas. Basic Maintenance include i seguenti risultati finali per i Prodotti che non hanno raggiunto la data di fine del supporto Standard:

- Supporto telefonico solo durante l'orario lavorativo locale
- Accesso al sito Web del supporto tecnico Veritas 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Accesso a correzioni rapide e patch
- Accesso agli aggiornamenti della versione software

Essential Support (solo Software)

Essential Support include i seguenti risultati finali per i Prodotti che non hanno raggiunto la data di fine del supporto Standard:

- Supporto telefonico 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Accesso al sito Web del supporto tecnico Veritas 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Attività continuativa di supporto per casi di Gravità 1 (su richiesta del cliente)
- Accesso a correzioni rapide e patch
- Accesso agli aggiornamenti della versione del software

Supporto tecnico esteso (solo Software)

Oltre ad avere il diritto di usufruire della Manutenzione di base o Essential Support ("Supporto sottostante"), il Cliente che desidera ricevere supporto dopo la data di fine del supporto Standard del prodotto deve disporre del diritto al Supporto tecnico esteso (ETS). L'ETS include i seguenti risultati finali:

- L'accesso al supporto tecnico in conformità al Supporto sottostante (fornito 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per l'Essential Support o negli orari lavorativi locali per la Manutenzione di base)
- Accesso al sito Web del supporto tecnico Veritas 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Si mettono a disposizione soltanto le correzioni/patch/soluzioni note, i pacchetti di manutenzione esistenti o le informazioni provenienti dalla base di conoscenza tecnica di Veritas in risposta alle richieste di assistenza del Licenziatario.

Supporto Standard, Essential Support e Supporto standard esteso (Appliance)

Veritas fornisce servizi di supporto ai clienti di Appliance che dispongono di un Contratto di supporto valido per l'hardware e il software e utilizzano l'appliance in una configurazione supportata. Il supporto hardware viene attivato solo quando il supporto Veritas determina che è necessario l'intervento in loco, ad esempio per la distribuzione dei ricambi necessari. Ulteriori informazioni sul Supporto Appliance sono disponibili all'indirizzo <http://go.veritas.com/appliance-support>.

Offerte Business Critical Services

Business Critical Services Premier

Business Critical Services va oltre gli interventi di supporto tecnico immediato. Grazie a servizi proattivi e a personale di supporto specializzato che sviluppa una conoscenza approfondita delle esigenze IT della tua azienda, [Business Critical Services](#) contribuisce a stabilizzare l'infrastruttura, ottimizzare le operazioni IT e fornire una risposta immediata a ogni esigenza.

Business Critical Services Remote Product Specialist

Espandi il tuo team IT con l'accesso diretto a un tecnico designato Veritas dotato di competenze avanzate sui prodotti e conoscenze personalizzate del tuo ambiente IT. Per ulteriori informazioni su Business Critical Services Premier e Remote Product Specialist, visitare [BCS](#).

TIPI DI SUPPORTO

Supporto Web

Veritas offre risorse di assistenza autonoma 24 ore su 24, 7 giorni su 7, senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente:

- Knowledge Base Veritas (https://www.veritas.com/support/it_IT) per le risposte alle domande tecniche.
- Sul sito Web del supporto Veritas (https://www.veritas.com/support/it_IT) sono disponibili collegamenti ad articoli su come utilizzare la Knowledge Base Veritas, creare un account Veritas, gestire le sottoscrizioni e sfruttare altre risorse del supporto Veritas.
- I forum della community sono disponibili all'indirizzo <https://vox.veritas.com/> per fare domande ad altri clienti o per suggerire o discutere sui miglioramenti del prodotto.
- I clienti con manutenzione attiva possono inoltre utilizzare il sito Web del [Supporto Veritas](#) per avviare, gestire, aggiornare e chiudere casi di supporto tecnico online.

Supporto telefonico

Un elenco dei numeri di contatto per le soluzioni di Supporto Veritas nel mondo è disponibile all'indirizzo https://www.veritas.com/support/it_IT/contact-us.html. In alcune aree geografiche, Veritas offre supporto telefonico gratuito, mentre il Cliente dovrà sostenere tutti gli altri addebiti, come ad esempio fax, chiamate a pagamento, servizi Internet, larghezza di banda della rete, consumo del cloud, spese di spedizione e assicurazione postale.

Supporto non in lingua inglese

Veritas fornisce Servizi di Supporto in lingua inglese. Utilizzeremo ogni attività commercialmente ragionevole per fornire supporto in una lingua diversa dall'inglese durante gli orari lavorativi locali, in base alle risorse disponibili di Veritas. Per ulteriori informazioni, consultare il [Supporto linguistico](#).

CONTATTARE LE SOLUZIONI DI SUPPORTO VERITAS

Panoramica

Se il Cliente riscontra un Problema con il software Veritas o l'hardware dell'appliance Veritas in licenza, deve contattare elettronicamente Veritas tramite il sito Web (https://www.veritas.com/support/it_IT) o tramite telefono utilizzando i numeri di contatto disponibili all'indirizzo https://www.veritas.com/support/it_IT/contact-us.html. I Clienti devono fornire a Veritas tutte le informazioni diagnostiche necessarie per replicare o risolvere i Problemi. I Clienti dovranno aprire un Caso separato per ciascun Problema, in modo che Veritas possa assegnare a ciascun Caso un numero identificativo univoco nel proprio sistema di tracciamento globale.

Nel caso in cui il Cliente riscontrasse un Problema con un'Appliance, dovrà fornire il numero di serie dell'Appliance per una corretta diagnosi della configurazione hardware acquistata. Se il Cliente segnala il Problema elettronicamente o tramite telefono, gli verrà richiesto di fornire a Veritas il proprio ID supporto Veritas o l'ID diritto per consentire a Veritas di convalidare il [livello di supporto](#) che ha diritto di ricevere il Cliente. Quando i Clienti contattano Veritas in relazione al proprio Caso, dovranno fornire il proprio numero di Caso.

Informazioni da fornire per la segnalazione di un Problema

I Clienti devono fornire a Veritas le seguenti informazioni durante la segnalazione di un Problema via telefono.

- Identità
 - Nome del Cliente
 - Nome contatto, numero di telefono e indirizzo e-mail
 - ID supporto o ID diritto (un insieme univoco di lettere o numeri assegnato al momento dell'acquisto)
- Informazioni sui prodotti
 - Nome prodotto
 - Versione prodotto
 - Numero di serie del telaio (se il problema riguarda un'Appliance Veritas)
- Informazioni sul Sistema e sul Software
 - Sistema operativo
 - Versione del sistema operativo
- Una descrizione generale di una riga del Problema segnalato
- Sintomo principale del Problema
- Un riepilogo dettagliato del Problema riscontrato e del relativo impatto sull'organizzazione del Cliente
- Livello di Gravità
 - Il Cliente deve consultare le definizioni del [Livello di Gravità](#) in questo Manuale per assegnare un Livello di Gravità al Problema fra 1 e 4.
- Per un' Appliance Veritas, occorrono ulteriori informazioni:
 - Numero di serie
 - Indirizzo di installazione dell'appliance
 - Contatto locale in sede di installazione
 - Dettagli del sito (contatto locale, ore di accesso, restrizioni del sito)
 - I Clienti devono disporre anche di un accesso diretto ai sistemi che richiedono assistenza.

Gestione dei Casi

Riconoscimenti

La Gestione dei Casi riguarda alcune attività importanti. La prima consiste nel riconoscimento da parte di Veritas del contatto del Cliente via telefono o tramite il [sito Web](#) del Supporto Veritas circa un Problema o la segnalazione automatica del problema attraverso la funzione Appliance CallHome a Veritas. In caso di segnalazione del Problema via telefono o Web, Veritas deve riconoscere la richiesta di assistenza del cliente entro 5 minuti.

Una volta aperto un Caso, il Cliente riceverà un riconoscimento ufficiale via e-mail circa la ricezione, da parte dei Servizi di Supporto Veritas, delle comunicazioni relative al Problema. L'e-mail comprenderà il numero del Caso e importanti istruzioni, strumenti e risorse utili per la risoluzione del Problema del Cliente. Veritas chiede ai Clienti di dedicare il tempo necessario alla lettura di questa importante e-mail.

Risoluzione dei problemi

Il Technical Support Engineer (TSE) porrà al Cliente alcune domande sul Problema per isolarne la causa. Il processo di risoluzione dei problemi potrebbe comportare la risposta ad altre domande, l'esecuzione di diagnostica, l'applicazione di patch, la richiesta di registri, la fornitura dell'accesso remoto, ecc. Si noti che Veritas richiederà l'esplicito consenso del Cliente prima di avviare qualsiasi accesso remoto. Il TSE documenterà tutte le fasi di risoluzione dei problemi nel Caso. Il TSE fornirà al Cliente un Piano d' Azione (POA) da utilizzare per l'intera durata del Caso. Le azioni eseguite dal TSE assegnato arriveranno a determinare l'eventuale Causa del Problema. Se viene riscontrato che la causa del Problema è un problema relativo al Software Veritas, il TSE fornirà una soluzione temporanea o un'altra risoluzione o potrebbe anche sviluppare un piano di azione sottolineando i passaggi previsti per risolvere il Problema. I clienti possono visualizzare gli aggiornamenti del Caso e comunicare con il Technical Support Engineer tramite il [sito Web del Supporto Veritas](#).

Se durante la diagnosi viene individuato un problema hardware relativo a un'Appliance, il Field Service Coordinator collaborerà con il Cliente per coordinare il tempo previsto per l'arrivo del personale tecnico in loco o del Ricambio necessario. Questa operazione verrà eseguita nell'ambito dei tempi stabiliti dal Contratto di Supporto o in caso di richiesta di posticipazione da parte del Cliente.

Attività di gestione dei Casi

Veritas adotterà ogni sforzo commercialmente ragionevole per svolgere le attività correlate nell'ambito delle tempistiche concordate. Tuttavia, Veritas non avrà alcun obbligo di soddisfare alcuna tempistica di risoluzione. Nota: se il cliente ha registrato un problema di gravità 1, le attività iniziali di Veritas saranno rivolte al ripristino dell'operatività del Software del cliente. Potrebbe verificarsi un degrado temporaneo delle prestazioni durante il lavoro di Veritas per la risoluzione del Problema del Cliente.

Livelli di Gravità

Il Cliente determinerà il Livello di Gravità iniziale di ciascun Problema registrato con Veritas. Il Livello di Gravità rispecchia la valutazione eseguita dal Cliente dell'ipotetico impatto negativo subito dalla propria impresa e deve corrispondere alle [definizioni dei livelli di Gravità](#) indicate nel presente Manuale. Se Veritas dovesse ritenere che il Livello di Gravità assegnato al Caso di un Cliente non è allineato con le proprie definizioni, rielaborerà le categorie del Problema in modo da rispecchiare le definizioni in questione. Con il progressivo avanzamento del Caso, la Gravità del Problema potrebbe variare e non corrispondere più al livello iniziale di Gravità assegnato. In questi casi, Veritas riclassificherà il Caso per rispecchiare la corretta definizione e gestirà il Caso con il Livello di Gravità corretto. Veritas trasferirà tutti i problemi di Gravità 1 a un Technical Support Engineer (TSE) per un'azione immediata.

Tempistiche della gestione dei Casi in base al Livello di Gravità

GRAVITÀ DEL PROBLEMA	TARGET DI RISPOSTA IN SEGUITO AL RICONOSCIMENTO	
	BASIC MAINTENANCE (ORARIO LAVORATIVO LOCALE)	ESSENTIAL SUPPORT (24x7)
<p>Gravità 1</p> <p>Gravità 1 o Livello di Gravità 1 indica un Problema per cui non è disponibile una soluzione immediata, in una delle seguenti situazioni: (i) un server di produzione o altri sistemi mission-critical non sono attivi o hanno riscontrato una sostanziale mancanza di servizio I; o (ii) una parte importante dei dati mission-critical è a rischio di perdita o corruzione.</p>	Entro 1 ora lavorativa	Entro 30 minuti
<p>Gravità 2</p> <p>Si è verificato un Problema che ha pregiudicato importanti funzionalità. Le attività possono proseguire con alcune limitazioni, ma la produttività a lungo termine può risentirne.</p>	Entro 4 ore lavorative	Entro 2 ore
<p>Gravità 3</p> <p>Si è verificato un Problema che ha causato effetti negativi sulle attività aziendali.</p>	Entro il Giorno Lavorativo Successivo	Entro la stessa ora del Giorno Lavorativo Successivo (secondo la definizione indicata in seguito)
<p>Gravità 4</p> <p>Uno dei seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Problema che non ha comportato effetti negativi sulle attività aziendali o Suggerimento di nuove funzionalità o miglioramenti riguardanti il Software 	Entro 2 giorni lavorativi; Veritas consiglia inoltre di inviare suggerimenti per nuove funzionalità o miglioramenti usando il forum Veritas	Entro il Giorno Lavorativo Successivo; Veritas consiglia di suggerire migliorie e suggerimenti di nuove funzionalità tramite il forum Veritas

Monitoraggio e aggiornamento di un Caso

Il Technical Support Engineer (TSE) che si occupa della gestione del Caso del Cliente fornirà aggiornamenti di stato del Caso e manterrà un Piano di Azione (POA) aggiornato per il Caso. Il Cliente può monitorare lo stato del Caso e interagire con il TSE assegnato attraverso l'interfaccia del [Supporto Veritas](#). Per contattare i Servizi di Supporto di Veritas in relazione a un Caso aperto, il Cliente dovrà effettuare una chiamata e fornire il proprio numero di Caso all'operatore del Servizio Clienti. L'operatore trasferirà la chiamata al TSE che sta gestendo il Caso. Se il TSE non dovesse essere disponibile, il Cliente può lasciare un messaggio per il TSE o chiedere il reindirizzamento del Caso a un TSE disponibile. Nel caso di un Problema di un'Appliance, il Field Service Coordinator eseguirà alcune attività aggiuntive di monitoraggio e comunicherà con il Cliente per concordare i tempi di arrivo e garantire la risoluzione del Problema.

Problemi di terze parti

Veritas utilizzerà ogni attività commercialmente ragionevole per risolvere il Problema del Cliente. Tuttavia, nel caso in cui il processo di risoluzione dei problemi e le prove dimostrino la presenza di un Problema non causato da Veritas, ma da una Terza Parte, Veritas chiederà al Cliente di aprire un Caso con la Terza Parte per la risoluzione del Problema.

Risoluzione dei problemi nel cloud

Veritas si impegna ad assistere il Cliente a gestire i dati nel cloud. Pur mirando a mantenere al minimo tutti i costi aggiuntivi a carico del Cliente, Veritas non è responsabile di eventuali costi ausiliari in cui può incorrere il Cliente durante la risoluzione dei propri problemi nel cloud.

Chiusura Caso

Veritas chiuderà un Caso nelle seguenti circostanze: (a) Veritas ha fornito una soluzione in grado di risolvere il Problema del Cliente, (b) il Cliente ha comunicato a Veritas di non lavorare più al Problema, (c) Veritas e il Cliente hanno scelto di chiudere il Caso; (d) Veritas ha cercato di contattare il Cliente per il Problema senza ottenere risposta dopo tre tentativi; (e) se Veritas considera, in buona fede, il Problema come non risolvibile anche con un investimento di tempo e risorse; (f) Veritas chiuderà il Caso se la causa del Problema del Cliente viene confermata come relativa al Software o all'hardware o ad altre cause non correlate al Software Veritas o (g) se Veritas stabilisce che il Software del Cliente stia funzionando in conformità con la relativa Documentazione. Veritas considererà risolto il Problema del Cliente se: (h) Veritas ha consigliato al Cliente di scaricare una patch o un Aggiornamento della Versione del Software in grado di risolvere il problema del Cliente o (h) Veritas ha dichiarato che la risoluzione del Problema del Cliente avrà luogo in una prossima versione, (i) Veritas ritiene che il proprio Software non sia la causa del Problema. (j) Una soluzione temporanea consente di ridurre l'entità del Problema o (k) Veritas sta chiudendo il Caso del Cliente per altri motivi nell'ambito dei propri processi standard di business. Se il Cliente richiede ancora assistenza per lo stesso Problema dopo che Veritas avrà chiuso il Caso, il Cliente può aprire un nuovo Caso e Veritas farà riferimento al Caso originale anche per questo nuovo Caso.

Processo di escalation

Veritas intende offrire ai Clienti Prodotti e Supporto di alta qualità. Nel caso in cui i clienti abbiano domande o non siano soddisfatti del modo in cui viene gestito il loro Caso, possono seguire i passaggi descritti nella Guida al processo di Escalation globale, disponibile all'indirizzo https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html

Prodotti acquistati

Il presente Manuale non riguarda le offerte diverse dal Supporto standard commercialmente disponibile di Veritas. Consultare il Contratto di Supporto per la descrizione dei risultati e dei diritti ricevuti nell'ambito dell'offerta di supporto acquistata per i prodotti oggetto dell'acquisizione aziendale. Nota: il termine "Contratto di Supporto" indica il contratto di supporto con copertura per i prodotti acquistati anche se l'azienda con denominazione "Veritas" non è parte attiva del contratto.

Attività Continuative per Essential Support (solo problemi GRAV 1)

I Clienti di Essential Support possono chiedere a Veritas di eseguire Attività Continuative per la lavorazione di un Caso di Gravità 1. Il termine "Attività Continuative" impone al personale dei Servizi di Supporto di Veritas di trasferire il Caso del Cliente fra i centri di supporto di tutto il mondo attraverso un modello "follow the sun", ovvero di trasferimento della pratica in base al fuso orario. In questo modo sarà possibile ottenere una lavorazione continuativa 24 ore al giorno, compresi fine settimana e giorni festivi, per la risoluzione di un Caso di Gravità 1.

Se un Cliente richiede il "follow-the-sun" per il proprio Caso, la capacità di Veritas di fornire un'Attività Continuativa dipenderà dalla disponibilità del Contatto Designato dal Cliente a continuare nella risoluzione del Problema. Se il Cliente non richiede il "follow the sun" o il Contatto Designato non è disponibile per collaborare con Veritas, il lavoro sul Caso si arresterà alla fine dell'Orario Lavorativo Locale del Cliente. Le Attività Continuative verranno condotte in lingua inglese fuori dall'Orario Lavorativo Locale, in quanto il supporto linguistico viene offerto solo durante l'Orario Lavorativo Locale. Nota: le attività iniziali di Veritas saranno rivolte al ripristino dell'operatività del Software Veritas e pertanto potrebbe verificarsi un degrado temporaneo delle prestazioni durante il lavoro per la risoluzione del Problema del Cliente.

Veritas Entitlement Management System (VEMS)

Il Veritas Entitlement Management System (VEMS) è un portale per la gestione dei diritti che fornisce l'accesso ai diritti acquistati da Veritas. I Diritti vengono creati nell'account VEMS del proprietario del diritto tramite il processo di evasione dell'ordine. Una volta creato un Diritto, gli utenti dell'account VEMS possono accedere a tali informazioni sul Diritto, scaricare il software e generare chiavi di licenza associate al diritto.

I clienti sono responsabili della gestione e di garantire l'accesso agli account VEMS solo agli utenti autorizzati. Gli utenti devono accedere a un account VEMS per essere in grado di gestire gli utenti, accedere alle informazioni sul diritto, scaricare software, generare chiavi di licenza e aprire casi di supporto tecnico. Per un supporto puntuale, è consigliabile che i clienti e gli utenti mantengano le proprie informazioni accurate e aggiornate.

Per accedere a VEMS, fare clic sull'opzione "Licenze" di [Supporto Veritas](#). Per ulteriori informazioni su VEMS, consultare le [Domande frequenti](#) e il [Manuale dell'utente](#) di Veritas Entitlement Management System.

Supporto multivendor

Veritas offre un'ampia gamma di contratti di supporto collaborativo multivendor, anche via TSANet. Di solito, Veritas utilizza questi contratti collaborativi nel caso in cui un Cliente sia alle prese con Problemi di interoperabilità fra il Software Veritas e i Prodotti di altri fornitori. Nei casi in cui Veritas non disponga di una relazione collaborativa con un altro fornitore, potrebbe chiedere al Cliente di contattare il fornitore in questione per chiedere di collaborare con Veritas alla risoluzione del Problema. Se il Problema è relativo a un prodotto di terze parti e non di Veritas, il fornitore di terze parti (diverso da Veritas) determinerà l'andamento e la risoluzione del Problema. Nel caso in cui il Problema sia legato al prodotto di un altro fornitore e non al Software del Cliente, Veritas potrebbe trasferire il Problema del Cliente al fornitore in questione. In questi casi, il Cliente dovrà collaborare con i fornitori in questione alla risoluzione del Problema.

Esclusione dei servizi

Qualsiasi supporto non espressamente incluso nel Contratto di Supporto è da considerarsi escluso. Salvo altrimenti concordato per iscritto dalle parti, il Contratto di Supporto del Cliente è il [Certificato di supporto](#), inclusi tutti i documenti specificatamente incorporati come riferimento. Senza limitare quanto precede, i seguenti servizi sono espressamente esclusi dal Supporto tecnico ma potrebbero essere disponibili per l'acquisto di servizi aggiuntivi in un ordine separato: installazione del Software, aggiornamento di servizi, configurazione e implementazione, risoluzione dei problemi ambientali, creazione di script personalizzati, query o rapporti, analisi della causa principale o supporto per qualsiasi software di terze parti non sono forniti da Veritas.

Attività di installazione, aggiornamento, configurazione e implementazione

I clienti che desiderano che Veritas fornisca l'installazione, l'aggiornamento, la configurazione o qualsiasi altro servizio, devono contattare il proprio Veritas Sales Manager o inviare un'e-mail all'indirizzo Professional.Services@veritas.com.

Veritas Education

Veritas Education offre una vasta gamma di soluzioni di formazione per aiutare i Clienti a sfruttare al meglio i prodotti Veritas. Veritas Education offre opzioni di formazione adatte a ogni Cliente e accessibili in ogni momento e luogo, come ad esempio corsi con istruttore, Virtual Academy e la eLibrary online di materiale di formazione. I programmi di Certificazione Veritas consentono ai Clienti di partecipare a corsi di formazione per ottenere credenziali utili per differenziarsi nell'attuale ambiente di mercato altamente competitivo. Per ulteriori informazioni sulle opzioni di certificazione e formazione di Veritas Education, visitare i [Servizi Veritas Education](#).

Consigli per il sistema di test

Veritas consiglia ai Clienti di configurare un sistema e ambiente di test per convalidare configurazioni e impostazioni prima di installare il Prodotto, o qualsiasi aggiornamento o correzione in un ambiente di produzione. Un ambiente di test consente inoltre ai Clienti di risolvere i problemi all'esterno del proprio ambiente operativo.

Accesso remoto

Veritas può offrire un accesso remoto al sistema informatico di un Cliente per eseguire attività di risoluzione dei problemi e diagnostica sul Prodotto. Durante le sessioni remote, i Technical Support Engineer (TSE) di Veritas possono richiedere il controllo completo del computer di un Cliente. Veritas potrebbe chiedere di registrare le sessioni di accesso remoto in modo da poterle utilizzare come prove per risolvere i Problemi segnalati. Prima di implementare tale accesso remoto, Veritas chiederà al Cliente di acconsentire ai Termini di Supporto per l'accesso remoto disponibili all'indirizzo https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html.

Aggiornamento della Versione del Software

Il clienti che dispongono di un servizio Basic Maintenance o Essential Support corrente hanno il diritto di ricevere gli Aggiornamenti della Versione del Software che diventano generalmente disponibili al termine del relativo Contratto di servizi di supporto, senza costi aggiuntivi. Qualsiasi opzione o prodotto successivo fornito in licenza da Veritas e acquistabile separatamente non verrà considerato come un Aggiornamento della Versione del Software. La notifica di un Aggiornamento della Versione del Software si verifica automaticamente tramite e-mail e all'interno di VEMS (Veritas Entitlement Management System). Ogni utente attivo di un account VEMS riceverà la notifica con l'Aggiornamento della Versione del Software a meno che non abbia scelto di non ricevere tali notifiche. Per accedere a VEMS, fare clic sull'opzione "Licenze" di [Supporto Veritas](#). Per assicurare che il Software funzioni in modo ottimale, Veritas consiglia ai Clienti di installare in maniera proattiva gli aggiornamenti della versione del Software non appena commercialmente disponibili.

Rinnovi del Supporto

Un rinnovo è un'estensione di un Contratto di Supporto per un periodo specificato di almeno 12 mesi. Ciascun periodo di rinnovo entrerà in vigore dopo la data di scadenza del precedente, a patto che siano stati corrisposti gli importi dovuti. Dopo la scadenza del Contratto di Supporto, il Cliente non avrà diritto di ricevere alcun Servizio di Supporto. Se un Cliente ha acquistato un'Appliance Veritas, per ricevere supporto per il sistema, i contratti di supporto hardware e Software devono essere aggiornati. Tuttavia, il Cliente potrà comunque accedere alla Knowledge Base online di Veritas e alle patch di disponibilità generale offerte a tutti i licenziatari indipendentemente dalla stipula di un Contratto di Supporto. L'organizzazione dei Rinnovi di Veritas è in grado di illustrare la Policy per il rinnovo o il ripristino dei Servizi di Supporto.

Di solito, Veritas o i partner di canale Veritas inviano al Cliente una quotazione di rinnovo per un Contratto di Supporto circa sessanta (60) giorni prima della scadenza del periodo di validità del Contratto di Supporto corrente. Se un Cliente non dovesse ricevere il preventivo, dovrà contattare direttamente l'organizzazione dei [Rinnovi di Veritas](#).

Configurazioni supportate e alternative

Veritas offrirà Servizi di Supporto per i prodotti software utilizzati in una Configurazione Supportata. I Prodotti Veritas sono progettati per funzionare con diversi tipi di sistemi, applicazioni e hardware. A volte, un Cliente può scegliere di utilizzare il Software Veritas in una Configurazione Alternativa, vale a dire in un ambiente il cui funzionamento con il Software Veritas non è stato convalidato, approvato o verificato o che non supporta il Software in maniera completa o parziale. Veritas non supporta le Configurazioni Alternative e non sarà pertanto obbligata a fornire Servizi di Supporto per il Software utilizzato con una Configurazione Alternativa. Veritas non fornisce alcuna garanzia in relazione all'utilizzo del Software in una Configurazione Alternativa: qualsiasi utilizzo di questo tipo è a solo ed esclusivo rischio del Cliente. Un Configurazione Supportata può diventare una Configurazione Alternativa se un fornitore modifica uno dei propri componenti o la Configurazione Supportata originaria. Nel caso in cui un Cliente dovesse riscontrare un Problema con il Prodotto utilizzato in una Configurazione Alternativa o se il Problema riguarda funzionalità non standard o non pubbliche (vale a dire non documentate nei manuali Veritas o in altri materiali) non sviluppate da Veritas o da un partner consultivo autorizzato, il Cliente deve contattare il proprio Commerciale o partner di canale per verificare la possibilità di ricevere assistenza e i termini della stessa.

Prodotti di terze parti

Veritas può offrire la vendita di supporto di terze parti per alcuni prodotti di terze parti. Se un Cliente sceglie di acquistare questo tipo di prodotti di terze parti e il supporto di terze parti, tale supporto verrà offerto solo nel rispetto dei termini e delle condizioni del Contratto di Supporto applicabile offerto dalla terza parte in questione. Le disposizioni del presente Manuale non riguarderanno l'erogazione di Servizi di Supporto di terze parti.

DEFINIZIONI

Alcuni termini con una lettera maiuscola iniziale indicati nel presente Manuale vengono definiti di seguito o nella Policy di Supporto Tecnico. Questi termini possono essere definiti anche al primo utilizzo del presente Manuale

"Aggiornamenti della Versione del Software" indica una versione successiva del Software che Veritas può offrire al Cliente nell'ambito di un Contratto di Supporto aggiornato per la copia del Software in possesso del Cliente. Le versioni degli aggiornamenti includono quelle che introducono modifiche dell'architettura, modifiche alle funzionalità principali, modifiche significative al supporto di piattaforme o sistemi operativi o modifiche che influenzano la compatibilità, nonché versioni che introducono nuove funzioni, il supporto di piattaforme aggiuntive, modifiche all'infrastruttura o modifiche minori dell'architettura. Qualsiasi opzione o prodotto successivo concesso in licenza da Veritas e acquistabile separatamente non verrà considerato come un Aggiornamento della Versione del Software.

"Appliance" indica un prodotto di marchio Veritas costituito da hardware ("Hardware"), firmware e Software di marchio Veritas e comprende tutti i pezzi di ricambio o i componenti di tale prodotto. Se si acquistano componenti di marchio Veritas, le opzioni e le parti di ricambio per tale prodotto, sono inclusi in questa definizione e vengono considerate parte dell'Appliance.

"Attività Continuative" indica un livello di attività nell'ambito delle Soluzioni di Supporto Veritas disponibili solo i problemi di Gravità 1. Il termine, "Attività continuative" impone al personale dei Servizi di Supporto di Veritas di trasferire il Caso del Cliente fra i centri di supporto di tutto il mondo utilizzando un modello "follow-the-sun", ovvero di trasferimento della pratica in base al fuso orario. In questo modo sarà possibile ottenere una lavorazione continuativa, 24 ore al giorno, compresi fine settimana e giorni festivi, per la risoluzione di un Caso di Gravità 1.

"CallHome" indica la funzionalità all'interno di un'Appliance che monitora e segnala lo stato di vari componenti hardware e software e invia i dati tramite un canale sicuro ai server back-end di Veritas. I dati di CallHome consentono a Veritas di fornire supporto ai clienti in maniera proattiva, avviare casi di supporto e facilitare il supporto tecnico e l'analisi. CallHome è un componente chiave e deve essere attivato per la funzionalità Supporto automatico Veritas.

"Caso" indica un Problema segnalato e registrato nel sistema di monitoraggio globale dei Casi di Veritas a cui è stato assegnato un numero di identificazione.

Manuale per le Soluzioni di Supporto Tecnico

"Certificato di supporto" indica il certificato inviato da Veritas a conferma dell'acquisto da parte dell'Utente dell'opzione di manutenzione/supporto Veritas appropriata per il Software in licenza.

"Configurazione Alternativa" indica un Prodotto Veritas utilizzato in una configurazione che non supporta il Prodotto in questione, un ambiente non approvato per l'utilizzo con il Prodotto Veritas, in un ambiente in cui Veritas non ha verificato il corretto funzionamento del Prodotto o in cui il Prodotto ha evidenziato funzionalità limitate o assenti durante i test. A tale scopo, il termine "ambiente" indica piattaforme hardware, sistemi operativi, applicazioni Software e altre soluzioni di terze parti che un Cliente potrebbe utilizzare insieme al Prodotto.

"Configurazione Supportata" è una configurazione che consente al Prodotto di funzionare nell'ambiente del Cliente costituito da sistemi operativi, piattaforme hardware, applicazioni software, livelli di firmware, database, dispositivi, driver di dispositivo e script personalizzati sviluppati da Veritas e altri elementi di configurazione dichiarati nella Documentazione del Cliente o convalidati, approvati o verificati da Veritas per il funzionamento congiunto con il Prodotto. A tale scopo, per "ambiente" si indica l'insieme di piattaforme hardware, sistemi operativi, applicazioni software e altre soluzioni di terze parti che un Cliente potrebbe utilizzare insieme al Prodotto. Per evitare dubbi, le appliance che contengono Software aggiuntivo o hardware di terze parti non convalidato, approvato o verificato da Veritas non verranno considerate come funzionanti in una configurazione supportata.

"Contatti Designati" indica il personale di supporto designato dal Cliente e registrato con Veritas che agisce come collegamento con le Soluzioni di Supporto Veritas.

"Contratto di Licenza" è il Contratto di Licenza Veritas per il Software sottostante.

"Contratto di Supporto" o "Contratto di servizi di supporto" indica un contratto tra Veritas e un Cliente che descrive risultati, diritti e altri termini dei Servizi di Supporto acquistati dal Cliente per una specifica licenza del Software o di un'Appliance hardware. Il termine "Contratto di Supporto" include i Certificati di Supporto di Veritas e tutti i documenti incorporati nel Contratto di Supporto come riferimento.

"Correzioni", "Correzioni temporanee", "Patch" o "Correzioni di errori" vengono utilizzati in modo equivalente e indicano qualsiasi modifica effettuata al Software in licenza, incluse le modifiche apportate a scopo di manutenzione del sistema operativo e di compatibilità del sistema database, correzione degli errori e soluzioni temporanee che consentono di ripristinare la sostanziale conformità alla documentazione applicabile che forniamo al Cliente. Una correzione può essere una soluzione temporanea per un problema specifico del Cliente e, in genere, viene fornita tramite un punto di patch o una correzione rapida. Una "correzione" comprenderà inoltre eventuali raccomandazioni o consigli forniti al Cliente, tra cui consigliare al Cliente di eseguire la migrazione a una versione attuale o prendere in considerazione il Problema nello sviluppo di una versione futura del Software in licenza o altri passaggi per chiudere un Caso in conformità ai nostri processi di supporto.

"Diritto" indica il diritto di utilizzare o accedere a un prodotto o servizio che Veritas concede a un cliente o a un partner Veritas. I diritti vengono generalmente creati dalla procedura di gestione degli ordini evasi direttamente all'account VEMS del cliente indicato nel certificato elettronico come proprietario del diritto. Il certificato viene recapitato sotto forma di allegato PDF nell'e-mail di conferma dell'ordine inviata ai contatti elencati nell'ordine.

"Documentazione" indica il Manuale e le note di versione allegati al Software Veritas.

"Giorno lavorativo successivo" indica il giorno lavorativo specifico (come definito in precedenza) immediatamente successivo al giorno in cui il cliente invia un Problema a Veritas per ottenere assistenza.

"Giorno Lavorativo" indica un giorno della settimana lavorativa del Paese in cui il Prodotto è installato.

"Gravità 1" indica un Problema per cui non è disponibile una soluzione immediata in una delle seguenti situazioni: (a) un server di produzione o altri sistemi mission-critical non sono attivi; (b) una parte importante dei dati mission-critical è ad alto rischio di perdita o danneggiamento; (c) una perdita sostanziale del servizio; (d) le attività aziendali sono state gravemente interrotte; o (e) un problema che causa un drastico guasto della rete o del sistema o che compromette l'integrità generale del sistema o l'integrità dei dati quando l'Appliance viene installato o è in funzione (ad esempio, causando un arresto anomalo del sistema, la perdita o il danneggiamento dei dati o la perdita di protezione del sistema) e compromette in modo significativo le operazioni in corso in un ambiente di produzione.

Manuale per le Soluzioni di Supporto Tecnico

"Gravità 2" indica che si è verificato un Problema che ha pregiudicato importanti funzionalità. Le attività possono proseguire con alcune limitazioni, ma la produttività a lungo termine può risentirne.

"Gravità 3" indica un problema che ha causato conseguenze negative limitate sulle operazioni aziendali.

"Gravità 4" indica un problema che non ha causato conseguenze negative sulle attività aziendali. I problemi di Gravità 4 includono suggerimenti per nuove funzionalità o migliorie ed errori di condizioni minori o di documentazione che non hanno un effetto significativo sulle operazioni.

"Hardware" vedere "Appliance".

"Knowledge Base" indica gli articoli informativi online di Veritas utili ai Clienti per cercare una soluzione ai problemi sospetti.

"Livello di Gravità" è la classificazione del Problema con un Livello di Gravità 1, 2, 3 o 4 secondo quanto definito nel Diagramma delle attività di gestione dei Casi contenuto nel presente Manuale.

"Orario Lavorativo Locale" indica l'orario lavorativo standard, di solito dalle ore 8:00 alle 18:00 dei giorni lavorativi di una regione geografica specifica del Paese in cui è installato il Software. Gli Orari Lavorativi Regionali escludono giorni di riposo e festività.

"Problema" indica una domanda o un Problema di natura tecnica che un Cliente potrebbe riscontrare in relazione al rendimento del proprio Software.

"Prodotto": indica i prodotti Software e i prodotti Hardware (Appliance) di Veritas. Il termine "prodotto" si applica a un'intera linea di prodotti, alla versione specifica di un prodotto o a un modello hardware.

"Rinvio" indica il trasferimento di un caso da un Technical Support Engineer alla coda di supporto in attesa dell'assegnazione a un altro Technical Support Engineer disponibile.

"Risoluzione" riguarda le attività necessarie per la risoluzione del Problema di un Cliente. Questo termine comprende qualsiasi cambiamento di codice apportato da Veritas al Software per ripristinare la conformità con la Documentazione applicabile, fra cui cambiamenti per garantire la compatibilità del sistema dei database e del sistema operativo. Nel presente Manuale, per risoluzione si intende anche una soluzione sviluppata da Veritas per un Cliente al fine di risolvere un Problema del Cliente e che Veritas potrebbe non rendere disponibile a livello generale. La definizione di Risoluzione comprende i casi in cui Veritas fornisce una soluzione temporanea (senza cambiamento di codice), suggerisce al Cliente di passare a una versione aggiornata, nei casi in cui Veritas ritiene che il Problema venga risolto da una versione successiva del Software o in cui Veritas esegue altre operazioni per la chiusura di un Caso nel rispetto dei processi di supporto di Veritas. La definizione comprende anche la consegna da parte di Veritas di una soluzione più completa e/o definitiva per consentire al Software di rispettare la relativa Documentazione attraverso l'applicazione di una modifica del codice o di una versione del prodotto pianificata. Secondo alcuni risultati, Veritas può fornire una Risoluzione come soluzione o correzione. Veritas si riserva il diritto di scegliere il modo in cui offrire una Risoluzione e le relative tempistiche.

"Risposta iniziale" indica il momento in cui il nostro personale di supporto tecnico si assume la responsabilità del Caso del Cliente e lo contatta.

"Servizi di Supporto" indica il Supporto Tecnico generico offerto da Veritas per un'Appliance o una licenza specifica del Software nell'ambito di quanto statuito da un Contratto di Supporto e durante il termine dello stesso.

"Software" indica la copia del Software Veritas concesso in licenza al Cliente con un Contratto di licenza Veritas e per cui ha acquistato un Contratto di Supporto che è attualmente valido. I termini "Prodotto" o "Prodotto Veritas" indicano il termine Software nel presente Manuale e sono a esso equivalenti.

"Soluzione temporanea" indica una soluzione temporanea per un Problema noto in grado di ridurre le conseguenze negative dello stesso, che può comprendere modifiche al Software per risolvere problemi critici (a volte denominata "correzione rapida"). In alcuni casi, Veritas non potrà eseguire ulteriori azioni correttive e la soluzione temporanea verrà considerata definitiva.

"Supporto automatico per Appliance" è un framework di programmi di assistenza che fornisce servizi di supporto automatizzati ai clienti appliance idonei.

"Terze Parti" indica un fornitore di Software o hardware diverso da Veritas, ma che potrebbe essere coinvolto in un Problema segnalato dal Cliente.

INFORMAZIONI DI RIFERIMENTO

- **Documenti di supporto Appliance**
 - <http://go.veritas.com/appliance-support>
- **Policy di fine vita utile**
 - https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html
- **Date di fine utile del supporto (EOSL):** date principali del prodotto e della versione del prodotto
 - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **Portale MyAppliances:** portale basato sul Web per la registrazione, la gestione e le informazioni sulle appliance del Cliente. È integrato nello strumento di Supporto Veritas. Dopo l'accesso, accedere alla scheda Appliance per visualizzare tutti i dispositivi registrati, modificare le informazioni di registrazione e visualizzare i ticket dell'appliance.
 - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **Services and Operations Readiness Tools (SORT):** una serie di strumenti basati sul Web che ottimizzano l'esperienza end-to-end per i prodotti Veritas. SORT offre informazioni per conoscere i prodotti, semplifica l'installazione e l'aggiornamento, migliora l'efficienza operativa, consiglia le configurazioni per allinearsi alle procedure consigliate e consente di gestire in modo proattivo i prodotti
 - <https://sort.veritas.com>
- **Pagina Web delle informazioni di base sul Supporto :** una pagina Web contenente materiali di supporto utili, come ad esempio Policy del Supporto Tecnico Veritas, procedura dell'escalation dei Casi e linee guida del supporto in lingua.
 - https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html
- **Numeri di telefono del supporto :** un elenco di numeri di telefono del supporto utilizzabili dal Cliente per contattare il Supporto Veritas.
 - https://www.veritas.com/support/it_IT/contact-us.html
- **Policy del Supporto Tecnico**
 - https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html
- **Veritas Entitlement Management System (VEMS):** per accedere a VEMS, fare clic sull'opzione "Licenze" di Supporto Veritas.
 - https://www.veritas.com/support/it_IT.html
- **Knowledge Base Veritas :** articoli informativi online utili ai Clienti per cercare una soluzione ai problemi sospetti.
 - https://www.veritas.com/support/it_IT
- **Veritas Open eXchange (VOX):** una community di utenti online che consente ai clienti di apprendere maggiori informazioni sui nuovi Prodotti, sfogliare e pubblicare nei forum di discussione e interagire con altri utenti Veritas.
 - <https://vox.veritas.com/>
- **Homepage del Supporto Veritas:** informazioni e strumenti di supporto per i prodotti online. Include inoltre uno strumento di gestione dei casi basato sul Web che consente al Cliente di creare, aggiornare e caricare prove di supporto relative ai casi di supporto esistenti e nuovi.
 - https://www.veritas.com/support/it_IT