

VERITAS™

Manual de soluciones de soporte técnico

Soluciones de soporte técnico de Veritas

Tabla de contenidos

CÓMO UTILIZAR ESTE MANUAL	4
POLÍTICAS PARA SOLUCIONES DE SOPORTE TÉCNICO DE VERITAS	4
Contrato de soporte técnico	4
Política de soporte técnico	4
Política de caducidad	5
Soporte técnico extendido (solo para Software)	5
Soporte estándar extendido (solo Dispositivos)	5
Información de soporte de Dispositivos	5
SaaS, Suscripciones y Servicios alojados	5
OFERTAS DE SOLUCIONES DE SOPORTE TÉCNICO DE VERITAS	5
Mantenimiento básico (solo Software)	6
Soporte básico (solo Software)	6
Soporte técnico extendido (solo para Software)	6
Soporte estándar, Soporte básico y Soporte estándar extendido (Dispositivos)	6
Ofertas de Servicios Business Critical	6
Servicios Business Critical Premier	6
TIPOS DE SOPORTE	7
Soporte web	7
Soporte telefónico	7
Soporte en idioma diferente del inglés	7
CÓMO CONTACTAR SOLUCIONES DE SOPORTE TÉCNICO VERITAS	7
Descripción general	7
Información que se debe proporcionar al informar sobre un Problema	8
Administración de Casos	8
Reconocimiento	8
Resolución de Problemas	9
Actividades de administración de Casos	9
Niveles de gravedad	9
Escalas de tiempo de administración de Casos según Nivel de gravedad	10
Supervisión y actualización de un Caso	11
Problemas de terceros	11
Resolución de Problemas en la nube	11
Cierre de Caso	11
Proceso de escalamiento	11
Productos adquiridos	12
Esfuerzos continuos para Soporte básico (para Problemas de GRAV 1 solamente)	12
Sistema de administración de derechos de Veritas (VEMS)	12
Soporte de múltiples proveedores	12
Exclusiones de servicio	13
Actividades de instalación, actualización, configuración e implementación	13
Educación de Veritas	13

Manual de soluciones de soporte técnico

- Recomendación de sistema de prueba 13**
- Acceso remoto 13**
- Actualizaciones de la versión de Software 13**
- Renovaciones de soporte 14**
- Configuraciones compatibles y alternativas 14**
- Productos de terceros 14**

- DEFINICIONES 15**

- INFORMACIÓN DE REFERENCIA 18**

CÓMO UTILIZAR ESTE MANUAL

Este Manual proporciona una visión general del Soporte básico, el Mantenimiento básico y las ofertas de Dispositivos disponibles de Veritas, incluidas las definiciones de los programas, procesos y procedimientos.

- Este Manual contiene información importante acerca de los procedimientos y las prácticas del servicio y soporte técnico de los productos de Veritas cubiertos por el Soporte básico, el Mantenimiento básico y los Dispositivos de Veritas.
- Lea este Manual para obtener información acerca de cómo la administración de casos aborda Problemas según su Nivel de gravedad.
- Este Manual no sustituye los términos y condiciones contractuales bajo los que un cliente adquirió Productos o Servicios de soporte técnico específicos de Veritas y no reemplaza la Política de soporte técnico de Veritas.
- Los clientes deben consultar este Manual para saber dónde obtener información sobre la compatibilidad de software para las empresas que han sido adquiridas recientemente por Veritas, incluidas aquellas que no están totalmente integradas en la cartera de ofertas y procesos del soporte técnico de Veritas.
- Las palabras escritas en mayúsculas en este Manual tienen significados específicos. En el Manual se definen esos significados.
- Veritas se reserva el derecho de realizar cambios en este Manual y los procesos relacionados con él en cualquier momento.

La versión más reciente de este Manual se encuentra en https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html.

POLÍTICAS PARA SOLUCIONES DE SOPORTE TÉCNICO DE VERITAS

Contrato de soporte técnico

Un Contrato de soporte técnico de Veritas actual cubre la versión generalmente disponible ("GA", del inglés Generally Available) de la Licencia del Producto del cliente. Los clientes deben consultarla Política de soporte técnico o la Información de soporte de Dispositivos para obtener más información sobre el alcance de los servicios de soporte técnico que Veritas ofrece para su Producto. Si su Producto instalado alcanzó la fecha de Fin de soporte estándar, deben consultar la Política EOL de Veritas para comprender los servicios de soporte que pueden estar disponibles para la compra del Producto, como el Soporte técnico extendido ("ETS", del inglés Extended Technical Support).

Política de soporte técnico

La Política de soporte técnico establece los términos según los cuales proporcionaremos nuestros Servicios de soporte técnico a los clientes. Incluye las definiciones de terminología e indica las responsabilidades del cliente. Este Manual, su Contrato de soporte técnico y la Política de soporte técnico se aplican a los Productos de Veritas que se identifiquen como elegibles para la cobertura, según se determina en nuestra Política de caducidad ("Política EOL", del inglés End of Life Policy) y conforme a las fechas clave específicas del Producto. Nuestra Política de soporte técnico y la Política EOL están disponibles en https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html y las fechas clave específicas del Producto, en <https://sort.veritas.com/eosl>.

Manual de soluciones de soporte técnico

Política de caducidad

Veritas ofrece diferentes niveles de entregas con un Contrato de soporte técnico del cliente que depende de la parte del ciclo de vida donde se encuentre el Producto. Nuestra Política de caducidad ("Política EOL") describe el ciclo de vida típico de nuestros Productos y las entregas de soporte relacionadas durante las fases de esos ciclos de vida. Para obtener más información, consulte nuestra Política EOL, publicada en https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html. Las fechas EOL específicas de los Productos están disponibles en <https://sort.veritas.com/eosl>.

Soporte técnico extendido (solo para Software)

La oferta de Soporte técnico extendido ("ETS") extiende su elegibilidad para recibir soporte para una versión de Software que ha alcanzado su fecha de Fin de soporte estándar ("EOSS", del inglés End of Standard Support), pero que todavía no ha alcanzado su fecha de Fin de ciclo de vida de soporte ("EOSL", del inglés End of Support Life), como se describe en nuestra Política de caducidad ("[Política EOL](#)"). Una vez que un Software alcanza su fecha de EOSS, los clientes solo recibirán el soporte técnico si 1) actualizan el Producto a una versión admitida o 2) compran ETS además del mantenimiento de soporte subyacente (es decir, Mantenimiento básico o Soporte básico). Los detalles de la oferta de ETS se proporcionan en el [Certificado de soporte extendido](#).

Soporte estándar extendido (solo Dispositivos)

Si tiene un contrato de soporte activo y desea continuar con este para su Dispositivo después de su fecha EOSS, también debe comprar el Soporte estándar extendido ("ESS"), si estuviera disponible. El ESS está sujeto a la disponibilidad de las partes.

Información de soporte de Dispositivos

La Información de soporte de Dispositivos describe los Servicios de soporte para Dispositivos de Veritas. Veritas brinda Servicios de soporte a los clientes que tengan un Contrato de soporte técnico válido en vigor para Hardware y Software y usen el dispositivo con una configuración compatible. La Información de soporte de Dispositivos está disponible en <http://go.veritas.com/appliance-support>.

SaaS, Suscripciones y Servicios alojados

El Software como servicio ("SaaS", del inglés Software as a Service), los servicios alojados y las suscripciones se definen y describen en sus Contratos de servicios y licencias. Para obtener más información, visite <https://www.veritas.com/company/legal/license-agreements>.

OFERTAS DE SOLUCIONES DE SOPORTE TÉCNICO DE VERITAS

Veritas ofrece diferentes niveles de Servicios de soporte de Hardware y Software en las instalaciones. Además de las ofertas que figuran a continuación, Veritas ofrece servicios Business Critical por una tarifa adicional. Veritas cuenta con cerca de 1300 profesionales de soporte técnico, en doce centros de soporte mundial, en nueve idiomas (inglés, francés, alemán, italiano, japonés, coreano, portugués brasileño, español y mandarín). Si bien inglés es el idioma principal utilizado para la prestación de soporte técnico, Veritas también ofrece soporte en el idioma local durante el horario laboral local en nuestros centros de soporte, de lunes a viernes, según los recursos disponibles de Veritas.

Manual de soluciones de soporte técnico

Mantenimiento básico (solo Software)

El Mantenimiento básico solo está disponible en algunos países donde hay disponibilidad limitada de soporte técnico en el idioma local. Para obtener más detalles, comuníquese con su representante de ventas de Veritas. El Mantenimiento básico incluye las siguientes opciones para Productos que todavía no han alcanzado su fecha de Fin de soporte estándar:

- Soporte telefónico solo durante el horario laboral local
- Acceso a la página web de soporte técnico de Veritas las 24 horas, todos los días
- Acceso a correcciones y parches
- Acceso a las actualizaciones de versiones de Software

Soporte básico (solo Software)

El Soporte básico incluye las siguientes opciones para Productos que todavía no han alcanzado su fecha de Fin de soporte estándar:

- Soporte telefónico las 24 horas, todos los días
- Acceso a la página web de soporte técnico de Veritas las 24 horas, todos los días
- Soporte de Esfuerzos continuos para Casos de gravedad 1 (a petición del cliente)
- Acceso a correcciones y parches
- Acceso a las actualizaciones de versiones de Software

Soporte técnico extendido (solo para Software)

Además de tener un derecho válido para el Mantenimiento básico o Soporte básico ("Soporte subyacente"), los clientes que deseen recibir soporte después de la fecha de Fin de soporte estándar del Producto deben tener un derecho de Soporte técnico extendido (ETS) válido. El ETS incluye los siguientes Productos:

- Acceso al soporte técnico según el Soporte subyacente (las 24 horas, todos los días para Soporte básico u horario laboral regional para Mantenimiento básico)
- Acceso a la página web de soporte técnico de Veritas las 24 horas, todos los días
- Suministro exclusivo de correcciones/parches/posibles soluciones conocidos, paquetes de mantenimiento existentes o información de la base de conocimientos técnicos de Veritas en respuesta a las solicitudes de asistencia del Licenciario

Soporte estándar, Soporte básico y Soporte estándar extendido (Dispositivos)

Veritas brinda Servicios de soporte a los clientes de Dispositivos que tengan un Contrato de soporte técnico válido en vigor para Hardware y Software y usen el Dispositivo con una Configuración compatible. El soporte de Hardware se activa solamente una vez que el Soporte de Veritas determina que se necesita una respuesta en el sitio, incluida la entrega de las piezas correspondientes. La información adicional de soporte de Dispositivos se encuentra disponible en <http://go.veritas.com/appliance-support>.

Ofertas de Servicios Business Critical

Servicios Business Critical Premier

Los Servicios Business Critical se extienden más allá de las opciones de soporte técnico rápido Break-Fix. Con servicios proactivos y personal de soporte especializado que logra comprender en profundidad las necesidades de TI empresariales de los clientes, nuestros [Servicios Business Critical](#) permiten estabilizar la infraestructura, optimizar las operaciones de TI y obtener una respuesta rápida cuando se necesita.

Especialista remoto de Productos de Servicios Business Critical

Expanda su equipo de TI con acceso directo a un ingeniero de Veritas designado con amplia experiencia de los Productos y conocimientos personalizados de su entorno de TI. Para saber más sobre los Servicios Business Critical Premier y los especialistas remotos de Productos, visite [BCS](#).

TIPOS DE SOPORTE

Soporte web

Veritas ofrece amplios recursos de autoayuda las 24 horas, todos los días, sin costo adicional para los clientes:

- Base de conocimientos de Veritas (https://www.veritas.com/support/es_ES) con respuestas a preguntas técnicas.
- En el sitio web de Soporte de Veritas (https://www.veritas.com/support/es_ES) hay vínculos a artículos sobre cómo usar la Base de conocimientos de Veritas, crear una cuenta Veritas, gestionar suscripciones, y aprovechar otros recursos de Soporte de Veritas.
- Los foros comunitarios están disponibles en <https://vox.veritas.com/> para hacer otras preguntas de clientes, o para sugerir o analizar mejoras de los Productos.
- Los clientes con mantenimiento activo también pueden usar el sitio web de [Soporte de Veritas](#) para iniciar, administrar, actualizar y cerrar los casos de soporte técnico en línea.

Soporte telefónico

Se incluye una lista con los números de contacto de Soluciones de Soporte de Veritas de todo el mundo en https://www.veritas.com/support/es_ES/contact-us.html. Veritas ofrece soporte telefónico gratuito en determinadas áreas, pero el cliente se hace cargo de todos los demás costos en los que incurra, como envíos por fax, llamadas con cargo, servicios de Internet, ancho de banda de red, consumo de servicios en la nube, correo postal y seguro del correo postal.

Soporte en idioma diferente del inglés

Veritas ofrece Servicios de soporte en inglés. Haremos los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar soporte en otros idiomas durante los horarios laborales regionales, según los recursos disponibles de Veritas. Consulte [Soporte de idioma](#) para obtener información adicional.

CÓMO CONTACTAR SOLUCIONES DE SOPORTE TÉCNICO VERITAS

Descripción general

Si los clientes identifican un Problema con su Software de Veritas bajo licencia o Hardware de Dispositivo de Veritas, deben ponerse en contacto con Veritas electrónicamente mediante la página web (https://www.veritas.com/support/es_ES) o por teléfono mediante los números de contacto disponibles en https://www.veritas.com/support/es_ES/contact-us.html. Los clientes deben proporcionar a Veritas cualquier información útil de diagnóstico que se les pueda solicitar para replicar o solucionar su Problema. Será necesario iniciar un Caso independiente para cada Problema, y Veritas asignará un número de identificación de caso único en su sistema de seguimiento global para cada Caso.

Si un cliente experimenta un Problema con un Dispositivo, el número de serie del Dispositivo es necesario para garantizar el diagnóstico correcto de la configuración de Hardware que haya adquirido. Si los clientes informan el Problema electrónicamente o por teléfono, deben proporcionar a Veritas su identificación de Soporte de Veritas o de Derecho de Veritas para validar el [nivel de soporte](#) que los clientes tienen derecho a recibir. Cuando los clientes se comunican con Veritas por un Caso, necesitan proporcionar su número de Caso.

Información que se debe proporcionar al informar sobre un Problema

Los clientes deben brindar a Veritas la siguiente información al informar sobre un Problema por teléfono.

- Identidad
 - Nombre del cliente
 - Nombre de contacto, número de teléfono y dirección de correo electrónico
 - Identificación de soporte de Veritas o de Derecho (el conjunto único de letras o números asignados en el momento de la compra)
- Información sobre el Producto
 - Nombre del Producto
 - Versión del Producto
 - Número de serie del chasis (si hubiera un Problema con un Dispositivo de Veritas)
- Información del sistema y del Software
 - Sistema operativo
 - Versión del sistema operativo
- Un enunciado de alto nivel en una línea sobre el Problema informado
- El síntoma principal del Problema
- Un resumen detallado del Problema que está experimentando y el impacto en su organización
- Nivel de gravedad
 - Los clientes deben consultar las definiciones de [Nivel de gravedad](#) en este Manual y asignar un Nivel de gravedad del 1 al 4 para su Problema.
- Para un Dispositivo de Veritas, se necesita información adicional:
 - Número de serie
 - Dirección donde está instalado el Dispositivo
 - Contacto local en la ubicación de la instalación
 - Detalles del sitio (contacto local, horas de acceso, restricciones del sitio)
 - Los clientes deben asegurarse de tener acceso directo a los sistemas que requieren la resolución de Problemas.

Administración de Casos

Reconocimiento

La administración de Casos implica varias actividades clave. La primera actividad tiene lugar cuando Veritas reconoce que un cliente se ha contactado por teléfono o por la [página web](#) de Soporte de Veritas para informar sobre un Problema, o cuando el sistema CallHome ha comunicado un Problema a Veritas automáticamente. En el caso de informar sobre un Problema por vía telefónica o la página web, el objetivo de Veritas es confirmar por correo electrónico la petición de asistencia del cliente dentro de los 5 minutos.

Una vez que se ha abierto un Caso, el cliente recibirá un correo electrónico oficial de confirmación donde se informa que los Servicios de soporte técnico de Veritas ya están al tanto de su Problema. El correo electrónico incluirá el número de Caso del cliente, así como también instrucciones importantes, herramientas útiles y recursos que ayudarán a la resolución del Problema del cliente. Veritas pide a los clientes que dediquen tiempo a leer este correo electrónico importante.

Resolución de Problemas

El ingeniero de soporte técnico ("TSE", del inglés Technical Support Engineer) le hará preguntas al cliente acerca de su Problema y trabajará con él para identificar la causa de este. El proceso de la resolución de Problemas puede involucrar responder preguntas adicionales, ejecutar diagnósticos, aplicar parches, solicitar registros, proporcionar acceso remoto, etc. Tenga en cuenta que Veritas necesitará el consentimiento expreso del cliente antes de iniciar cualquier acceso remoto. El TSE documentará todos los pasos de la resolución del Problema en el Caso. El TSE facilitará al cliente un plan de acción ("POA", del inglés plan of action) durante el transcurso de su Caso. Las acciones realizadas por el TSE asignado llevarán eventualmente a determinar la causa del Problema. Si se identifica que la causa de su Problema es un inconveniente con el Software de Veritas, el TSE ofrecerá una posible solución u otra resolución, o es posible que también desarrolle un plan de acción con los pasos esperados para abordar el Problema. Los clientes pueden consultar las actualizaciones de los Casos y comunicarse con el ingeniero de soporte técnico en la página [web de Soporte de Veritas](#).

Si se establece durante el diagnóstico que existe un Problema con el Hardware del Dispositivo, un coordinador de servicios de campo trabajará con el cliente para coordinar un tiempo estimado de llegada del personal de soporte en el sitio o de la parte que se necesite. Esto se hará dentro de los plazos del Contrato de soporte técnico según corresponda, o en un momento posterior si lo solicita el cliente según las necesidades de su negocio.

Actividades de administración de Casos

Veritas hará los esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo las actividades relacionadas dentro de plazos específicos. Sin embargo, Veritas no tiene obligación de cumplir ningún período de tiempo específico. Tenga en cuenta que si un cliente ha registrado un Problema de gravedad 1, los esfuerzos iniciales de Veritas se concentrarán en hacer que el Software del cliente funcione. Quizás se produzca una degradación temporal del rendimiento mientras Veritas trabaja para resolver el Problema.

Niveles de gravedad

El cliente determinará el Nivel de gravedad inicial de cada Problema informado a Veritas. El [Nivel de gravedad](#) refleja la evaluación del cliente de las posibles consecuencias adversas en su negocio y debe coincidir con las definiciones de Nivel de gravedad de este Manual. Si Veritas determina que el Nivel de gravedad asignado al Caso de un cliente no se alinea con sus definiciones, Veritas recategorizará el Problema para cumplir con esas definiciones. A medida que avanza el Caso, la gravedad del Problema puede cambiar y puede que ya no coincida con el Nivel de gravedad inicial asignado al Problema. En tales ocasiones, Veritas volverá a clasificar el Caso para reflejar la definición correcta y se encargará del caso según el Nivel de gravedad corregido. Veritas transfiere a un ingeniero de soporte técnico (TSE) todos los Problemas de Nivel de gravedad 1 para una acción inmediata.

Escalas de tiempo de administración de Casos según Nivel de gravedad

GRAVEDAD DEL PROBLEMA	DESTINOS DE LA RESPUESTA DESPUÉS DE LA CONFIRMACIÓN	
	MANTENIMIENTO BÁSICO (HORARIO LABORAL REGIONAL)	SOPORTE BÁSICO (24 HORAS, TODOS LOS DÍAS)
<p>Gravedad 1</p> <p>Gravedad 1 o Nivel de gravedad 1 significa que se ha producido un Problema y ninguna solución está disponible inmediatamente, en una de las siguientes situaciones: (i) un servidor de producción u otro sistema de misión crítica está inactivo o ha tenido una considerable pérdida de servicio; o (ii) una parte sustancial de los datos de misión crítica tiene un riesgo alto de pérdida o daños.</p>	Dentro de una hora hábil	Dentro de 30 minutos
<p>Gravedad 2</p> <p>Un Problema se produce por una avería seria de una funcionalidad principal. Se puede continuar con las operaciones de manera limitada, aunque la productividad a largo plazo pueda verse afectada negativamente.</p>	Dentro de cuatro horas hábiles	Dentro de dos horas
<p>Gravedad 3</p> <p>Se produce un Problema que tiene un efecto adverso limitado en las operaciones de negocio.</p>	Antes de la conclusión del próximo día laboral	A la misma hora, el próximo día laboral (definido más adelante)
<p>Gravedad 4</p> <p>Uno de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Un Problema que no afecta negativamente las operaciones de negocio. o Una sugerencia para nuevas funciones o una mejora con respecto al Software. 	Dentro de 2 días hábiles Veritas recomienda que las sugerencias para nuevas funciones o mejoras se presenten en los foros de Veritas	Durante el próximo día laboral Veritas recomienda que las sugerencias para nuevas funciones o mejoras se presenten en los foros de Veritas

Supervisión y actualización de un Caso

El ingeniero de soporte técnico (TSE) que gestiona el Caso de un cliente ofrecerá actualizaciones sobre el estado del Caso y mantendrá un plan de acción (POA) actualizado para el Caso. Los clientes pueden supervisar el estado de su Caso e interactuar con el TSE asignado a través de la interfaz de Soporte de Veritas. Si el cliente necesita llamar a los Servicios de soporte técnico de Veritas con respecto a un Caso abierto, debe llamar y proporcionar su número de Caso al representante de Atención al cliente. El agente transferirá la llamada al TSE que gestiona ese Caso. Si ese TSE no está disponible, el cliente puede dejarle un mensaje o puede solicitar que el Caso sea transferido al siguiente TSE disponible. En el caso de un Problema relacionado con un Dispositivo, el coordinador de servicios de campo realizará una supervisión adicional y se comunicará con el cliente directamente sobre cómo organizar los tiempos de llegada y garantizar que el Problema se haya resuelto.

Problemas de terceros

Veritas hará los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar una resolución definitiva al Problema del cliente. Sin embargo, en caso de que el proceso de resolución y las pruebas demuestren que el Problema no es causado por Veritas, pero parece ser causado por una tercera parte, entonces Veritas solicitará, y en algunos casos requerirá, que el cliente abra un Caso con esa tercera parte para solucionar el Problema.

Resolución de Problemas en la nube

Veritas se compromete a ayudar a los clientes a administrar los datos en la nube. Si bien el objetivo es mantener cualquier gasto adicional del cliente al mínimo, Veritas no es responsable de los costos secundarios en los que pueda incurrir el cliente al solucionar los Problemas del entorno de su nube.

Cierre de Caso

Veritas cerrará un Caso en las circunstancias siguientes: (a) si Veritas ha proporcionado una solución que resuelva el Problema del cliente; (b) si el cliente le ha informado a Veritas que ya no necesita que Veritas trabaje para resolver el Problema; (c) si tanto Veritas como el cliente acuerdan cerrar el Caso; (d) si Veritas ha intentado repetidamente ponerse en contacto con el cliente para tratar su Problema y no ha recibido respuesta después de tres intentos; (e) si Veritas determina de buena fe que es probable que el Problema no se pueda resolver incluso con una inversión razonable de tiempo y recursos; (f) si se confirma que la causa del Problema del cliente se relaciona con Software o Hardware de terceros o con otras causas no relacionadas con el Software de Veritas; (g) si se determina que el Software del cliente funciona de hecho de acuerdo con su Documentación. Veritas considerará el Problema del cliente resuelto si (h) Veritas le recomendó al cliente descargar una revisión o una actualización de la versión del Software que Veritas cree que resolverá el Problema del cliente, o (h) Veritas explicó que considerará abordar el Problema del cliente en una versión futura, o (i) Veritas cree que su Software no causó el Problema. (j) Una posible solución mitiga el Problema o (k) Veritas cierra el Caso del cliente por otros motivos según los procesos de negocio estándar de Veritas. Si el cliente todavía necesita asistencia por el mismo Problema después de que Veritas haya cerrado el Caso, el cliente puede abrir un nuevo Caso y Veritas vinculará el Caso original con el nuevo.

Proceso de escalamiento

Veritas se compromete a ofrecer Productos y Servicios de soporte técnico de alta calidad a sus clientes. En caso de que los clientes tengan preguntas o no estén satisfechos con la manera en que su Caso se gestiona, pueden seguir los pasos descritos en la Guía del proceso de escalamiento global, disponible en https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html

Manual de soluciones de soporte técnico

Productos adquiridos

Este Manual cubre las ofertas que no sean las ofertas estándar de soporte disponible en el mercado de Veritas. Consulte su Contrato de soporte técnico para obtener una descripción de los resultados y los derechos que recibirá bajo la oferta de soporte que ha obtenido para los Productos adquiridos. Tenga en cuenta que el término "Contrato de soporte técnico" hace referencia a su contrato relativo al soporte de los Productos adquiridos incluso si una empresa con la marca "Veritas" no es parte contratante.

Esfuerzos continuos para Soporte básico (para Problemas de GRAV 1 solamente)

Los clientes de Soporte básico podrán solicitar que Veritas proporcione Esfuerzos continuos para trabajar en Casos de Nivel de gravedad 1. El término "Esfuerzos continuos" significa que el personal de Servicios de soporte técnico de Veritas hará circular el Caso del cliente por todo el mundo, de un centro de soporte técnico a otro, utilizando un modelo de operaciones ininterrumpidas. Esto proporcionará esfuerzos sin interrupciones, 24 horas al día, incluidos fines de semana y días festivos, para resolver un Caso de Nivel de gravedad 1.

Si un cliente solicita que su Caso siga el modelo de operaciones ininterrumpidas, la capacidad de Veritas para proporcionar tales Esfuerzos continuos dependerá de la disponibilidad del contacto designado del cliente para continuar con la resolución del Problema. Si un cliente no solicita que su Caso siga el modelo de operaciones ininterrumpidas, o si el contacto designado no está disponible para trabajar en Veritas, el trabajo en el Caso se detendrá cuando finalicen las horas laborales en la región del cliente. Los Esfuerzos continuos se realizarán en inglés fuera del horario laboral regional, ya que el servicio de idiomas solo se ofrece dentro del horario laboral regional. Tenga en cuenta que los esfuerzos iniciales de Veritas se centrarán en conseguir que el Producto de Veritas del cliente funcione, y puede haber una reducción temporal del rendimiento mientras Veritas continúa trabajando para resolver el Problema del cliente.

Sistema de administración de derechos de Veritas (VEMS)

El Sistema de administración de derechos de Veritas (VEMS, del inglés Veritas Entitlement Management System) es un portal de administración de derechos que brinda acceso a derechos adquiridos de Veritas. Los derechos se crean en la cuenta VEMS del propietario de derechos según el proceso de cumplimiento de pedidos. Una vez que se ha creado un derecho, los usuarios de la cuenta de VEMS pueden acceder a la información del derecho, descargar el Software y generar claves de licencia asociadas al derecho.

Los clientes son responsables de administrar y garantizar que solo los usuarios autorizados cuenten con acceso a sus cuentas de VEMS. Los usuarios necesitan acceso a una cuenta de VEMS para poder administrar a los usuarios, acceder a la información de los derechos, descargar Software, generar claves de licencia y abrir casos de soporte técnico. Para proporcionar soporte técnico a tiempo, es importante que los clientes y los usuarios mantengan su información precisa y actualizada.

Para acceder a VEMS, haga clic en la opción 'Licencias' de [Soporte de Veritas](#). Para obtener más información sobre VEMS, consulte las preguntas [frecuentes del Sistema de administración](#) de derechos de Veritas y la [Guía del usuario](#).

Soporte de múltiples proveedores

Veritas posee una amplia gama de modalidades de soporte colaborativo de múltiples proveedores, incluso a través de TSANet. Veritas normalmente aprovecha estas modalidades de colaboración si el cliente percibe Problemas de interoperabilidad entre el Software de Veritas y los Productos de otros proveedores. En los casos donde Veritas no posee una relación de colaboración con otro proveedor, Veritas puede pedirle al cliente que contrate a ese proveedor para trabajar con Veritas para resolver el Problema. Si el Problema está relacionado con el Producto de terceros y no con el Producto de Veritas, el proveedor (y no Veritas) determinará el progreso y la resolución de ese Problema. En caso de que el Problema esté relacionado con un Producto de otro proveedor y no con el Software del cliente, Veritas podrá transferir el Problema del cliente a ese proveedor. En tales casos, el cliente tendrá entonces que trabajar directamente con ese proveedor para resolver su Problema.

Manual de soluciones de soporte técnico

Exclusiones de servicio

Todos los servicios de soporte no incluidos expresamente en su Contrato de soporte técnico se consideran excluidos. A menos que se haya acordado otra cosa por escrito entre las partes, su Contrato de soporte técnico es su [Certificado de soporte](#), incluidos los documentos que específicamente incorpora por referencia. Sin limitar lo anterior, los siguientes servicios se excluyen específicamente del soporte técnico, pero pueden estar disponibles para la compra en un pedido diferente de servicios adicionales: instalación de Software, actualización de servicios, configuración e implementación, resolución de Problemas del entorno, creación de comandos personalizados, consultas o informes, análisis de la causa principal o soporte para cualquier Software de otro fabricante no ofrecido por Veritas.

Actividades de instalación, actualización, configuración e implementación

Los clientes que quieran que Veritas les brinde instalaciones, actualizaciones, configuraciones o cualquier otro servicio deben ponerse en contacto con su gerente de ventas de Veritas o enviar un correo electrónico a Professional.Services@veritas.com.

Educación de Veritas

Educación de Veritas ofrece una completa gama de soluciones de capacitación para ayudar a los clientes a sacar el máximo partido de sus Productos de Veritas. Desde cursos con instructor, pasando por una Academia virtual, hasta una eLibrary en línea con contenido de capacitación accesible en cualquier momento, en cualquier lugar, Veritas Education tiene opciones de capacitación que son adecuadas para cada cliente. Los programas de certificación Veritas permiten a los clientes aplicar su capacitación para conseguir las credenciales que proporcionan la diferenciación en el entorno altamente competitivo de hoy. Para obtener más información sobre las opciones de capacitación y certificación de Veritas, visite los [Servicios de Educación de Veritas](#).

Recomendación de sistema de prueba

Veritas recomienda que los clientes configuren un sistema y entorno de prueba que puedan utilizar para validar las configuraciones antes de instalar su Producto, o cualquier actualización o revisión, en un entorno de producción. Un entorno de prueba también permitirá a los clientes llevar a cabo la resolución de Problemas fuera del entorno de producción.

Acceso remoto

Veritas puede ofrecer un acceso remoto al sistema informático de un cliente para llevar a cabo las actividades de diagnóstico y resolución de Problemas en el Producto. Durante estas sesiones remotas, los ingenieros de soporte técnico de Veritas (TSE) pueden solicitar tomar el control del equipo del cliente. Veritas puede solicitar registrar las sesiones de acceso remoto, de modo que puedan usarse como prueba para resolver Problemas informados. Antes de implementar el acceso remoto, Veritas requerirá consentimiento expreso del cliente respecto de los Términos de Soporte de Acceso Remoto disponibles en https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html.

Actualizaciones de la versión de Software

Los clientes que tengan Soporte básico actualmente tienen derecho a recibir actualizaciones de versiones de Software que estarán disponibles por lo general durante el plazo de su contrato de Servicios de soporte, sin costo adicional. Cualquier opción o Producto futuro que Veritas licencie y valúe por separado no se considerarán una actualización de la versión de Software. La notificación de una actualización de versión de Software se produce automáticamente por correo electrónico y dentro del Sistema de administración de derechos de veritas (VEMS). Cada usuario de una cuenta VEMS recibirá la notificación de actualización de versión de Software, a menos que haya decidido no recibir tales notificaciones. Para acceder a VEMS, haga clic en la opción 'Licencias' de [Soporte de Veritas](#). Para asegurar el funcionamiento del Software en niveles óptimos, Veritas recomienda que los clientes instalen proactivamente las actualizaciones de versiones de Software correspondientes a medida que se encuentren disponibles.

Renovaciones de soporte

Una renovación es una extensión del Contrato de soporte técnico para un período de renovación específico de 12 meses o más. Cada período de renovación entrará en vigor en la fecha de vencimiento del término anterior, siempre que el cliente haya pagado las tarifas aplicables. Los clientes no tendrán derecho a recibir los Servicios de soporte técnico una vez que expire el Contrato de soporte técnico. Si un cliente ha adquirido un Dispositivo de Veritas, tanto los contratos de soporte del Hardware como del Software deben estar vigentes para recibir soporte para el sistema. Sin embargo, aún podrán acceder a la Base de conocimientos en línea y a los parches que Veritas establece como generalmente disponibles para todos los clientes con licencia, independientemente de si el cliente tiene un Contrato de soporte técnico activo. La organización de Renovaciones de Veritas puede explicar la política de renovación o restablecimiento de Servicios de soporte técnico.

Veritas normalmente envía a los clientes un presupuesto de renovación del Contrato de soporte técnico aproximadamente sesenta (60) días antes del vencimiento del período vigente del Contrato de soporte técnico. En el caso de que un cliente no reciba un presupuesto, debe ponerse en contacto con la organización de [Renovaciones de Veritas](#) directamente.

Configuraciones compatibles y alternativas

Veritas proporcionará Servicios de soporte técnico para los Productos de Veritas que se utilizan en una Configuración compatible. Los Productos de Veritas están diseñados para interactuar con muchos tipos de sistemas, aplicaciones y Hardware. En ciertas ocasiones, el cliente puede elegir utilizar un Producto de Veritas en una Configuración alternativa, es decir, en un entorno que no ha sido validado, aprobado o verificado para funcionar con dicho Producto de Veritas, que no es compatible con él o que solo es compatible de manera limitada. Veritas no admite configuraciones alternativas y no tiene ninguna obligación de proporcionar servicios de soporte técnico para un Producto que se utiliza en una Configuración alternativa. Veritas no ofrece ninguna garantía con respecto al uso de Productos con una Configuración alternativa, y el riesgo de ese tipo de uso es responsabilidad del cliente. Una Configuración compatible podría convertirse en una Configuración alternativa si un proveedor modifica uno de sus componentes y cambia la Configuración compatible original. Si un cliente tiene un Problema con el Producto en una Configuración alternativa, o si el Problema se relaciona con una funcionalidad no estándar o no pública (no documentada en los manuales de Veritas ni en otros materiales) que no fue desarrollada por Veritas ni por un socio de consultoría autorizado, debe ponerse en contacto con su representante de Ventas o con un socio de canal para determinar si se puede brindar asistencia y bajo qué condiciones.

Productos de terceros

Veritas puede ofrecer la venta de soporte técnico externo para determinados Productos de terceras marcas. Si un cliente decide adquirir estos Productos y el soporte técnico de terceras marcas, ese soporte se proporcionará únicamente de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de soporte técnico aplicable para ese tercero. Las disposiciones de este Manual no se aplicarán a la prestación de tales servicios de soporte técnico de terceras marcas.

DEFINICIONES

Algunos de los términos en mayúsculas utilizados en este Manual se definen debajo o en la Política de soporte técnico. También se pueden encontrar las definiciones la primera vez que se los menciona en este Manual.

"Actualizaciones de versión de Software" hace referencia a una versión posterior del Software de Veritas que está disponible para el cliente de acuerdo con un Contrato de soporte técnico vigente para esa copia específica del Software. Las versiones de actualización incluyen aquellas con cambios arquitectónicos, cambios importantes en las funciones, cambios significativos para plataformas o sistemas operativos o cambios que afectan la compatibilidad, así como las versiones que presentan nuevas funciones, soporte adicional para plataformas, cambios de infraestructura o cambios arquitectónicos menores. Cualquier opción o Producto futuros que Veritas otorgue con licencias diferentes y que venda por separado no se considerarán una actualización de la versión de Software.

"AutoSupport para Dispositivos" es un marco del programa de servicio que proporciona servicios de soporte automatizado para clientes de Dispositivos elegibles.

"Base de conocimientos" es el repositorio de artículos en línea de Veritas para ayudar los clientes a investigar sobre los Problemas que crean tener.

"CallHome" hace referencia a la funcionalidad dentro de un Dispositivo que supervisa e informa el estado de los distintos componentes de Hardware y Software y envía los datos mediante un canal seguro a servidores backend de Veritas. Los datos de CallHome ayudan a Veritas a proporcionar soporte proactivo al cliente, iniciar casos de soporte y simplificar el soporte técnico y el análisis. CallHome es un componente fundamental y debe habilitarse para la función AutoSupport de Veritas.

"Caso" hace referencia a un Problema que se registra en el sistema de seguimiento de casos global de Veritas y al cual se le asigna un número de identificación de Caso.

"Certificado de soporte" hace referencia al certificado enviado por Veritas en el que se confirma la compra del soporte o mantenimiento correspondiente de Veritas para el Software con Licencia.

"Configuración alternativa" se refiere a la utilización del Producto de Veritas con una configuración que no es compatible con dicho Producto; en un entorno que no está autorizado para su uso con el Producto de Veritas; en un entorno en el que Veritas no ha comprobado que su Producto funciona; o bien, cuando el Producto ha sido probado y se sabe que no funciona o funciona de manera limitada. Con estos fines, las referencias al entorno incluyen las plataformas de Hardware, los sistemas operativos, las aplicaciones de Software y otras soluciones de terceros que un cliente puede utilizar con el Producto.

"Configuración compatible" es una configuración en la que el Producto funciona en el entorno del cliente que consiste únicamente en sistemas operativos compatibles, plataformas de Hardware, aplicaciones de Software, niveles de firmware, bases de datos, dispositivos, controladores de dispositivos y las secuencias de comandos personalizadas de Veritas y otros elementos de configuración que se indican en la Documentación del cliente o cuyo funcionamiento haya sido validado, aprobado o verificado por Veritas en conjunto con el Producto. Con estos fines, las referencias al "entorno" incluyen las plataformas de Hardware, los sistemas operativos, las aplicaciones de Software y otras soluciones de terceros que el cliente pueda utilizar con el Producto. Para evitar dudas, los Dispositivos que incluyen Software adicional o Hardware de terceros que no ha sido validado, aprobado o verificado por Veritas no se considerarán que funcionan en una Configuración compatible.

"Contactos designados" se refieren al personal de soporte técnico que el cliente designa y registra en Veritas para que actúen como enlaces autorizados con las soluciones de soporte técnico de Veritas.

"Contrato de licencia" es el contrato de licencia de Veritas para el Software subyacente.

"Contrato de soporte técnico" o "Contrato de servicios de soporte técnico" hacen referencia a un acuerdo entre Veritas y un cliente y describe las entregas, los derechos y demás condiciones de los servicios de soporte técnico que el cliente ha adquirido para una licencia específica de Dispositivo de Hardware o Software. El término Contrato de soporte técnico incluye Certificados de soporte técnico de Veritas y los documentos que el Contrato de soporte técnico específicamente incorpora por referencia.

Manual de soluciones de soporte técnico

"Derecho" es la capacidad de usar un Producto o un servicio otorgado por Veritas a un cliente o a un socio de Veritas, o de acceder a él. Los derechos se crean generalmente en el proceso de atención de pedidos, en el que los pedidos se suministran directamente a la Cuenta VEMS del cliente que aparece en el certificado electrónico como titular del derecho. El certificado se entrega como un archivo PDF adjunto al correo electrónico de confirmación del pedido enviado a los contactos enumerados en el pedido.

"Día laboral" es un día durante la semana laboral estándar del país en el que el cliente del Producto está instalado.

"Dispositivo" significa un Producto de marca Veritas que consta de una marca de Hardware ("Hardware"), el firmware y Software de Veritas de la marca de Veritas, e incluye cualquier pieza o componente de ese Producto. Si compra componentes, opciones y piezas de repuesto marca Veritas para ese mismo Producto, se incluyen en esta definición y se consideran parte de su Dispositivo.

"Documentación" se refiere a los manuales de usuario y a las notas de la versión que acompañan el Software de Veritas.

"Esfuerzos continuos" es un nivel de esfuerzo por parte de las soluciones de soporte técnico de Veritas, disponible a petición solo para Problemas de Nivel de gravedad 1. El término "Esfuerzos continuos" significa que el personal de Servicios de soporte técnico de Veritas hará circular el Caso del cliente por todo el mundo, de un centro de soporte técnico a otro, utilizando un modelo de operaciones ininterrumpidas. Esto proporcionará esfuerzos sin interrupciones, 24 horas al día, incluidos fines de semana y días festivos, para resolver un Caso de Nivel de gravedad 1.

"Gravedad 1" significa que se produjo un Problema que no tiene una posible solución de inmediato en una de las siguientes situaciones: (a) servidor(es) de producción u otro(s) sistema(s) de uso crítico caídos; (b) una gran parte de los datos importantes de la misión corren un riesgo significativo de pérdida o daño; (c) pérdida de servicio significativa; (d) las operaciones empresariales han sido gravemente afectadas; o (e) un Problema que provoca que una red o sistema falle catastróficamente o que perjudica la integridad general del sistema o la integridad de los datos cuando se instala el Dispositivo o cuando está en funcionamiento (por ejemplo: produce un bloqueo del sistema, pérdida o corrupción de datos o pérdida de sistema seguridad) y que impacta significativamente en las operaciones continuas en un entorno de producción.

"Gravedad 2" se refiere a un Problema que se produce por una avería seria de una funcionalidad principal. Se puede continuar con las operaciones de manera limitada, aunque la productividad a largo plazo pueda verse afectada negativamente.

"Gravedad 3" se refiere a que se produjo un Problema en el que hubo un efecto adverso limitado en las operaciones comerciales.

"Gravedad 4" se refiere a que se produjo un Problema en el que las operaciones comerciales no están afectadas negativamente. Los Problemas de gravedad 4 incluyen sugerencias para funciones o mejoras nuevas, y las condiciones menores o errores de la Documentación que no tienen ningún efecto importante en las operaciones.

"Hardware", consulte "Dispositivo".

"Horario laboral regional" se refiere a las horas estándares de operación de negocios, normalmente entre las 8 a. m. y las 6 p. m. durante los días laborales estándares en un área geográfica determinada, en función del país donde está instalado el Software. El horario de laboral regional excluye días festivos y días de descanso.

"Nivel de gravedad" es la clasificación del Problema como de Nivel de gravedad 1, Nivel de gravedad 2, Nivel de gravedad 3 o Nivel de gravedad 4, tal como se define en el cuadro de actividades de administración de Casos de este Manual.

"Problema" es una pregunta técnica o un Problema técnico que un cliente podría tener sobre el rendimiento de su Software.

Manual de soluciones de soporte técnico

"Producto" se refiere a los Productos de Software y Hardware (Dispositivo) de Veritas. El término "Producto" se aplica a una línea de Productos como conjunto, una versión del Producto específico o modelo de Hardware.

"Próximo día laboral" es el día laboral específico (antes definido) inmediatamente posterior al día en que un cliente envía un Problema a Veritas para obtener ayuda.

"Reparaciones", "revisiones", "parches" o "correcciones de errores" se usan indistintamente y significan cualquier cambio que realizamos en el Software concedido bajo licencia, incluidos los cambios para mantener la compatibilidad del sistema de la base de datos y el sistema operativo, corregir errores y soluciones posibles que establecen o ayudan a restaurar la conformidad sustancial con la Documentación correspondiente que entregamos al cliente. Una reparación puede ser una solución transitoria para un Problema específico del cliente y, por lo general, se proporciona a través de un parche de punto o revisión. Una "reparación" también incluye cualquier recomendación o consejo que ofrecemos a un cliente, incluidas las recomendaciones a un cliente de migrar a una versión actual, o considerar el Problema para desarrollar una futura versión de Software concedido bajo licencia u otros pasos para cerrar un Caso según nuestros procesos de soporte.

"Resolución" cubre una amplia gama de esfuerzos para solucionar el Problema de un cliente. Este término incluye cualquier cambio de código que pueda hacer Veritas al Software para ayudar a restaurar la conformidad de manera sustancial con la Documentación pertinente, incluidos los cambios realizados para mantener la compatibilidad del sistema de base de datos y del sistema operativo. En este Manual, una resolución también puede significar una solución que Veritas desarrolla para un cliente con la finalidad de solucionar un Problema que es específico de ese cliente y que Veritas no establece como generalmente disponible. La definición de una resolución incluye las situaciones en las que Veritas proporciona una solución (sin un cambio de código), en las que le recomienda al cliente que migre a una versión actualizada, en las que Veritas considera el Problema en el desarrollo de una versión futura del Software; o en las que Veritas realiza otros pasos para cerrar un Caso de acuerdo con los procesos de soporte de Veritas. La definición incluye los casos en los que Veritas puede ofrecer una solución más completa o permanente para lograr que el Software coincida sustancialmente con la Documentación, a través de la distribución de cambios de código o de un Producto programado regularmente. Algunos materiales pueden referirse a una resolución de Veritas como la entrega de una solución o una corrección. Veritas se reserva el derecho a decidir cómo se puede entregar una resolución y en qué plazo de tiempo.

"Respuesta inicial" se refiere a cuando nuestro personal de soporte técnico se hace responsable respecto de su Caso y lo contacta.

"Servicios de soporte técnico" se refieren al soporte técnico general que Veritas proporciona para una licencia o Dispositivo específico del Software de acuerdo con las disposiciones de un Contrato de soporte técnico, durante la vigencia del Contrato de soporte técnico.

"Software" hace referencia a la copia del Software de Veritas que un cliente tiene con licencia en un Contrato de licencia de Veritas y para la que ha comprado un Contrato de soporte técnico que está actualmente en vigor. Los términos Producto o Producto de Veritas se utilizan a veces indistintamente con el término Software en este Manual.

"Solución posible" hace referencia a una solución temporal de un Problema conocido que se utiliza para atenuar los efectos adversos de un Problema, y que puede incluir modificaciones específicas para el Software de manera de solucionar Problemas críticos (a veces llamadas "revisiones"). En algunos casos, Veritas no puede realizar más acciones correctivas, y la solución temporal se considerará final.

"Terceros" hace referencia a otro proveedor de Software o Hardware que no sea Veritas pero que puede estar implicado en el Problema de un cliente.

"Transferencia" se refiere al momento en que un Caso se deriva de un ingeniero de soporte técnico a la cola de soporte para ser seleccionado por un ingeniero de soporte técnico que trabajará para solucionarlo.

INFORMACIÓN DE REFERENCIA

- **Documentos de soporte de Dispositivos**
 - <http://go.veritas.com/appliance-support>
- **Política de caducidad**
 - https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html
- **Fechas del Fin del ciclo de vida de soporte (EOSL):** fechas clave del Producto y de la versión del Producto
 - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **Portal MyAppliances:** portal basado en la web para la información de registro, administración y conocimiento acerca de los Dispositivos del cliente. Está integrado con la herramienta de Soporte de Veritas. Después del inicio de sesión, diríjase a la pestaña Dispositivos para ver todos los Dispositivos registrados, editar la información de registro y ver los tickets de los Dispositivos.
 - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **Herramientas de disponibilidad de servicios y operaciones (SORT, del inglés Services and Operations Readiness Tools):** un conjunto de herramientas basadas en web que optimiza la experiencia integral para los Productos de Veritas. SORT ofrece información sobre Productos, facilita la instalación y las actualizaciones, mejora la eficacia operativa, recomienda configuraciones que se alinean con las prácticas recomendadas y le permite administrar los Productos de forma proactiva.
 - <https://Sort.Veritas.com>
- **Página web Aspectos básicos del soporte técnico:** una fuente de útiles materiales adicionales que incluye la Política de soporte técnico de Veritas, el Proceso de escalamiento de casos y las Pautas de soporte en el idioma local.
 - https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html
- **Números de teléfono de soporte:** una lista de números de teléfono que los clientes pueden utilizar para comunicarse con el Soporte de Veritas.
 - https://www.veritas.com/support/es_ES/contact-us.html
- **Políticas de soporte técnico**
 - https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html
- **Sistema de Administración de Derechos de Veritas (VEMS):** para acceder al VEMS, haga clic en la opción 'Licencias' del Soporte de Veritas.
 - https://www.veritas.com/support/es_ES
- **Base de conocimientos de Veritas:** repositorio en línea de artículos para ayudar a los clientes a investigar sobre los Problemas que crean tener.
 - https://www.veritas.com/support/es_ES
- **Intercambio abierto de Veritas (VOX, del inglés Veritas Open Exchange):** una comunidad de usuarios en línea que permite a los clientes aprender más sobre nuevos Productos, buscar y publicar en foros de debate e interactuar con otros usuarios de Veritas.
 - <https://vox.veritas.com/>
- **Página web de Soporte técnico de Veritas:** información y herramientas de soporte técnico en línea sobre los Productos. También incluye una herramienta de administración de casos basada en la web que permite que los clientes creen, actualicen y carguen información relacionada con casos de soporte nuevos y existentes.
 - https://www.veritas.com/support/es_ES