

VERITAS™

Handbuch für Support-Lösungen

Inhalt

VERWENDUNG DES HANDBUCHS	4
BEDINGUNGEN DER VERITAS SUPPORTLÖSUNGEN	4
Supportvertrag	4
Richtlinie für den technischen Support	4
EOL-Richtlinie	4
Erweiterter technischer Support (nur Software)	4
Extended Appliance Support (nur Appliances)	5
Appliance Support Services	5
SaaS, Abonnements und gehostete Services	5
VERITAS SUPPORTLÖSUNGS-ANGEBOTE	5
Basic Maintenance (nur Software)	6
Essential Support (nur Software)	6
Erweiterter technischer Support (nur Software)	6
Standard Support, Essential Support, und Extended Appliance Support (Appliances)	6
Angebote von Business Critical Services	6
Business Critical Services Remote Product Specialist	6
Business Critical Services Premier	7
Weitere Informationen	8
ARTEN VON SUPPORT	8
Web-Support	8
Telefonischer Support	9
Support in der Ortssprache	9
Feste Ansprechpartner	9
KONTAKT ZU VERITAS SUPPORT SOLUTIONS	9
Überblick	9
Erforderliche Informationen beim Melden eines Problems	10
Fallmanagement	10
Bestätigung	10
Fehlerbehebung	11
Fallmanagement-Aktivitäten	11
Schweregrade	11
Fristen für das Fallmanagement nach Schweregrad	12
Überwachen und Aktualisieren eines Falls	13
Drittanbieterprobleme	13
Fehlerbehebung in der Cloud	13
Fallabschluss	13
Eskalationsverfahren	13
Erworbene Produkte	14
Kontinuierliche Betreuung für Essential Support (nur Schweregrad-1-Probleme)	14
Veritas Entitlement Management System (VEMS)	14
Unterstützung mehrerer Hersteller	15
Service-Ausschlüsse	15
Installation, Upgrade, Konfiguration und Implementierung	15
Veritas Education	15
Testsystemempfehlung	15
Remote-Zugriff	15

Handbuch für Support-Lösungen

Softwareversions-Upgrades	15
Verlängerung von Supportverträgen	16
Unterstützte Konfigurationen und alternative Konfigurationen	16
Drittanbieterprodukte	16
BEGRIFFSBESTIMMUNGEN	17
REFERENZEN	20

VERWENDUNG DES HANDBUCHS

Dieses Handbuch umfasst eine Übersicht und wichtige Informationen zu den Supportlösungs-Angeboten (Essential Support, Basic Maintenance, Appliance Support, Extended Support und Business Critical Services), die von Veritas erhältlich sind, sowie Definitionen zu Programmen, Prozessen und Verfahren.

- Sie erfahren in diesem Handbuch, wie Probleme im Rahmen der Supportfallabdeckung abhängig von ihrem Schweregrad behoben werden.
- Dieses Handbuch ersetzt nicht die Vertragsbedingungen, unter denen ein Kunde Veritas-Produkte oder -Support erworben hat, und setzt nicht die Richtlinie für den Technischen Support von Veritas außer Kraft.
- Kunden erfahren in diesem Handbuch, wo sie Informationen über Softwaresupport für Unternehmen erhalten, die Veritas kürzlich übernommen hat, einschließlich jenen, die nicht vollständig in das Supportangebotsportfolio und die Prozesse von Veritas eingebunden sind.
- Wörter in Großbuchstaben haben in diesem Handbuch eine bestimmte Bedeutung, die hier näher definiert wird.
- Veritas behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an diesem Handbuch und den zugehörigen Prozessen vorzunehmen.

Die jeweils aktuelle Version des Handbuchs finden Sie unter https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals.html.

BEDINGUNGEN DER VERITAS SUPPORTLÖSUNGEN

Supportvertrag

Der aktuelle Supportvertrag von Veritas deckt die allgemein verfügbaren (Generally Available, GA) Versionen der Produktlizenz eines Kunden ab. Kunden finden weitere Informationen zum Umfang des technischen Supports im Supportvertrag für das jeweilige Produkt.

Richtlinie für den technischen Support

In der Richtlinie für den technischen Support sind die Bedingungen formuliert, zu denen Veritas für seine Kunden Support bereitstellt. Sie umfasst Begriffsdefinitionen und erläutert die Pflichten des Kunden. Unsere Richtlinie für den technischen Support finden Sie unter https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals.html.

EOL-Richtlinie

Veritas stellt seinen Kunden im Rahmen des Supportvertrags unterschiedliche Leistungen bereit, je nachdem, an welchem Punkt im Lebenszyklus sich das jeweilige Produkt befindet. Unsere EOL-Richtlinie („End of Life“) beschreibt den typischen Lebenszyklus unserer Produkte und die während der jeweiligen Phasen des Lebenszyklus verfügbaren Support-Dienstleistungen. Weitere Informationen finden Sie in unserer EOL-Richtlinie unter https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals.html. Die EOL-Daten spezifischer Produkte finden Sie unter <https://sort.veritas.com/eosl>. Falls das vom Kunden installierte Produkt das Enddatum des Standardsupports erreicht hat, muss der Kunde die EOL-Richtlinie von Veritas zu Rate ziehen. In dieser Richtlinie lassen sich die weiteren Supportoptionen wie beispielsweise erweiterter technischer Support (Extended Technical Support) finden, die für das Produkt erhältlich sind.

Erweiterter technischer Support (nur Software)

Der erweiterte technische Support ("ETS"), so verfügbar, verlängert Ihren Support für eine Softwareversion, die das Enddatum für Standardsupport ("EOSS"), jedoch noch nicht das Enddatum des Supports ("EOSL") erreicht hat; dies wird in unserer EOL-Richtlinie ("End of Life") näher erläutert. Nachdem eine Software das EOSS-Datum erreicht hat, erhalten Kunden nur technischen Support, wenn sie 1) das Produkt auf eine unterstützte Version upgraden, oder 2) zusätzlich zum grundlegenden Supportangebot (d. h. Basic Maintenance oder Essential Support) ETS erwerben.

Extended Appliance Support (nur Appliances)

Wenn Sie einen aktiven Supportvertrag haben und den Support für das Gerät nach dem EOSS-Datum fortsetzen möchten, müssen Sie den erweiterten Appliance-Support ("EAS", Extended Appliance Support), so verfügbar, erwerben. EAS hängt von der Ersatzteil-Verfügbarkeit ab.

Appliance Support Services

Appliance Support Services sind die Supportleistungen für Veritas-Appliances. Veritas bietet Kunden mit einem gültigen Supportvertrag für Hardware und Software, die die jeweilige Appliance in einer unterstützten Konfiguration verwenden, Support. Informationen zu den Appliance Support Services finden Sie unter <https://www.veritas.com/de/de/appliance-services/appliance-support-services>.

SaaS, Abonnements und gehostete Services

Software as a Service (SaaS), Abonnements und gehostete Services sind in den jeweiligen Service- und Lizenzvereinbarungen unter <https://www.veritas.com/de/de/company/legal/license-agreements> beschrieben.

VERITAS SUPPORTLÖSUNGS-ANGEBOTE

Veritas bietet verschiedene Supportlösungen für Software und Appliances vor Ort an.

Matrix der Veritas Supportangebote

Technischer Support	BASIC Wartung	Essential Support	BCS Remote Product Specialist (setzt Essential voraus)	BCS Premier (setzt Essential voraus)
Reaktionsziel bei Schweregrad 1 (nach Bestätigung)	1 Stunde	30 Minuten	15 Minuten	15 Minuten
Zugang zu Support	Während der regionalen Geschäftszeiten	24x7	24x7	24x7
Warteschlangenpriorität			√	√
Anrufeingang – Regionale Geschäftszeiten	Technische Supportmitarbeiter	Technische Supportmitarbeiter	RPS	Erfahrenere TSE
Anrufeingang – außerhalb der regionalen Geschäftszeiten	Technische Supportmitarbeiter	Technische Supportmitarbeiter	Erfahrenere TSE	Erfahrenere TSE
Feste Ansprechpartner	Unbegrenzt	Unbegrenzt	6 pro Anspruch	Unbegrenzt
Gebietabdeckung	Regional	Global	Regional	Global
Produktabdeckung	Nach Softwaretitel	Nach Softwaretitel	Nach Produktfamilie	Nach Produktfamilie
Training			Interaktive & aufgezeichnete Webinare	Interaktive & aufgezeichnete Webinare
Fallaufsicht über Eskalationen			√	√
Vierteljährliche Account-Reviews			√	√
Kontoverwaltung				√
Proaktiver Support				√
Erweiterter Support	Zusätzliche Option	Zusätzliche Option	Zusätzliche Option	Zusätzliche Option

Basic Maintenance (nur Software)

Basic Maintenance ist nur in bestimmten Ländern verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Veritas-Vertriebsbeauftragten. Basic Maintenance umfasst:

- Zugang zu technischem Support über Telefon während den regionalen Geschäftszeiten
- Zugang zur technischen Support-Webseite von Veritas rund um die Uhr
- Zugriff auf Hot-Fixes und Patches
- Zugriff auf Softwareversions-Upgrades

Essential Support (nur Software)

Essential Support umfasst:

- Zugang zu technischem Support wird per Telefon rund um die Uhr zur Verfügung gestellt;
- Zugang zur technischen Support-Webseite von Veritas rund um die Uhr
- Kontinuierliche Betreuung für Fälle mit Schweregrad 1 (auf Anfrage des Kunden)
- Zugriff auf Hot-Fixes und Patches
- Zugriff auf Softwareversions-Upgrades

Erweiterter technischer Support (nur Software)

Neben einer gültigen Berechtigung für Basic Maintenance oder Essential Support benötigen Kunden eine gültige ETS-Berechtigung (erweiterter technischer Support), um nach dem Enddatum des Standardsupports für das Produkt weiterhin Support zu erhalten. ETS umfasst die folgenden Leistungen:

- Zugang zu technischem Support rund um die Uhr (Essential Support) oder während den regionalen Geschäftszeiten (Basic Maintenance)
- Zugriff auf technischen Support auf der Veritas-Webseite rund um die Uhr
- Nur Bereitstellung bekannter Fixes/Patches/Problemumgehungen oder Informationen aus der Supportdatenbank von Veritas als Reaktion auf Supportanfragen des Kunden.

Standard Support, Essential Support, und Extended Appliance Support (Appliances)

Veritas bietet Appliance-Kunden mit einem gültigen Supportvertrag für Appliance und Software, die die jeweilige Appliance in einer unterstützten Konfiguration verwenden, Supportservices. Vor-Ort-Support für Appliances wird nur geleistet, wenn Veritas entscheidet, dass Maßnahmen vor Ort erforderlich sind, darunter für die Lieferung von Teilen. Weitere Informationen zum Appliance-Support finden Sie unter

<https://www.veritas.com/de/de/appliance-services/appliance-support-services>.

Angebote von Business Critical Services

Business Critical Services Remote Product Specialist

Das Angebot Remote Product Specialist (RPS) ist ideal für Unternehmen, die eine bestimmte Produktreihe für mehrere Geräte und Netzwerke ausführen. Das RPS-Angebot stellt einen eigens zugewiesenen Techniker als Ansprechpartner zur Verfügung, der über Fachwissen zu einer bestimmten Produktreihe verfügt. Diese Experte handhabt produktspezifische kritische Probleme während den regionalen Geschäftszeiten und wird von erfahrenen Supportspezialisten unterstützt, die auch außerhalb der regionalen Geschäftszeiten bereitstehen. Dieses Angebot umfasst folgende Leistungen:

- Direkter Zugang zu einem festen, produktspezifischen technischen Experten sowie besserer Zugang zu erfahreneren Supportspezialisten, wenn der RPS nicht verfügbar ist.
- Fundierte Produktkenntnisse und Kenntnisse über Ihre IT-Umgebung ermöglichen eine schnelle Diagnose und Behebung Ihres Problems.
- Für jede erworbene Produktreihe können Kunden bis zu sechs feste Ansprechpartner ernennen.
- Eine Liste der Produktfamilien, für die Business Critical Services verfügbar sind, finden Sie unter [Liste der Produkte mit BCS-Abdeckung](#).

Handbuch für Support-Lösungen

Zugewiesener Remote Product Specialist

Wenn Sie das RPS-Angebot erwerben, wird Ihnen ein Remote Product Specialist zugewiesen, der mit Ihnen und Ihrem Team zusammenarbeitet. Das Angebot umfasst bis zu sechs feste Ansprechpartner. Ihre Remote Product Specialist ist Ihr Ansprechpartner für Supportanfragen zu allen Produkten innerhalb einer bestimmten Produktreihe während der regionalen Geschäftszeiten. Sie erhalten bis zu 48 Arbeitstage der verfügbaren Zeit des RPS.

Nach der Zuweisung wird der RPS einen Konferenzanruf anberaumen, um Ihr Team kennenzulernen und sich einen Eindruck von Ihrer Umgebung (bereitgestellte Produkte, Konfiguration, Versionen usw.) sowie davon zu machen, welche Geschäftsstrategie Ihr Unternehmen verfolgt. Ihr RPS verwendet diese Daten, um die Fehlerbehebung zu beschleunigen sowie den Support und die bereitgestellten Informationen an Ihre spezifischen Anforderungen und Herausforderungen anzupassen.

Von Ihrem RPS erhalten Sie Informationen dazu, wie Sie einen Fall während und außerhalb der regionalen Geschäftszeiten öffnen. Sie erhalten auch die relevanten Kontaktdaten des RPS, Ihre Vertragsdaten und Ansprechpartner für Falleskalationen.

Während der regionalen Geschäftszeiten haben Sie per Telefon oder E-Mail direkten Zugriff auf Ihren zuständigen Remote Product Specialist. Außerhalb der regionalen Geschäftszeiten, oder wenn Ihr RPS zeitweilig nicht verfügbar ist, haben Sie besseren Zugang zu unseren erfahreneren Supportspezialisten. Rufen Sie hierzu das technische Supportzentrum von Veritas an. Die Nummer finden Sie unter [Technischen Support kontaktieren](#).

Persönlicher Remote Product Specialist

Der persönliche Remote Product Specialist bietet alle oben im Abschnitt "Zugewiesener Remote Product Specialist" beschriebenen Vorteile, widmet sich mit 220 Arbeitstagen technischen Supports pro Jahr jedoch voll und ganz Ihrem Unternehmen.

Business Critical Services Premier

BCS Premier ist das beste Angebot für Technischen Support für Unternehmenskunden. Es kombiniert branchenführenden proaktiven und reaktiven Support mit schnellen Reaktionszeiten, um Kunden beim Minimieren des IT-Risikos und beim Maximieren der Betriebszeit zu helfen. Mit proaktivem Support und spezialisierten Supportmitarbeitern, die sich umfassend mit den IT-Erfordernissen Ihres Unternehmens vertraut machen, hilft Ihnen unser BCS Premier-Angebot, Ihre IT-Infrastruktur zu stabilisieren, Ihre IT-Abläufe zu optimieren und schnelle Antworten zu erhalten, wenn Sie sie benötigen. Zentrale Leistungen von BCS Premier:

- **Warteschlangenpriorität** Priorität in der Warteschlange für die erfahreneren Supportspezialisten von Veritas.
- **Erfolgsplanung und quartalsweise Geschäftsberichte**, um die Produkt- und Servicenutzung genau abzustimmen.
- **Produkt-Optimierungsstrategien** tragen zur Vorbereitung auf neue Versionen, Produktkompatibilität und Produktionsplanung bei.
- BUSINESS CRITICAL ACCOUNT MANAGER (BCAM) ist eine Ressource, die auf Ihren geschäftlichen Erfolg ausgelegt ist und remote von Supportexperten bereitgestellt wird.
- **Eskalationsmanagement**, bei dem Ihr Accountmanager bei gemeldeten Fällen mit Schweregrad 1 benachrichtigt wird und allgemeine Fallaufsicht leistet.
- **Proaktiver Remotesupport** bietet Zugriff auf ein Portfolio aus proaktivem Support, der konzipiert wurden, um die Effizienz und Produktivität Ihrer Veritas-Produkte zu maximieren.
- Zugang zu interaktiven sowie aufgezeichneten technischen Webinaren.

Business Critical Services Premier Account-Team

Als BCS Premier-Kunde erhalten Sie bis zu 20 Tage Account-Management-Services. Ihr Supportteam umfasst einen Business Critical Account Manager (BCAM) sowie Zugang zu erfahrenen Supporttechnikern, die umfassende Kenntnisse über das Veritas-Produktportfolio und die erforderlichen Fähigkeiten besitzen, um erweiterten technischen Support im Rahmen des erworbenen Angebots bereitzustellen. Das BCS-Team bietet schnelle Reaktion bei kritischen Situationen und proaktiven Support, um Ihnen zu helfen, ungeplante Ausfälle zu vermeiden.

Handbuch für Support-Lösungen

Ihre BCAM: Zusammenarbeit

Ihr BCAM ist Ihr erster Ansprechpartner bei dem Veritas Support. Das BCAM erbringt folgende Services in Zusammenarbeit mit unserem technischen Supportteam:

- Erfolgsplanung und quartalsweise Geschäftsberichte
 - Quartalsweise Geschäftsberichte fassen Support-Trends, Vorfälle mit erheblichen Auswirkungen und das End-of-Life-Supportmanagement zusammen.
 - Optimierung der Nutzung von Produkten und Services durch quartalsweise Nutzungsberichte und Account-Leistungsplanung gemäß den Geschäftszielen des Kunden.
 - Bewertung und Management des End of Support Life (EOSL), um die Versionen der Veritas-Installationsbasis zu erfassen und Upgrade-Timelines und -Fortschritte zu berichten.
- Produktoptimierungsstrategien
 - Unterstützung von Kunden bei der Vorbereitung auf neue Versionen oder Funktionen und Best-Practice-Empfehlungen.
 - Unterstützung bei der Prozessidentifizierung, um zu bestätigen, dass die installierten oder zu installierenden Produktfamilien/Lösungen mit dem IT-Umfeld kompatibel sind.
 - Unterstützung der Produktionsplanung zur Risikominimierung im Betriebsumfeld und bei den Veritas-Lösungen

Eine Liste der Produktfamilien, für die Business Critical Services verfügbar sind, finden Sie unter [Liste der Produkte mit BCS-Abdeckung](#).

Proaktiver Remote-Support

BCAM organisiert die Erbringung von BCS proaktivem Remote-Support, sodass diese Leistungen planmäßig erbracht werden. Sie erhalten auf Nachfrage Zugang zu vier (4) vordefinierten proaktiven Supportservices mit einer Gesamtdauer von höchstens 12 Tagen pro Jahr Premier Support. Proaktiver Support wird von Ihrem BCAM koordiniert und wird nach Verfügbarkeit erbracht. Proaktiver Support wird remote über Telefon und E-Mail geleistet und wird ggf. mit einem Online-Meeting abgeschlossen, in dem die Ergebnisse besprochen und u. U. Berichte übergeben werden.

Eine vollständige Beschreibung der je nach Produkt verfügbaren Optionen für proaktiven Support und Informationen zur Koordination der Leistung von proaktivem Support erhalten Sie von Ihrem BCAM oder unter [BCS proaktiver Support](#).

Kontaktaufnahme mit Ihrem BCAM

Ihr BCAM ist während den vom Kunden festgelegten regionalen Geschäftszeiten verfügbar und stellt Ihnen seine oder ihre Kontaktdaten zur Verfügung. Wenden Sie sich außerhalb der regionalen Geschäftszeiten an unsere erfahreneren Supportspezialisten und nutzen Sie hierfür die Warteschlangenpriorität. Die Supportspezialisten informieren Ihren BCAM über eingereichte Fälle mit Schweregrad 1.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den BCS-Angeboten finden Sie unter [Business Critical Services: Service Descriptions](#) (Business Critical Services: Servicebeschreibungen).

ARTEN VON SUPPORT

Web-Support

Veritas bietet umfassende Selbsthilfe-Ressourcen auf 24-7-Basis ohne zusätzliche Kosten für Kunden:

- Die Veritas-Supportdatenbank (https://www.veritas.com/support/de_DE) liefert Antworten auf technische Fragen.
- Die Veritas Support-Website (https://www.veritas.com/support/de_DE) umfasst Links zu Artikeln zur Verwendung der Veritas-Supportdatenbank, Erstellung eines Veritas-Accounts, Verwaltung von Abos und Nutzung anderer Veritas Support-Ressourcen.

Handbuch für Support-Lösungen

- Die Community-Foren finden Sie unter <https://vox.veritas.com/>; dort können Sie sich mit anderen Kunden besprechen oder Produktverbesserungen vorschlagen oder diskutieren.
- Kunden mit gültigem Supportvertrag können zudem auf der [Veritas Support](#)-Website technische Support-Fälle eröffnen, verwalten, aktualisieren und schließen.

Telefonischer Support

Eine Liste der globalen Kontakt-Telefonnummern für Veritas Support Solutions finden Sie unter https://www.veritas.com/support/de_DE/contact-us.html. In bestimmten Regionen bietet Veritas kostenlosen Telefonsupport an. Alle weiteren anfallenden Kosten (z. B. Faxgebühren, gebührenpflichtige Anrufe, Internetdienste, Netzwerkbandbreite, Nutzung von Cloud-Diensten, Porto oder Postversicherungsgebühren) gehen zu Lasten des Kunden. Hinweis: BCS RPS-Kunden erhalten eine direkte Telefonnummer zu deren RPS.

Support in der Ortssprache

Veritas stellt Supportservices in englischer Sprache bereit. Wir unternehmen alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um während der jeweiligen örtlichen Geschäftszeiten Support in Sprachen neben Englisch zu bieten, je nach den verfügbaren Ressourcen von Veritas. Weitere Informationen finden Sie unter [Support in Ortssprache](#).

Feste Ansprechpartner

Sie müssen Mitarbeiter Ihres Unternehmens als "feste Ansprechpartner" registrieren, die als Verbindungsglied zum Personal der Veritas Support fungieren. Die Anzahl der festen Ansprechpartner, die Sie festlegen können, variiert basierend auf Ihrem erworbenen Support-Angebot.

- BCS Remote Product Specialist → Sechs feste Ansprechpartner pro Produktreihe
- Basic Maintenance, Essential Support und BCS Premier Services → Unbegrenzte Ansprechpartner

Um die Bereitstellung der Support Services zu erleichtern, sollten Ihre festen Ansprechpartner über eingehende Kenntnisse der spezifischen Veritas-Produkte, die dem Fall zugrunde liegen, sowie technische und produktbezogene Kenntnisse verfügen, die erforderlich sind, um zu einer schnellen Lösung des Falls beizutragen. Wenn wir glauben, dass Ihr fester Ansprechpartner nicht über das erforderliche technische und produktbezogene Fachwissen verfügt, um das Problem zu lösen, bitten wir Sie möglicherweise darum, diesen Ansprechpartner durch eine andere Person zu ersetzen, die über mehr technisches und produktbezogenes Fachwissen verfügt. Wenn keine qualifizierten festen Ansprechpartner während des Fehlerbehebungsprozesses zur Verfügung stehen, kann Veritas Sie nur bedingt unterstützen. Bei der Meldung eines Supportfalls oder bei dessen Eskalation können Sie bestimmte Personen als Ihre festen Ansprechpartner für den betreffenden Fall benennen.

Registrieren oder Aktualisieren von festen Ansprechpartnern

Bitte registrieren Sie alle festen Ansprechpartner, damit wir rechtzeitig Support erbringen können. Es ist wichtig, dass Sie alle Informationen zu festen Ansprechpartnern auf dem neuesten Stand halten.

- Basic Maintenance- und Essential Support-Kunden sollten ihre festen Ansprechpartner über Customer Care unter https://www.veritas.com/support/de_DE/contact-us.html registrieren.
- Business Critical Services-Kunden sollten ihre festen Ansprechpartner bei ihrem jeweiligen BCAM oder RPS registrieren.

KONTAKT ZU VERITAS SUPPORT SOLUTIONS

Überblick

Wenn ein Kunde ein Problem bei einer lizenzierten Veritas-Software oder Veritas Appliance feststellt, sollte er sich elektronisch über das Web (https://www.veritas.com/support/de_DE) oder telefonisch über die Kontakt-Telefonnummern unter https://www.veritas.com/support/de_DE/contact-us.html an Veritas wenden. Kunden müssen Veritas alle relevanten Diagnoseinformationen bereitstellen, die zum Replizieren bzw. Beheben des Problems benötigt werden. Kunden müssen für jedes Problem einen separaten Fall einreichen. Veritas weist jedem Fall eine eindeutige Identifikationsnummer in seinem globalen Fallverfolgungssystem zu.

Handbuch für Support-Lösungen

Sollte ein Kunde ein Problem mit einem System (das als Veritas Software- und Appliance-Produkt definiert ist) haben, wird die Seriennummer der Appliance benötigt, um die ordnungsgemäße Diagnose der gekauften Hardwarekonfiguration sicherzustellen.

Wenn ein Kunde ein Problem elektronisch oder telefonisch meldet, muss er Veritas seine Veritas Support ID oder Berechtigungs-ID mitteilen, damit Veritas die Support-Stufe, für die der Kunde berechtigt ist, ermitteln kann. Wenn sich Kunden bezüglich ihres Falls an Veritas wenden, müssen sie ihre Fallnummer angeben.

Erforderliche Informationen beim Melden eines Problems

Kunden müssen Veritas die folgenden Informationen liefern, wenn sie ein Problem telefonisch melden.

- Identität
 - Name des Kunden
 - Name der Kontaktperson, Telefonnummer und E-Mail-Adresse
 - Veritas Support ID oder Berechtigungs-ID (die einzigartige Buchstaben- oder Zahlenkombination, die zum Kaufzeitpunkt vergeben wird)
- Produktinformationen
 - Produktname
 - Produktversion
 - Gehäuse-Seriennummer (falls das Problem bei einer Veritas-Appliance besteht)
- Angaben zu System und Software
 - Betriebssystem
 - Betriebssystemversion
- Eine allgemeine Kurzbeschreibung des gemeldeten Problems
- Hauptsymptom des Problems
- Eine ausführliche Zusammenfassung des aufgetretenen Problems und seiner Auswirkungen auf das Unternehmen
- Schweregrad
 - Kunden sollten Schweregrad-Definitionen in diesem Handbuch zu Rate ziehen und ihrem Problem einen Schweregrad von 1 bis 4 zuweisen
- Für eine Veritas Appliance sind weitere Informationen erforderlich:
 - Seriennummer
 - Adresse, an der die Appliance installiert ist
 - Lokaler Ansprechpartner am Installationsort
 - Standortdetails (lokaler Ansprechpartner, Öffnungszeiten, Einschränkungen)
 - Kunden müssen sicherstellen, dass sie direkten Zugang zu den Systemen haben, die eine Fehlerbehebung benötigen

Fallmanagement

Bestätigung

Das Fallmanagement umfasst mehrere Schlüsselaktivitäten: Die erste Aktivität ist die Bestätigung durch Veritas, dass ein Kunde Veritas per Telefon oder über die Veritas Support-[Webseite](#) bezüglich eines Problem kontaktiert hat oder dass ein Problem über das CallHome-System automatisch an Veritas gemeldet wurde. Das Ziel von Veritas ist es, bei einem per Telefon oder Web gemeldeten Problem innerhalb von fünf (5) Minuten die Anfrage des Kunden per E-Mail zu bestätigen.

Handbuch für Support-Lösungen

Nachdem ein Fall geöffnet wurde, erhält der Kunde eine offizielle Bestätigungs-E-Mail, dass Veritas über das Problem informiert wurde. Die E-Mail enthält die Fallnummer des Kunden sowie wichtige Anweisungen, hilfreiche Tools und Ressourcen, die zur Lösung des Kundenproblems beitragen. Veritas bittet Kunden, diese wichtige E-Mail sorgfältig durchzulesen.

Fehlerbehebung

Der Technical Support Engineer (TSE) stellt dem Kunden Fragen zu dem Problem und ermittelt gemeinsam mit ihm die Ursache des Problems. Der Fehlerbehebungsprozess kann die Beantwortung weiterer Fragen, Durchführung von Diagnosen, Anwendung von Patches, Anfrage von Protokollen, Support über Remote-Zugriff, usw. umfassen. Bitte beachten Sie, dass Veritas vor einem Remote-Zugriff die ausdrückliche Einwilligung des Kunden benötigt. Der TSE dokumentiert alle Fehlerbehebungsschritte des Falls. Die TSE übergibt dem Kunden einen Aktionsplan (Plan of Action, POA) für die gesamte Laufzeit des Falls. Die von dem zuständigen TSE ergriffenen Aktionen haben zum Ziel, die Ursache des Problems zu bestimmen. Falls die Ursache des Problems mit der Veritas-Software zusammenhängt, liefert der TSE eine Umgehung oder eine andere Lösung; zudem kann er einen Aktionsplan erstellen, der die erwarteten Schritte zur Problembhebung umfasst. Kunden können über die [Veritas Support-Webseite](#) Fall-Aktualisierungen einsehen oder mit dem TSE kommunizieren.

Wenn während der Fehlerdiagnose ein Problem mit einer Appliance-Hardware festgestellt wird, stimmt ein Field Service Coordinator mit dem Kunden die voraussichtliche Ankunftszeit des Vor-Ort-Supportpersonals und/oder der benötigten Komponente ab. Dies geschieht innerhalb den im Supportvertrag festgelegten Zeiten oder aufgrund anderer Vereinbarungen mit dem Kunden.

Fallmanagement-Aktivitäten

Veritas unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um Fallmanagement-Aktivitäten im jeweils angestrebten Zeitraum durchzuführen. Veritas ist jedoch nicht verpflichtet, bestimmte Zeitvorgaben einzuhalten. Bitte beachten Sie, dass Veritas sich primär auf die Wiederherstellung der Softwarefunktion konzentriert, wenn der Kunde ein Problem mit Schweregrad 1 meldet. Dies kann zu einem temporären Leistungsabfall führen, während Veritas an der Problemlösung arbeitet.

Schweregrade

Der Kunde legt den anfänglichen Schweregrad jedes Problems fest, das er bei Veritas meldet. Der Schweregrad spiegelt die Einschätzung des Kunden bezüglich potenzieller negativer Auswirkungen auf sein Geschäft wider und muss mit den Schweregrad-Definitionen in diesem Handbuch übereinstimmen. Wenn Veritas ermittelt, dass der dem Fall eines Kunden zugewiesene Schweregrad nicht der jeweiligen Definition entspricht, kategorisiert Veritas das Problem gemäß der Definition erneut. Im Laufe des Falls kann sich der Schweregrad des Problems ändern, sodass er nicht mehr dem anfänglichen Schweregrad des Problems entspricht. In solchen Situationen klassifiziert Veritas den Fall entsprechend der korrekten Definition neu und bearbeitet den Fall gemäß dem korrigierten Schweregrad. Veritas übergibt alle Probleme mit Schweregrad 1 einem TSE zur unverzüglichen Bearbeitung.

Fristen für das Fallmanagement nach Schweregrad

SCHWEREGRAD DES PROBLEMS	REAKTIONSZIEL NACH BESTÄTIGUNG		
	Bestätigung innerhalb 5 Minuten		
	BASIC MAINTENANCE (WÄHREND DER REGIONALEN GESCHÄFTSZEITEN)	ESSENTIAL SUPPORT (24x7)	Business Critical Services (24x7)
Schweregrad 1 Ein Problem ist aufgetreten und es ist keine unmittelbare Problemumgehung verfügbar, wenn eine der folgenden Situationen eingetreten ist: (i) ein Produktionsserver oder ein anderes unternehmenskritisches System ist ausgefallen oder stark eingeschränkt; oder (ii) ein substantielles Volumen von unternehmenskritischen Daten ist gefährdet, verloren gegangen oder beschädigt worden.	Innerhalb von 1 Stunde (Geschäftszeit)	Innerhalb von 30 Minuten	Innerhalb von 15 Minuten
Schweregrad 2 Es ist ein Problem aufgetreten, bei dem eine wichtige Funktion stark beeinträchtigt ist. Der Betrieb kann in eingeschränktem Maße fortgesetzt werden, das Problem könnte jedoch langfristig die Produktivität beeinträchtigen.	Innerhalb von 4 Stunden (Geschäftszeit)	Innerhalb von zwei Stunden	Innerhalb von zwei Stunden
Schweregrad 3 Es ist ein Problem aufgetreten, das sich in einem eingeschränkten Umfang nachteilig auf die Geschäftsabläufe auswirkt.	Innerhalb des nächsten Werktags	Gleiche Zeit am nächsten Arbeitstag;	Innerhalb von sechs Stunden
Schweregrad 4 - Es ist ein Problem aufgetreten, dass jedoch die Geschäftsabläufe nicht beeinträchtigt, oder - Der Kunde hat einen Vorschlag für eine neue Funktion oder fragt eine Verbesserung an	Innerhalb von 2 Werktagen; Veritas empfiehlt zudem, Vorschläge für neue Funktionen und Verbesserungen auch in den Veritas-Foren zu veröffentlichen.	Innerhalb des nächsten Werktags; Veritas empfiehlt zudem, Vorschläge für neue Funktionen und Verbesserungen auch in den Veritas-Foren zu veröffentlichen.	Gleiche Zeit am nächsten Arbeitstag; Veritas empfiehlt zudem, Vorschläge für neue Funktionen und Verbesserungen auch in den Veritas-Foren zu veröffentlichen.

Überwachen und Aktualisieren eines Falls

Der (TSE), der den Fall eines Kunden betreut, stellt aktuelle Informationen zum Status des Falls bereit und unterhält einen aktuellen Aktionsplan (Plan of Action, POA) für den Fall. Kunden können den Status des Falls über die [MyVeritas-Oberfläche](#) überwachen und sich mit dem zuständigen TSE in Verbindung setzen. Falls ein Kunde sich bezüglich eines offenen Falls an Veritas Support wenden muss, sollte er telefonisch Kontakt aufnehmen und dem Kundenservice-Agenten seine Fallnummer mitteilen. Der Agent leitet den Aufruf an den TSE weiter, der den Fall betreut. Sollte der zuständige TSE nicht verfügbar sein, kann der Kunde dem TSE eine Nachricht hinterlassen oder eine Neuzuweisung des Falls zum nächsten freien TSE anfordern. Bei einer Neuzuweisung wird ein Fall einem TSE entzogen und in die Supportwarteschlange gestellt, damit er von einem anderen, aktuell verfügbaren TSE übernommen und bearbeitet werden kann.

Im Falle eines Problems mit einer Appliance erfolgt zusätzlich eine Überwachung durch den Field Service Coordinator. Er vereinbart direkt mit dem Kunden die Ankunftszeiten und vergewissert sich, dass das Problem behoben wurde.

Drittanbieterprobleme

Veritas unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um eine endgültige Lösung für das Problem des Kunden zu finden. Wenn der Fehlerbehebungsprozess und die Faktenlage jedoch ergeben, dass das Problem nicht durch Veritas, sondern durch einen Drittanbieter verursacht wurde, fordert Veritas den Kunden auf bzw. weist ihn an, bei diesem Drittanbieter einen Fall zur Behebung des Problems zu öffnen.

Fehlerbehebung in der Cloud

Veritas ist bestrebt, seine Kunden bei der Datenverwaltung in der Cloud zu unterstützen. Veritas strebt an, die zusätzlichen Kosten für den Kunden gering zu halten, ist jedoch nicht für Nebenkosten verantwortlich, die im Rahmen von Fehlerbehebungs-Maßnahmen an der Cloud-Umgebung beim Kunden entstehen.

Fallabschluss

Veritas schließt einen Fall unter folgenden Bedingungen: (a) Veritas hat eine Lösung bereitgestellt, mit der das Problem des Kunden behoben wird; (b) Der Kunde hat Veritas informiert, dass er zur Behebung des Problems keine Hilfe von Veritas mehr benötigt; (c) Veritas und der Kunde beschließen einvernehmlich, den Fall zu schließen; (d) Veritas hat wiederholt versucht, den Kunden bezüglich des Problems zu kontaktieren, aber der Kunde hat auch nach drei (3) Versuchen nicht reagiert; (e) Veritas entscheidet nach bestem Wissen und Gewissen, dass das Problem mit großer Wahrscheinlichkeit selbst mit hohem zeitlichem und finanziellem Aufwand nicht lösbar ist; (f) Das Problem des Kunden wird nachweislich durch Software oder Hardware eines Drittanbieters oder andere, nicht mit der Software von Veritas in Verbindung stehende Gründe verursacht; oder (g) Veritas stellt fest, dass die Software im Wesentlichen gemäß Dokumentation arbeitet. Veritas betrachtet das Problem des Kunden als gelöst, wenn (h) Veritas dem Kunden empfohlen hat, einen Patch oder ein Softwareversions-Upgrade herunterzuladen, mit dem sich nach Ansicht von Veritas das Problem des Kunden lösen lässt oder (h) Veritas angegeben hat, dass es das Problem des Kunden ggf. in einer zukünftigen Version lösen wird, (i) Veritas der Ansicht ist, dass das Problem nicht durch Veritas-Software verursacht wurde, (j) eine Problemumgehung das Problem behebt oder (k) wenn Veritas den Fall des Kunden aus anderen Gründen gemäß der Standard-Geschäftsverfahren von Veritas schließt. Sollte der Kunde nach Abschluss des Falls durch Veritas weiterhin Unterstützung bei dem gleichen Problem benötigen, kann er einen neuen Fall öffnen. Veritas verweist dann in dem neuen Fall auf die ursprüngliche Anfrage.

Eskalationsverfahren

Veritas ist stets bemüht, seinen Kunden Produkte und Support in höchster Qualität zu bieten. Wenn Kunden nicht damit zufrieden sind, wie ihr Fall bearbeitet wird, sollten sie anfordern, dass ihr Fall eskaliert wird.

Der Einstieg in das Veritas-Eskalationsverfahren erfolgt über ein lokales Zentrum für technischen Support von Veritas. Wenn die Verbindung hergestellt wurde, sollten Kunden darum bitten, mit dem Team für Eskalationsmanagement zu sprechen. Alle Anfragen auf Hilfe bei der Eskalation werden nach Dringlichkeit und Auswirkung sortiert und einem Eskalationsmanager zugeteilt. Der Eskalationsmanager wird:

Handbuch für Support-Lösungen

- mit dem Kunden zusammenarbeiten, um dessen Bedenken zu verstehen und die spezifischen Bedürfnissen des Kunden anzugehen.
- als Vertreter des Kunden handeln und die Sichtbarkeit eskalierter Probleme für die Führungsriege von Veritas bereitstellen.
- intern zusammenarbeiten, um Ressourcen zu koordinieren und einen Aktionsplan zu entwickeln.
- die Verantwortung für die Erfüllung von Verpflichtung stärken und eine zeitnahe Lösung für das eskalierte Problem finden.
- die Kommunikation zur Abstimmung verwalten und Veritas eine einheitliche Stimme gegenüber den Kunden zu verleihen.

Erworbene Produkte

Dieses Handbuch behandelt keine Angebote neben den Standard-Supportangeboten von Veritas, die im Handel erhältlich sind. Eine Beschreibung der Leistungen und Berechtigungen, die Sie gemäß dem Supportangebot, das Sie für diese Produkte erworben haben, erhalten, finden Sie in Ihrem Supportvertrag. Beachten Sie, dass der Begriff „Supportvertrag“ sich auf die Vereinbarung zum Support für die erworbenen Produkte bezieht, auch wenn das Unternehmen „Veritas“ kein Vertragspartner ist.

Kontinuierliche Betreuung für Essential Support (nur Schweregrad-1-Probleme)

Kunden mit einem Essential Support-Vertrag haben Anspruch auf kontinuierliche Betreuung durch Veritas für Probleme des Schweregrads 1. Der Begriff "Kontinuierliche Betreuung" bedeutet, dass die Mitarbeiter von Veritas Support den Fall des Kunden in einem Follow the Sun-Modell auf der ganzen Welt von Support-Center zu Support-Center weitergeben. Auf diese Weise erhält der Kunde für Probleme des Schweregrads 1 eine unterbrechungsfreie Betreuung rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen.

Damit Veritas diese kontinuierliche Betreuung bereitstellen kann, muss der feste Ansprechpartner des Kunden für die fortlaufende Problembehebung verfügbar sein, wenn ein Kunde einen Follow the Sun-Service für seinen Fall beantragt. Wenn der Kunde keinen Follow the Sun-Service für seinen Fall beantragt oder der feste Ansprechpartner nicht verfügbar ist, stellt Veritas die Bearbeitung des Falls nach den örtlichen Geschäftszeiten des Kunden ein. Die kontinuierliche Betreuung erfolgt außerhalb der örtlichen Geschäftszeiten in englischer Sprache, da Unterstützung in der Landessprache nur während der jeweiligen Geschäftszeiten angeboten wird, so verfügbar. Veritas kümmert sich zunächst vorrangig darum, die Betriebsbereitschaft der Veritas-Software beim Kunden wiederherzustellen. Möglicherweise kommt es zu einer temporären Leistungsabnahme, während Veritas an der Problemlösung arbeitet.

Veritas Entitlement Management System (VEMS)

Das Veritas Entitlement Management System (VEMS) ist ein Portal zur Verwaltung von Berechtigungen, über das Sie Zugriff auf die von Veritas erworbenen Berechtigungen haben. Berechtigungen werden im Rahmen der Auftragsabwicklung im VEMS-Konto des Berechtigungseigentümers erstellt. Sobald eine Berechtigung erstellt wurde, können Nutzer des VEMS-Kontos Informationen zur Berechtigung anzeigen, Software herunterladen und mit der Berechtigung verknüpfte Lizenzschlüssel generieren.

Kunden müssen sicherstellen, dass nur autorisierte Benutzer Zugriff auf ihre VEMS-Konten haben. Kunden und deren autorisierte Benutzer benötigen Zugriff auf einen VEMS-Account, um Benutzer zu verwalten, auf Berechtigungsinformationen zuzugreifen, um Software herunterzuladen, um Lizenzschlüssel zu erstellen und um technische Support-Fälle zu eröffnen. Um schnellstmöglich Unterstützung zu erhalten, ist es wichtig, dass Kunden die Informationen zu ihren festen Ansprechpartnern stets auf dem neuesten Stand halten. Wenn Sie BCS Premier-Kunde sind, hat Ihr BCAM Lesezugriff auf Ihrem VEMS-Account, um Hilfe leisten zu können.

Um auf VEMS zuzugreifen, klicken Sie auf der [Veritas-Support-Website](#) auf die Option „Licensing“ (Lizenzierung). Weitere Informationen zu VEMS finden Sie in den [Häufig gestellten Fragen](#) zum Veritas Entitlement Management System und dem [Benutzerhandbuch](#).

Unterstützung mehrerer Hersteller

Veritas unterhält Kooperationsvereinbarungen mit zahlreichen Herstellern, u. a. per TSANet. Veritas nutzt diese Kooperationsvereinbarungen, wenn ein Kunde Interoperabilitätsprobleme zwischen Veritas Software und Produkten anderer Hersteller meldet. Falls Veritas keine Kooperationsvereinbarung mit einem Hersteller hat, kann Veritas den Kunden bitten, dem Hersteller eine Zusammenarbeit mit Veritas zur Behebung des Problems vorzuschlagen. Falls das Problem in Zusammenhang mit einem Drittanbieterprodukt und nicht dem Veritas-Produkt steht, wird der Drittanbieter (nicht Veritas) den Problemfortschritt und die Lösung ermitteln. Falls das Problem durch das Produkt eines anderen Anbieters und nicht die Software des Kunden ausgelöst wird, kann Veritas das Problem an diesen Anbieter übergeben. In einem solchen Situationen muss der Kunden direkt mit dem jeweiligen Anbieter zusammenarbeiten, um das Problem zu lösen.

Service-Ausschlüsse

Alle Supportleistungen, die nicht ausdrücklich im Supportvertrag genannt sind, sind ausgeschlossen. So nicht anders schriftlich von den Vertragsparteien festgelegt, stellt Ihr Supportvertrag das [Supportzertifikat](#) dar, einschließlich jeglicher Dokumente, auf die der Vertrag ausdrücklich verweist. Ohne Beschränkung des Vorstehenden sind die folgenden Leistungen ausdrücklich aus dem technischen Support ausgeschlossen, können jedoch über eine eigene Bestellung weiterer Services erhältlich sein: Installations-, Upgrade-, Konfigurations- und Implementierungs-Services, Schulungen, Fehlerbehebung zu Umgebungsproblemen, Erstellung individueller Scripte, Anfragen oder Berichte, Ursachenanalyse oder Support für Drittanbieter-Software, die nicht von Veritas zur Verfügung gestellt wird.

Installation, Upgrade, Konfiguration und Implementierung

Kunden, die Installations-, Upgrade-, Konfigurations- oder sonstige Dienstleistungen von Veritas wünschen, sollten sich an ihren Veritas-Vertriebsvertreter wenden oder eine E-Mail an Professional.Services@veritas.com senden.

Veritas Education

Veritas Education bietet umfassende Schulungslösungen, um Kunden bei einer optimalen Nutzung von Veritas-Produkten zu unterstützen. Von Schulungen mit Kursleitern bis hin zur Virtual Academy und einer Online-E-Bibliothek, deren Inhalte jederzeit und überall verfügbar sind: Veritas Education bietet Schulungsoptionen an, die die Bedürfnisse jedes Kunden erfüllen. Die Veritas-Zertifizierungsprogramme ermöglichen es Kunden, das Gelernte umzusetzen und Zertifizierungen zu erlangen, die sie im Konkurrenzkampf hervorheben. Weitere Informationen zu den Schulungs- und Zertifizierungsangeboten von Veritas Education finden Sie unter [Veritas Education Services](#).

Testsystemempfehlung

Veritas empfiehlt seinen Kunden, ein Testsystem und eine Testumgebung zu konfigurieren, um Konfigurationen und Einstellungen vor der Installation von Produkten, Upgrades, Aktualisierungen oder Fixes in der Produktionsumgebung zu überprüfen. Zudem können Kunden in einer Testumgebung Fehler außerhalb ihrer Produktionsumgebung beheben.

Remote-Zugriff

Veritas bietet dem Kunden ggf. an, per Remote-Zugriff auf das Computersystem des Kunden zuzugreifen, um Diagnose- und Fehlerbehebungsaktivitäten zum Produkt durchzuführen. Während dieser Remotesitzungen übernehmen die TSEs von Veritas nach Rücksprache die Steuerung des Computers beim Kunden. Veritas kann anfragen, Remote-Zugriffssitzungen aufzuzeichnen, um diese Aufzeichnungen als Belege bei der Lösung gemeldeter Probleme zu nutzen. Vor der Implementierung von Remote-Zugriff benötigt Veritas ausdrückliche Einwilligung in die Nutzungsbedingungen für Remote-Zugriff-Support, die Sie unter https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals.html finden.

Softwareversions-Upgrades

Kunden mit einem gültigen Basic Maintenance oder Essential Support-Vertrag sind berechtigt, Softwareversions-Upgrades, die während der Laufzeit des Supportvertrags allgemein verfügbar werden, kostenlos zu erhalten. Optionale Komponenten oder neue Produkte, die Veritas separat lizenziert und vermarktet, gelten nicht als Softwareversions-Upgrades. Die Benachrichtigung zu einem Softwareversions-

Handbuch für Support-Lösungen

Upgrade erfolgt automatisch per E-Mail und innerhalb des Veritas Entitlement Management System (VEMS). Jeder aktive Nutzer eines (VEMS)-Kontos erhält die Benachrichtigung zum Softwareversions-Upgrade, wenn er sich nicht vom Empfang dieser Benachrichtigungen abgemeldet hat. Um auf VEMS zuzugreifen, klicken Sie auf der [Veritas-Support-Website](#) auf die Option „Licensing“ (Lizenzierung). Veritas empfiehlt seinen Kunden, relevante Software-Upgrades proaktiv zu installieren, sobald sie im Handel erhältlich sind, um eine optimale Leistung ihrer Software zu gewährleisten.

Verlängerung von Supportverträgen

Eine Verlängerung ist eine Erneuerung eines Vertrags über technischen Support um einen angegebenen Verlängerungszeitraum, üblicherweise 12 Monate. Jede Verlängerungslaufzeit tritt mit dem Ablaufdatum der vorherigen Laufzeit in Kraft, vorausgesetzt, der Kunde hat die anfallenden Gebühren entrichtet. Nach Ablauf des Supportvertrags hat der Kunde keinen weiteren Anspruch auf Support. Falls der Kunde eine Veritas-Appliance erworben hat, müssen sowohl Hardware- als auch Software-Wartungsvertrag gültig sein, um Support für das System zu erhalten. Der Kunde kann jedoch weiterhin online auf die Veritas-Supportdatenbank und die allgemein für alle Lizenznehmer erhältlichen Patches von Veritas zugreifen, unabhängig davon, ob für diese Lizenz ein aktiver Supportvertrag besteht oder nicht. Eine Kopie der globalen Verlängerungsrichtlinie finden Sie unter: https://www.veritas.com/content/support/de_DE/terms/support-fundamentals.html. Weitere Informationen zu Supportverlängerungen erhalten Sie von Ihrem Veritas-Vertriebsmitarbeiter oder einem Mitarbeiter von Veritas Renewals.

Normalerweise unterbreitet Veritas oder ein Veritas-Partner dem Kunden zirka sechzig (60) Tage vor Ablauf der Laufzeit des zu diesem Zeitpunkt geltenden Supportvertrags ein Verlängerungsangebot. Sollte ein Kunde kein Angebot erhalten, kann er sich direkt an [Veritas Renewals](#) wenden.

Unterstützte Konfigurationen und alternative Konfigurationen

Veritas stellt Support für Veritas-Produkte bereit, die in einer unterstützten Konfiguration verwendet werden. Veritas-Produkte sind zur Zusammenarbeit mit vielen System-, Anwendungs- und Hardwaretypen konzipiert. Manchmal entscheidet sich ein Kunde jedoch, ein Veritas-Produkt in einer alternativen (nicht unterstützten) Konfiguration zu verwenden, d. h. in einer Umgebung, die nicht für den Betrieb mit Veritas Software validiert, bestätigt oder überprüft wurde bzw. die diese Software nicht oder nur mit eingeschränkter Funktionalität unterstützt. Veritas unterstützt keine alternativen Konfigurationen und ist nicht verpflichtet, Support für Software in einer alternativen Konfiguration bereitzustellen. Veritas leistet keine Gewähr bezüglich der Verwendung von Software in einer alternativen Konfiguration; eine solche Verwendung findet auf eigene Gefahr des Kunden statt. Eine unterstützte Konfiguration kann zu einer alternativen Konfiguration werden, wenn ein Unternehmen eine Komponente modifiziert, die Teil der ursprünglichen unterstützten Konfiguration ist. Wenn ein Kunde ein Problem mit dem Produkt in einer alternativen Konfiguration feststellt oder sein Problem mit einer nicht standardmäßigen oder nicht öffentlichen Funktion zusammenhängt (nicht in den Handbüchern oder sonstigen Materialien von Veritas dokumentiert), die nicht von Veritas oder einen autorisierten Beratungspartner entwickelt wurde, kann er sich an den Vertriebsbeauftragten oder Vertriebspartner wenden, um zu erfahren, ob und unter welchen Bedingungen Support verfügbar ist.

Drittanbieterprodukte

Veritas bietet für bestimmte Drittanbieterprodukte Drittanbieter-Support an. Wenn sich ein Kunde für den Kauf eines Drittanbieterprodukts und des zugehörigen Drittanbietersupports entscheidet, erhält er nur die in den Bedingungen des geltenden Supportvertrags mit diesem Drittanbieter eingeschlossenen Leistungen. Die Bestimmungen dieses Handbuchs gelten nicht für die Bereitstellung von Supportservices für Drittanbieterprodukte.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Nachfolgend oder in der Richtlinie für technischen Support werden einige in diesem Handbuch verwendete Begriffe definiert, die im Text durch Großschreibung hervorgehoben sind. Unter Umständen wurden diese bereits bei ihrer ersten Verwendung in diesem Handbuch definiert.

„Alternative Konfiguration“: Verwendung von Veritas-Produkten in einer Konfiguration, die das jeweilige Produkt nicht unterstützt; in einer Umgebung, die für die Verwendung des Veritas-Produkts nicht zugelassen ist; in einer Umgebung, in der Veritas die Funktionalität des Produkts nicht überprüft hat; oder in einer Umgebung, in der das Produkt getestet wurde und nachweislich nicht oder nur mit eingeschränkter Funktionalität funktioniert. In diesem Kontext steht „Umgebung“ für die Hardwareplattformen, Betriebssysteme, Softwareanwendungen und andere Drittanbieterlösungen, die ein Kunde zusammen mit dem Produkt verwendet.

„Appliance“: Ein Veritas-Produkt, das aus Veritas-Hardware („Hardware“), -Firmware und -Software besteht, einschließlich Ersatzteile und Komponenten für dieses Produkt. Wenn Sie Veritas-Komponenten, Ersatzteile oder optionale Teile für ein derartiges Produkt erwerben, fallen diese unter diese Definition und werden als Teil der Appliance betrachtet.

„AutoSupport“: Ein Serviceprogramm, das automatischen Support für entsprechend qualifizierte Appliance-Kunden bereitstellt.

„CallHome“: Bezieht sich auf die Funktion einer Appliance, die den Zustand diverser Hardware- und Softwarekomponenten überwacht und meldet und die Daten über einen sicheren Kanal an die Veritas-Backendserver sendet. Die CallHome-Daten helfen Veritas dabei, proaktiven Kundensupport zu liefern, Supportfälle zu eröffnen und technischen Support und Analysen zu erbringen. CallHome ist eine wichtige Komponente und muss aktiviert sein, um die Veritas AutoSupport-Funktion nutzen zu können.

„Dokumentation“: Die Benutzerhandbücher und Versionshinweise zur Veritas Software.

„Drittanbieter“: Andere Software- oder Hardwarehersteller als Veritas, die an vom Kunden gemeldeten Problem ggf. beteiligt sind.

„Eine Berechtigung“ ist das Recht zur Nutzung oder zum Zugriff auf ein Produkt oder einen Dienst, das/der von Veritas für einen Kunden oder einen Veritas-Partner zur Verfügung gestellt wird. Berechtigungen werden in der Regel während der Auftragsabwicklung erstellt und direkt im VEMS-Konto des Kunden generiert, der auf dem elektronischen Zertifikat als Berechtigungseigentümer aufgeführt ist. Das Zertifikat wird als PDF-Anhang zusammen mit der Auftragsbestätigungs-E-Mail, die an die auf der Bestellung angegebenen Kontaktpersonen gesendet wird, zugestellt.

„Erste Antwort“: Dies bezeichnet den Punkt, zu dem unser technisches Support-Personal die Verantwortung für Ihren Fall übernimmt und Sie kontaktiert.

„Fall“: Ein gemeldetes Problem, das im globalen Fallverfolgungssystem von Veritas protokolliert wurde und dem eine Fall-Identifikationsnummer zugewiesen wurde.

„Feste Ansprechpartner“: Die vom Kunden angegebenen und bei Veritas registrierten Supportmitarbeiter, die als autorisierte Schnittstelle zum Veritas Support fungieren.

„Hardware“ siehe „Appliance“.

„Hauptversion“: Eine Softwareversion, die Änderungen an der Architektur, an wichtigen Funktionen, an den unterstützten Plattformen oder Betriebssystemen oder mit Auswirkungen auf die Kompatibilität beinhaltet. Dokumentationsüberarbeitungen, Fehlerbehebungen und Verbesserungen sowie Nebenversionen sind alle Teil einer Hauptversion und folgen den EOL-Zeitplänen und Supportphasen der Hauptversion. Weitere Informationen finden Sie in der EOL-Richtlinie.

„Kontinuierliche Betreuung“: Eine Leistung von Veritas, die nur auf Anfrage und nur für Probleme des Schweregrads 1 verfügbar ist. „Kontinuierliche Bearbeitung“ bedeutet, dass Support-Mitarbeiter von Veritas den Fall des Kunden auf der ganzen Welt von Support-Center zu Support-Center weiterleiten und sich dabei auf ein Follow-the-Sun-Modell stützen, bei dem rund um die Uhr und auch an Wochenenden und Feiertagen der Support bereitgestellt wird, mit dem ein Fall des Schweregrads 1 bearbeitet werden kann.

„Lizenzvereinbarung“: Die Veritas-Lizenzvereinbarung für die Software.

„**Lösung**“: Ein breites Spektrum an Maßnahmen, zur Behebung eines Problems beim Kunden. Dies beinhaltet auch alle Codeänderungen, die Veritas an der Software vornimmt, um die Konformität mit der entsprechenden Dokumentation wiederherzustellen, einschließlich Änderungen zur Gewährleistung der Kompatibilität von Betriebssystem und Datenbanksystem. Der Begriff „Lösung“ kann sich auch auf eine Lösung beziehen, die Veritas für einen Kunden entwickelt, um ein kundenspezifisches Problem zu beheben, ohne diese allgemein verfügbar zu machen. Die Definition für „Lösung“ schließt auch ein, dass Veritas eine Problemumgehung (ohne Codeänderung) bereitstellt; dem Kunden eine Migration auf eine neue Version empfiehlt; das Problem bei der Entwicklung einer zukünftigen Softwareversion berücksichtigt; oder andere Schritte zum Schließen des Falls entsprechend den Veritas-Supportprozessen unternimmt. Die Definition schließt auch ein, dass Veritas eine umfassendere und/oder dauerhaftere Lösung bereitstellt, durch die die Software im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der entsprechenden Dokumentation gebracht wird. Hierfür werden möglicherweise Codeänderungen oder regelmäßig veröffentlichte Produktversionen zur Verfügung gestellt. Einige Begleitmaterialien bezeichnen die Lösung durch Veritas als Bereitstellung einer Lösung oder Korrektur. Veritas behält sich das Recht vor, zu entscheiden, wie und in welchem Zeitraum eine Lösung bereitgestellt wird.

„**Nächster Werktag**“: Der Werktag, der unmittelbar auf den Tag folgt, an dem ein Kunde Veritas ein Problem gemeldet hat.

„**Nebenversion**“: Eine Softwareversion, die neue Funktionen, neue unterstützte Plattformen, Infrastrukturänderungen oder kleinere, mit der jeweiligen Hauptversion kompatible Änderungen der Architektur einführt. Nebenversionen beinhalten im Allgemeinen alle vorherigen Bugfixes und Patches, die seit der vorherigen Veröffentlichung der Hauptversion ausgegeben wurden. Eine Nebenversion ist an die vorhergehende Hauptversion gebunden. Weitere Informationen finden Sie in der EOL-Richtlinie.

„**Proaktiver Support**“ sind spezifische, definierte Remote-Services, die über Ihren BCAM koordiniert werden und unsere technischen Ressourcen zur Optimierung Ihrer Veritas-Umgebung nutzen.

„**Problem**“: Eine technische Frage oder ein technisches Problem eines Kunden bezüglich der Softwareleistung.

„**Problemumgehung**“: Eine temporäre Lösung für ein bekanntes Problem, durch die nachteilige Auswirkungen des Problems minimiert werden. Dies kann Modifikationen der Software beinhalten, um kritische Probleme zu beheben (auch als „Hot Fixes“ bezeichnet). In einigen Fällen ist Veritas nicht in der Lage, weitere Korrekturen durchzuführen, sodass die temporäre Lösung als endgültig angesehen wird.

„**Product**“: Software- und Hardwareprodukte (Appliances) von Veritas Software. Der Begriff „Produkt“ bezieht sich auf eine gesamte Produktlinie, eine spezifische Produktversion oder ein Hardwaremodell.

„**Produktfamilie**“ ist die Liste qualifizierter Software, auf die der Kunde gemäß dem BCS-Vertrag Anspruch hat.

„**Regionale Geschäftszeiten**“ bezeichnen die üblichen Geschäftszeiten von Montag bis einschließlich Freitag, üblicherweise von 08:00 bis 18:00, je nach Gegebenheiten im Installationsland der Software. Feiertage und Ruhetage sind aus den örtlichen Geschäftszeiten ausgeschlossen.

„**Schweregrad 1**“ bedeutet, dass ein Problem aufgetreten ist und keine unmittelbare Problemumgehung verfügbar ist, wenn eine der folgenden Situationen eingetreten ist: (a) ein oder mehrere Produktionsserver oder andere unternehmenskritische Systeme ist/sind ausgefallen; (b) ein erhebliches Volumen von unternehmenskritischen Daten unterliegt einem hohen Risiko von Verlust oder Beschädigung; (c) ein erheblicher Ausfall von Diensten; (d) erhebliche Beeinträchtigung der Geschäftsabläufe oder (e) ein Problem, aufgrund dessen ein Netzwerk oder System katastrophal versagen oder die System- oder Datenintegrität beeinträchtigt ist, wenn die Appliance installiert oder in Betrieb ist (z. B. durch Systemabstürze, Datenverlust oder -Beschädigung oder Verlust an Systemsicherheit), wodurch der laufende Betrieb in der Produktionsumgebung erheblich beeinträchtigt wird.

„**Schweregrad 2**“: Es ist ein Problem aufgetreten, bei dem eine wichtige Funktion stark beeinträchtigt ist. Der Betrieb kann in eingeschränktem Maße fortgesetzt werden, das Problem könnte jedoch langfristig die Produktivität beeinträchtigen.

„**Schweregrad 3**“: Es ist ein Problem aufgetreten, das sich in einem bestimmten Umfang nachteilig auf die Geschäftsabläufe auswirkt.

„**Schweregrad 4**“: Ein Problem, durch das die Geschäftsabläufe nicht beeinträchtigt werden. Probleme mit Schweregrad 4 umfassen Vorschläge für neue Funktionen oder Verbesserungen und geringfügige Probleme oder Fehler in der Dokumentation, die keine erhebliche Auswirkung auf Ihre Prozesse haben.

„**Schweregrad**“ ist die Einteilung eines Problems in die Schweregrade 1, 2, 3 oder 4.

„**Software**“ bezeichnet die Kopie der Veritas-Software, die der Kunde gemäß einer Veritas-Lizenzvereinbarung lizenziert hat. Die Begriffe „Produkt“ und „Veritas-Produkt“ werden in diesem Handbuch teilweise gleichbedeutend mit dem Begriff „Software“ verwendet.

„**Softwareversions-Upgrades**“: Eine neue Version der Software, die Veritas einem Kunden unter einem laufenden Supportvertrag für die jeweilige Softwarekopie zur Verfügung stellen kann. Upgrade-Versionen umfassen Versionen, die Änderungen an der Architektur, größere Funktionsänderungen, erhebliche Änderungen bei der Unterstützung von Plattformen oder Betriebssystemen oder kompatibilitätsrelevante Änderungen umfassen. Der Begriff umfasst ebenso Versionen, die neue Funktionen, Unterstützung weiterer Plattformen, Änderungen an der Infrastruktur oder kleine Änderungen an der Architektur umfassen. Optionale Komponenten oder neue Produkte, die Veritas separat lizenziert und vermarktet, gelten nicht als Softwareversions-Upgrades.

„**Support**“ oder „**Supportservices**“: Der allgemeine technische Support, den Veritas für eine bestimmte Appliance oder Softwarelizenz gemäß dem Supportvertrag während dessen Laufzeit bereitstellt.

„**Supportdatenbank**“: Ein Veritas Online-Repository mit informativen Artikeln, die Kunden bei der Untersuchung potenzieller Probleme helfen.

„**Supportvertrag**“ oder „**Supportvereinbarung**“: Eine Vereinbarung zwischen Veritas und dem Kunden, in der die Leistungen, Berechtigungen und sonstigen Bedingungen der Supportservices beschrieben sind, die der Kunde für eine bestimmte Softwarelizenz oder Hardware-Appliance erworben hat. Der Begriff „Supportvertrag“ umfasst Veritas-Supportzertifikate und alle Dokumente, auf die der Supportvertrag explizit verweist.

„**Supportzertifikat**“ bezeichnet das von Veritas ausgestellte Zertifikat, mit dem Ihr Kauf der betreffenden Supportleistungen von Veritas für die lizenzierte Software bestätigt wird.

„**Unterstützte Konfiguration**“: Eine Konfiguration, in der das Produkt in einer Kundenumgebung betrieben wird, in der ausschließlich unterstützte oder für die Verwendung mit der Software von Veritas validierte, bestätigte oder überprüfte Betriebssysteme, Hardwareplattformen, Softwareanwendungen, Firmware-Ebenen, Datenbanken, Geräte, Treiber und von Veritas entwickelte Skripts und sonstige Konfigurationselemente gemäß den Angaben in der Dokumentation zum Einsatz kommen. In diesem Kontext steht „Umgebung“ für die Hardwareplattformen, Betriebssysteme, Softwareanwendungen und andere Drittanbieterlösungen, die ein Kunde zusammen mit dem Produkt verwendet. Appliances, die zusätzlichen Software oder Drittanbieterhardware enthalten, die von Veritas nicht validiert, bestätigt oder überprüft wurde, gelten nicht als in einer unterstützten Konfiguration betrieben.

„**Werktag**“: Ein Tag während einer üblichen Geschäftswoche in dem Land, in dem das Produkt installiert ist.

Die Begriffe „Fixes“, „Hot Fixes“, „Patches“ oder „Bugfixes“ werden synonym verwendet und stehen für jede Änderung, die wir an lizenzierter Software vornehmen, darunter Änderungen, die zur Erhaltung der Betriebssystem- und Datenbanksystem-Kompatibilität und zur Fehlerkorrektur vorgenommen werden; diese Begriffe umfassen ebenfalls Fehlerumgehungen, die eine wesentliche Übereinstimmung mit der jeweiligen Dokumentation, die dem Kunden geliefert wird, herstellen oder wiederherstellen. Ein Fix kann eine Zwischenlösung für ein spezifisches Kundenproblem sein und wird üblicherweise über einen Point Patch oder Hot-Fix geliefert. Die Definition von „Fix“ umfasst zudem Empfehlungen oder Ratschläge, die Veritas gegenüber einem Kunden abgibt, darunter die Empfehlung des Umstiegs auf eine neue Version oder Berücksichtigung des Problems bei der Entwicklung einer zukünftigen Version der lizenzierten Software oder sonstige Schritte zum Schließen eines Falls gemäß unserer Supportprozesse.

REFERENZEN

- **Informationen zum Appliance-Support**
 - <https://www.veritas.com/de/de/appliance-services/appliance-support-services>
- **EOL-Richtlinie**
 - https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals
- **EOSL-Daten (Enddaten des Supports)**— Daten der Produkt- und Produktversions-Meilensteine
 - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **MyAppliances Portal** – Ein webbasiertes Portal zur Registrierung und Verwaltung der Appliances des Kunden, umfasst ebenfalls Wissensdatenbanken. Das Portal ist in das Veritas Support-Tool integriert. Navigieren Sie nach der Anmeldung zur Registerkarte „Appliances“, um alle registrierten Appliances zu betrachten, die Registrierungsdaten zu bearbeiten und Tickets für die Appliances einzusehen
 - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **Services and Operations Readiness Tools (SORT)** – eine Reihe webbasierter Tools, mit denen sich die End-to-End-Kundenerfahrung bei Veritas-Produkten optimieren lässt. SORT bietet Informationen zu Produkten, vereinfacht Installationen und Upgrades, verbessert die Effizienz im Betrieb, empfiehlt Konfigurationen gemäß Best Practices und ermöglicht es Ihnen, die Produkte proaktiv zu verwalten
 - <https://sort.veritas.com>
- **Webseite mit grundlegenden Informationen zum technischen Support** – Eine Quelle mit hilfreichen Informationen zum Support, einschließlich der Richtlinie für den technischen Support von Veritas, einer Beschreibung des Eskalationsprozesses für Fälle sowie der Richtlinien zum Support in verschiedenen Landessprachen
 - https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals
- **Website mit Telefonnummern für den technischen Support** – Eine Liste mit Telefonnummern für die Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Veritas durch Kunden
 - https://www.veritas.com/support/de_DE/contact-us.html
- **Richtlinien für den technischen Support**
 - https://www.veritas.com/support/de_DE/terms/support-fundamentals
- **Veritas Entitlement Management System (VEMS)** – Klicken Sie auf die Option „Licensing“ (Lizenzierung) auf der Veritas Support-Webseite, um auf VEMS zuzugreifen
 - https://www.veritas.com/support/de_DE
- **Veritas Knowledge Base** – Online-Repository mit informativen Artikeln, die Kunden bei der Untersuchung potenzieller Probleme helfen
 - https://www.veritas.com/support/de_DE
- **Veritas Open eXchange (VOX)**— eine Online-Benutzercommunity, in der Kunden mehr über neue Produkte erfahren können, Diskussionsforen durchsuchen und dort Beiträge verfassen können und mit anderen Veritas-Benutzern interagieren können
 - <https://vox.veritas.com/>
- **Homepage von Veritas Support** – Website mit Tools und Informationen zum Produktsupport. Die Homepage umfasst zudem ein webbasiertes Fall-Management-Tool, das es Kunden ermöglicht, unterstützende Belege zu neuen und bestehenden Supportfällen zu erstellen, zu aktualisieren und hochzuladen
 - https://www.veritas.com/support/de_DE