



VERITAS™

Manuel des solutions de support technique

Sommaire

UTILISATION DU PRÉSENT MANUEL	4
CONDITIONS GÉNÉRALES VERITAS SUPPORT SOLUTIONS	4
Contrat de support.....	4
Politique de support technique.....	4
Politique de fin de vie	4
Extended Technical Support (logiciels uniquement)	5
Extended Appliance Support (Appliances uniquement)	5
Appliance Support Services.....	5
SaaS, abonnements et services hébergés	5
OFFRES DU CENTRE DE SUPPORT VERITAS	5
Basic Maintenance (logiciels uniquement)	6
Essential Support (logiciels uniquement)	6
Extended Technical Support (logiciels uniquement)	6
Standard Support, Essential Support et Extended Appliance Support (Appliances)	6
Offres Business Critical Services	6
Business Critical Services Remote Product Specialist	6
Business Critical Services Premier.....	7
Pour plus d'informations.....	8
TYPES DE SUPPORT	9
Support en ligne.....	9
Support téléphonique	9
Langues locales prises en charge pour le support	9
Contacts désignés.....	9
CONTACTER VERITAS SUPPORT SOLUTIONS	10
Présentation	10
Informations à fournir lorsque vous signalez un Problème.....	10
Gestion des cas	11
Accusé de réception	11
Résolution des problèmes	11
Activité de gestion des cas	11
Niveaux de gravité	12
Délais de gestion des cas selon le niveau de gravité.....	13
Suivi et mise à jour d'un Cas	14
Problèmes tiers.....	14
Résolution des problèmes dans le cloud.....	14
Clôture des cas	14
Processus de remontée.....	14
Produits acquis	15
Efforts continus pour l'offre Essential Support (problèmes de gravité 1 uniquement)	15
Veritas Entitlement Management System	15
Support multi-fournisseur.....	16
Exclusions de service.....	16
Installation, mise à niveau, configuration et activités de mise en œuvre	16
Veritas Education.....	16
Recommandations relatives aux systèmes de test.....	16
Accès à distance.....	16

Manuel des solutions de support

Mises à niveau de versions logicielles.....	17
Renouvellements du support.....	17
Configurations prises en charge et autres configurations	17
Produits tiers.....	17
DÉFINITIONS.....	18
INFORMATIONS DE RÉFÉRENCE.....	21

UTILISATION DU PRÉSENT MANUEL

Ce Manuel contient des informations importantes et fournit une vue d'ensemble sur les offres de solutions de support (Essential Support, Basic Maintenance, Appliance Support, Extended Support et Business Critical Services) disponibles auprès de Veritas, notamment les définitions des programmes, des processus et des procédures.

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

La dernière version du Manuel est disponible à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html.

CONDITIONS GÉNÉRALES VERITAS SUPPORT SOLUTIONS

Contrat de support

Un Contrat de support Veritas actuel couvre la ou les versions généralement disponibles de la licence du Produit d'un client. Les clients doivent se reporter à leur(s) Contrat(s) de support pour plus d'informations sur la portée du support technique disponible pour leur Produit.

Politique de support technique

La Politique de support technique décrit les conditions dans lesquelles Veritas fournit des services de support aux clients. Elle inclut des définitions de la terminologie et précise différentes responsabilités du client. Notre Politique de support technique est disponible à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html.

Politique de fin de vie

Veritas propose différents niveaux de livrables dans le cadre du Contrat de support d'un client selon l'étape du cycle de vie à laquelle se trouve son Produit. Notre Politique de fin de vie décrit le cycle de vie typique de nos Produits ainsi que les livrables de support connexes durant les différentes étapes dudit cycle de vie. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Politique de fin de vie à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html. Les dates de fin de vie des Produits spécifiques sont disponibles à l'adresse <https://sort.veritas.com/eosl>. Si les clients ont installé un Produit qui a atteint sa date de fin de support standard, ils devront se reporter à la Politique de fin de vie de Veritas pour comprendre les options de support pouvant être disponibles dans le cadre d'un achat du Produit, telle que l'offre Extended Technical Support.

Manuel des solutions de support

Extended Technical Support (logiciels uniquement)

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

Extended Appliance Support (Appliances uniquement)

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

Appliance Support Services

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

SaaS, abonnements et services hébergés

Les logiciels en tant que service (SaaS), les abonnements et les services hébergés sont définis et décrits dans leurs Contrats de service et de licence respectifs, disponibles à l'adresse <https://www.veritas.com/fr/fr/company/legal/license-agreements>.

OFFRES DU CENTRE DE SUPPORT VERITAS

Veritas fournit des offres de solutions de support pour les Logiciels et les Appliances sur site.

Matrice des offres de support Veritas

Support technique	BASIC Maintenance	Essential Support	BCS RPS (Essential est une condition requise)	BCS Premier (Essential est une condition requise)
Cible de réponse de gravité 1 (accusé de réception suivant)	1 heure	30 minutes	15 minutes	15 minutes
Accès au support	Heures ouvrables régionales	24 h/24, 7 j/7.	24 h/24, 7 j/7.	24 h/24, 7 j/7.
Prise en charge prioritaire			√	√
Point d'entrée appelant – Heures ouvrables régionales	Ingénieurs du support technique	Ingénieurs du support technique	RPS	Ingénieurs du support technique plus efficaces
Point d'entrée appelant – Hors des heures ouvrables régionales	Ingénieurs du support technique	Ingénieurs du support technique	Ingénieurs du support technique plus efficaces	Ingénieurs du support technique plus efficaces
Contacts désignés	Illimité	Illimité	6 par droit d'accès	Illimité
Couverture du territoire	Région	Global	Région	Global
Produits pris en charge	Par titre de logiciel	Par titre de logiciel	Par famille de produits	Par famille de produits
Formation			Webinaires interactifs et enregistrés	Webinaires interactifs et enregistrés

Manuel des solutions de support

Supervision des remontées de cas			√	√
Analyses trimestrielles des comptes			√	√
Gestion de comptes				√
Support proactif				√
Support étendu	Option complémentaire	Option complémentaire	Option complémentaire	Option complémentaire

Basic Maintenance (logiciels uniquement)

L'offre Basic Maintenance est uniquement disponible dans certains pays. Pour de plus amples informations, contactez votre représentant commercial Veritas. Basic Maintenance fournit :

- Accès au support technique fourni par téléphone durant les heures ouvrables régionales
- Accès au site Web de support technique de Veritas 24h/24 et 7j/7
- Accès aux Correctifs
- Accès aux Mises à niveau de versions logicielles

Essential Support (logiciels uniquement)

Essential Support fournit :

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

Extended Technical Support (logiciels uniquement)

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

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

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

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

Offres Business Critical Services

Business Critical Services Remote Product Specialist

L'offre Remote Product Specialist (RPS) est idéale pour les entreprises qui utilisent une famille de produits Veritas sur plusieurs ordinateurs et réseaux. Elle vous permet de disposer d'un contact technique désigné qui possède une expertise dans une famille de produits particulière. Cet expert gère les problèmes graves rencontrés par vos produits pendant les heures ouvrables régionales. Il est par ailleurs entouré de spécialistes du support qui vous assisteront en dehors des heures ouvrables régionales. Cette offre comprend les services suivants :

- Un accès direct à un expert technique désigné et spécialisé pour le produit, ainsi qu'un accès aisé à des spécialistes de support efficace lorsque le RPS n'est pas disponible.
- Une parfaite connaissance des produits et de votre environnement informatique permet un diagnostic et une résolution des problèmes bien plus rapides.
- Pour chaque famille de produits achetée, les clients peuvent désigner jusqu'à six Contacts désignés.
- Pour obtenir une liste des familles de produits prises en charge par Business Critical Services, consultez la [liste des produits couverts par BCS](#).

Spécialiste RPS affecté

Lorsque vous achetez l'offre RPS, un Remote Product Specialist (RPS) sera nommé pour travailler avec votre équipe et vous (jusqu'à 6 Contacts désignés). Votre spécialiste RPS est votre point de contact assigné pour le support de tous les produits au sein d'une gamme de produits spécifiques pendant les heures ouvrables régionales. Vous recevrez jusqu'à 48 jours ouvrés de support de leur temps disponible.

Une fois assigné, votre spécialiste RPS organisera un appel de présentation pour rencontrer votre équipe et mieux comprendre votre environnement (produits déployés, configuration, versions, etc.) et la façon dont votre entreprise conduit ses activités (contrôles de modification, principaux livrables, exigences en matière de sécurité, etc.) Votre spécialiste RPS utilise ces informations pour accélérer la résolution des problèmes et pour adapter le support et les informations qu'il fournit pour répondre à vos besoins et à vos préoccupations.

Votre spécialiste RPS vous fournira des informations sur l'ouverture d'un cas (pendant et en dehors des heures ouvrables régionales). Il vous fournira également des coordonnées et des points de contact pour la remontée de problèmes.

Pendant les heures ouvrables régionales, vous disposerez d'un accès direct par téléphone ou par courrier électronique à votre spécialiste RPS nommé. En dehors des heures ouvrables locales, ou si votre spécialiste RPS est temporairement indisponible, vous pouvez accéder nos spécialistes de support les plus avancés en appelant votre centre de support technique de Veritas au numéro indiqué sur la page [Contacter le support technique](#).

Spécialiste RPS dédié

Le spécialiste RPS dédié fournit tous les avantages ci-dessus dans la section Remote Product Specialist assigné, mais il se consacre entièrement à votre entreprise, fournissant jusqu'à 220 jours ouvrés de support technique par an.

Business Critical Services Premier

BCS Premier est l'offre de support technique Veritas la plus complète pour les clients d'entreprise. Elle associe les meilleurs services de support, proactifs et réactifs à des objectifs de réponses rapides pour contribuer à la réduction des risques informatiques pour le client, tout en maximisant sa disponibilité. Avec un support proactif et un personnel de support spécialisé qui dispose d'une compréhension approfondie de vos besoins informatiques, notre offre BCS Premier vous permet de stabiliser votre infrastructure, d'optimiser vos opérations informatiques et de réagir rapidement lorsque vous en avez besoin. Les principaux livrables BCS Premier sont :

- **Prise en charge prioritaire** : mise en attente rapide des meilleurs spécialistes de support de Veritas.
- **Planification de la réussite et révisions trimestrielles de l'entreprise** pour optimiser l'utilisation des produits et services.
- **Stratégies d'optimisation de produit** pour contribuer à la préparation de nouvelles versions, à la compatibilité des produits et à la planification de la production.
- **Le Responsable de compte BCAM** est une ressource désignée ou nommée, axée sur la réussite de votre entreprise et secondée à distance par une équipe d'experts du support.
- **Gestion des remontées** où votre responsable de compte sera averti des cas de Gravité 1 enregistrés et pourra superviser globalement le cas.

Manuel des solutions de support

- **Le Support proactif distant** vous donne accès à un portefeuille de services de support proactifs conçus pour vous aider à optimiser l'efficacité et la productivité de vos produits.
- Accès aux webinaires techniques interactifs et enregistrés.

L'équipe des comptes BCS Premier

En tant que client BCS Premier, vous pouvez recevoir jusqu'à 20 jours de services de gestion de compte. Votre équipe de support comprend un responsable BCAM et un accès à des ingénieurs de support technique possédant une connaissance avancée du portefeuille de produits Veritas et les compétences requises pour fournir le support technique amélioré disponible dans l'offre achetée. L'équipe BCS assure des interventions rapides dans les situations critiques et fournit un support proactif pour vous aider à éviter les pannes.

Votre responsable BCAM : travaille en collaboration avec vous

Votre responsable BCAM fait office de point de référence pour vos relations avec l'organisation support Veritas. Le responsable BCAM fournit les services suivants en coordination avec notre équipe de support technique :

- Planification de la réussite et révisions trimestrielles de l'entreprise
 - Assurer des révisions trimestrielles de l'entreprise pour synthétiser les tendances de support, les incidents à impact élevé et la gestion de la fin de vie du support.
 - Optimiser l'utilisation des produits et services via des analyses trimestrielles de l'utilisation et une planification des performances du compte en fonction des objectifs commerciaux du client.
 - L'évaluation et la gestion de la fin de vie du support (EOSL) pour découvrir et évaluer les versions de base Veritas installées, en générant des rapports sur les calendriers et la progression de la mise à niveau.
- Stratégies d'optimisation des produits
 - Aider les clients à se préparer pour de nouvelles versions ou fonctionnalité, et recommander des pratiques d'excellence.
 - Aider à l'identification de processus pour confirmer que les solutions de la famille de produits installés ou à installer, sont compatibles avec l'environnement.
 - Participer à la planification de la production afin de minimiser les menaces visant les systèmes d'exploitation et les solutions Veritas.

Pour obtenir une liste des familles de produits prises en charge par Business Critical Services, consultez la [liste des produits couverts par BCS](#).

Support proactif à distance

Le Responsable BCAM organise la livraison du support proactif distant BCS afin que ces services soient fournis conformément à la planification. Vous avez accès à un maximum de quatre (4) services de support proactif prédéfinis pendant un maximum de 12 jours pendant la durée annuelle de votre support Premier, disponible à la demande. Le support proactif est coordonné par votre Responsable BCAM et dépend de la disponibilité. Tout le support proactif est fourni à distance par téléphone, courrier électronique et, si besoin, se conclut par une réunion en ligne pour discuter des résultats et livrer d'éventuels rapports.

Pour une description complète des options de support proactif disponibles par produit et pour coordonner la livraison de votre support proactif, contactez votre Responsable BCAM ou consultez la page [Support proactif BCS](#).

Contactez votre responsable de compte BCAM

Votre Responsable BCAM est disponible pendant les Heures ouvrables régionales, telles qu'indiquées par le client, et vous fournira ses coordonnées. En dehors des Heures ouvrables régionales contactez nos spécialistes de support les plus compétentes grâce à la prise en charge prioritaire qui informe votre Responsable BCAM de tout cas de Gravitité 1 enregistré.

Pour plus d'informations

Vous trouverez plus d'informations sur les offres BCS sur la page [Business Critical Services: Service Descriptions](#).

TYPES DE SUPPORT

Support en ligne

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

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

Support téléphonique

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

Langues locales prises en charge pour le support

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

Contacts désignés

Les membres de votre personnel doivent être enregistrés en tant que « Contacts désignés » afin de pouvoir entrer en contact avec l'équipe de support aux entreprises de Veritas. Le nombre de Contacts désignés que vous êtes habilités à nommer dépend de l'option Support achetée.

- BCS Remote Product Specialist → Six contacts désignés par famille de produits
- Basic Maintenance, Essential Support et BCS Premier Services → Nombre illimité de Contacts désignés

Pour faciliter la prestation des Services de support, vos Contacts désignés doivent parfaitement comprendre le produit Veritas spécifique pour lequel un Cas a été enregistré, et posséder les connaissances techniques et en matière de produits nécessaires pour contribuer à la résolution d'un Cas. Si nous estimons que votre Contact désigné ne dispose pas des connaissances requises au niveau technique et au sujet du produit, nous pouvons vous demander de désigner un Contact désigné différent pour faire progresser la résolution du cas. Si les Contacts désignés qualifiés ne sont pas disponibles tout au long du processus de résolution du problème, la capacité de Veritas à vous aider s'en trouvera négativement affectée. Lorsque vous soumettez un Cas ou amorcez une procédure d'escalade pour ce Cas, indiquez les personnes qui auront le rôle de Contact désigné pour ce Cas.

Enregistrement ou mise à jour des contacts désignés

Enregistrez tous vos Contacts désignés pour nous aider à vous offrir rapidement du support. Il est important que vous vérifiiez que les informations de vos Contacts désignés restent précises et à jour.

- Pour les clients Basic Maintenance et Essential Support, enregistrez vos Contacts désignés auprès du service client à l'adresse https://www.veritas.com/support/fr_FR/contact-us.html
- Pour les clients Business Critical Services, enregistrez vos Contacts désignés après de votre responsable BCAM ou RPS.

CONTACTER VERITAS SUPPORT SOLUTIONS

Présentation

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

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

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

Informations à fournir lorsque vous signalez un Problème

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

- Identité
 - Nom du client
 - Nom du contact, numéro de téléphone et adresse e-mail
 - ID de support Veritas ou ID de droit d'accès (l'ensemble unique de lettres ou de chiffres attribué au moment de l'achat)
- Informations sur le produit
 - Nom du produit
 - Version du produit
 - Numéro de série du châssis (si le Problème est lié à une Appliance Veritas)
- Informations sur la configuration système et logicielle
 - Système d'exploitation
 - Version du système d'exploitation
- Énoncé d'une ligne de niveau supérieur sur le Problème signalé
- Caractéristique principale du Problème
- Un résumé détaillé du Problème que le client rencontre et son impact sur son entreprise
- Niveau de gravité
 - Les clients doivent se reporter aux définitions des Niveaux de gravité dans le présent Manuel et affecter un Niveau de gravité compris entre 1 et 4 à leur Problème

- Pour une appliance Veritas, les informations supplémentaires suivantes sont nécessaires :
 - Numéro de série
 - Adresse où l'appliance est installée
 - Contact local à l'emplacement d'installation
 - Détails du site (contact local, heures d'accès, restrictions du site)
 - Les clients doivent disposer d'un accès direct aux systèmes qui requièrent la résolution d'un problème

Gestion des cas

Accusé de réception

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

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

Résolution des problèmes

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

Durant le diagnostic du Problème, s'il s'avère qu'une Appliance rencontre un problème matériel, un coordinateur du service après-vente coopérera avec le client pour définir une heure d'arrivée approximative du technicien de support sur site et/ou de la pièce nécessaire. Cela sera fait dans les délais spécifiés par le Contrat de support ou négociés avec le client.

Activité de gestion des cas

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

Niveaux de gravité

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

Délais de gestion des cas selon le niveau de gravité

GRAVITÉ DU PROBLÈME	OBJECTIFS D'INTERVENTION APRÈS CONFIRMATION DE RÉCEPTION		
	Accusé de réception dans les 5 minutes		
	BASIC MAINTENANCE (HEURES OUVRABLES RÉGIONALES)	ESSENTIAL SUPPORT (24h/24, 7j/7)	Business Critical Services (24h/24 et 7j/7)
Gravité 1 Un Problème s'est produit et aucune Solution de contournement n'est immédiatement disponible dans l'une des situations suivantes : (i) un serveur de production ou un autre système stratégique est arrêté ou présente une dégradation substantielle du service ; ou (ii) une partie importante des données stratégiques risque fortement d'être perdue ou corrompue.	Dans l'heure ouvrable qui suit	Dans les 30 minutes	Dans les 15 minutes
Gravité 2 Un Problème s'est produit et affecte sérieusement une fonctionnalité majeure. Les opérations peuvent se poursuivre de manière restreinte, mais la productivité à long terme peut s'en trouver affectée.	Dans les 4 heures ouvrables qui suivent	Dans les 2 heures qui suivent	Dans les 2 heures qui suivent
Gravité 3 Un Problème s'est produit et affecte les opérations métier de manière limitée.	Dans le jour ouvrable qui suit	À la même heure le jour ouvrable suivant	Dans les 6 heures qui suivent
Gravité 4 – Un Problème est survenu, mais il n'a pas d'effet négatif sur les activités, ou – Le client souhaite faire une suggestion de nouvelles fonctions ou une demande d'amélioration	Dans les 2 jours ouvrables. Veritas recommande par ailleurs de soumettre cette suggestion de nouvelle fonctionnalité ou d'amélioration sur les forums Veritas	D'ici le Jour ouvrable suivant. Veritas recommande par ailleurs de soumettre cette suggestion de nouvelle fonctionnalité ou d'amélioration sur les forums Veritas	À la même heure le jour ouvrable suivant ; Veritas recommande par ailleurs de soumettre cette suggestion de nouvelle fonctionnalité ou d'amélioration sur les forums Veritas

Suivi et mise à jour d'un Cas

Le TSE qui gère le cas d'un client fournit des mises à jour sur l'état du Cas et établit un Plan d'action actuel pour celui-ci. Les clients peuvent suivre l'état du Cas et interagir avec le TSE dédié par l'intermédiaire de l'interface du [support Veritas](#). Si le client a besoin d'appeler le support Veritas concernant un Cas ouvert, il doit fournir son numéro de Cas à l'agent en charge du service client. Ce dernier transfère l'appel au TSE gérant le Cas. Si celui-ci n'est pas disponible, le client peut lui laisser un message ou demander de réaffecter le cas au prochain TSE disponible. « Réaffecté » signifie qu'un Cas est retiré d'un TSE, puis placé en file d'attente de support pour être traité par un autre TSE disponible.

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

Problèmes tiers

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

Résolution des problèmes dans le cloud

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

Clôture des cas

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

Processus de remontée

Veritas s'engage à fournir des Produits et un Support de haute qualité à ses clients. Si des clients ne sont pas satisfaits de la manière dont leur cas est géré, ils doivent en demander la remontée.

Le point d'entrée du processus de remontée Veritas passe par votre centre de support technique local. Une fois connectés, les clients doivent demander à parler à l'équipe de gestion des remontées. Toutes les demandes d'assistance de remontée seront triées en fonction de leur urgence et de leur impact, puis assignées à un responsable de remontée. Le responsable de remontée :

- Collaborera avec le client, pour comprendre ses préoccupations et cherchera à répondre à ses besoins spécifiques.

Manuel des solutions de support

- Agira en tant qu'avocat du client, en assurant la visibilité des problèmes remontés auprès du leadership de Veritas.
- Collaborera en interne pour coordonner les ressources et développer un plan d'action.
- Sera responsable de la réalisation des engagements et de la résolution rapide du problème remonté.
- Gèrera les communications pour assurer l'alignement et la cohérence des messages de Veritas au client.

Produits acquis

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

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

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

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

Veritas Entitlement Management System

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

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

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

Support multi-fournisseur

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

Exclusions de service

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

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

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

Veritas Education

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

Recommandations relatives aux systèmes de test

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

Accès à distance

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

Mises à niveau de versions logicielles

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

Renouvellements du support

Un renouvellement est une extension d'un Contrat de support pour une période spécifique, généralement de 12 mois. Chaque période de renouvellement entre en vigueur à la date d'expiration de la période précédente, à condition que le client se soit acquitté des frais applicables. Les clients ne sont pas habilités à recevoir des services de support après l'expiration de leur Contrat de support. Si un client a acheté une Appliance Veritas, les Contrats de support matériel et logiciel doivent être actualisés pour bénéficier d'un support pour le système. Cependant, les clients peuvent toujours accéder à la Base de connaissances en ligne Veritas et aux Correctifs que Veritas met à la disposition générale de tous les titulaires de licence, qu'ils détiennent ou non un Contrat de support. Une copie de la Politique de renouvellement global est disponible à l'adresse : https://www.veritas.com/content/support/fr_FR/terms/support-fundamentals.html. Pour plus d'informations sur les renouvellements du Support, veuillez contacter votre représentant commercial Veritas ou un membre de la division Veritas Renewals.

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

Configurations prises en charge et autres configurations

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

Produits tiers

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

DÉFINITIONS

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

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

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

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

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

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

« **Certificat de support** » désigne le certificat envoyé par Veritas qui confirme votre achat de l'offre de support Veritas applicable pour le Logiciel sous licence.

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

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

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

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

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

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

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

« **Famille de produits** » est la liste des logiciels éligibles auxquels le client a droit conformément à son contrat BCS.

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

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

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

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

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

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

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

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

« **Matériel** », voir « Appliance ».

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

« **Niveau de gravité** » correspond à la classification du Problème comme Gravité 1, 2, 3 ou 4.

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

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

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

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

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

« **Support proactif** » désigne des services spécifiques, définis et à distance coordonnée par votre BCAM, en tirant parti de nos ressources d'ingénierie pour optimiser votre environnement Veritas.

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

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

« **Version majeure** » désigne une version du Logiciel qui introduit des modifications de l'architecture, des modifications majeures des fonctionnalités, des modifications importantes dans la prise en charge des plates-formes ou des systèmes d'exploitation, ou des modifications qui affectent la compatibilité. Les révisions de la documentation, les corrections d'erreurs, les améliorations et les Versions mineures sont liées à et sont considérées comme faisant partie d'une Version majeure, et respectent les calendriers de fin de vie et les phases de support de la Version majeure. Pour plus d'informations, reportez-vous à la Politique de fin de vie.

« **Version mineure** » désigne une version du Logiciel qui introduit de nouvelles fonctionnalités, une prise en charge de plates-formes supplémentaires, des modifications de l'infrastructure ou des changements mineurs de l'architecture compatibles avec la Version majeure connexe. Les Versions mineures incorporent généralement tous les correctifs précédents émis depuis la publication de la Version majeure précédente. Une Version mineure est liée à la Version majeure précédente. Pour plus d'informations, reportez-vous à la Politique de fin de vie.

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

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

INFORMATIONS DE RÉFÉRENCE

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