

VERITAS™

기술 지원 솔루션 핸드북

목차

이 핸드북 사용 방법	4
베리타스 지원 솔루션 약관	4
지원 계약	4
기술 지원 정책	4
단종 정책	5
연장 기술 지원(소프트웨어만 해당)	5
연장 어플라이언스 지원(어플라이언스만 해당)	5
어플라이언스 지원 서비스	5
SaaS, 구독, 호스팅 서비스	5
베리타스 지원 솔루션 제품	6
베이직 유지 보수(소프트웨어만 해당)	6
에센셜 지원(소프트웨어만 해당)	7
연장 기술 지원(소프트웨어만 해당)	7
표준 지원, 에센셜 지원 및 연장 어플라이언스 지원(어플라이언스)	7
비즈니스 크리티컬 서비스 제품	7
비즈니스 크리티컬 서비스 원격 제품 전문가	7
비즈니스 크리티컬 서비스 프리미어	8
추가 정보	10
지원 유형	10
웹 지원	10
전화 지원	10
현지 언어 지원	11
담당자	11
베리타스 지원 솔루션 문의	11
개요	11
문제 보고 시 필요한 정보	12
사례 관리	13
확인	13
문제 해결	13
사례 관리 활동	13
심각도 수준	14
심각도 수준에 따른 사례 관리 기한	15
사례 모니터링 및 업데이트	16
제3자 문제	16
클라우드에서의 문제 해결	16
사례 닫기	16
에스컬레이션 프로세스	17
구매한 제품	17
에센셜 지원을 위한 지속적인 노력(심각도 1 문제만 해당)	17
VEMS(Veritas Entitlement Management System)	18
다중 공급업체 지원	18
서비스 제외 항목	18

설치, 업그레이드, 구성 및 구현 활동	19
베리타스 교육	19
테스트 시스템 권장 사항	19
원격 액세스	19
소프트웨어 버전 업그레이드	19
지원 갱신	20
지원 구성 및 대체 구성	20
제3자 제품	20
정의	21
참조 정보	25

이 핸드북 사용 방법

이 핸드북에는 프로그램, 프로세스 및 절차의 정의 등 베리타스에서 제공하는 지원 솔루션 제품(에센셜 지원, 베이직 유지 보수, 어플라이언스 지원, 연장 지원 및 비즈니스 크리티컬 서비스)에 대한 개요와 중요한 정보가 수록되어 있습니다.

- 이 핸드북을 읽고 사례 관리 활동에서 각각의 심각도 수준에 따라 문제를 해결하는 방식을 알아보십시오.
- 이 핸드북은 고객이 구매한 특정 베리타스 제품 또는 지원에 적용되는 계약 약관을 대체하지 않으며 베리타스 기술 지원 정책에 우선하지 않습니다.
- 고객은 이 핸드북을 검토하여 베리타스에서 최근에 인수한 회사의 소프트웨어 지원에 대한 정보를 얻을 수 있는 출처를 파악해야 합니다. 여기에는 베리타스 지원 제품 포트폴리오 및 프로세스에 완전히 통합되지 않은 출처도 포함됩니다.
- 이 핸드북에서 대문자로 된 문구는 특정한 의미를 지니고 있습니다. 이러한 의미는 이 핸드북에 정의되어 있습니다.
- 베리타스는 이 핸드북과 관련 프로세스를 언제든지 변경할 수 있는 권리를 보유합니다.

최신 핸드북 버전은 https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html에 있습니다.

베리타스 지원 솔루션 약관

지원 계약

최신 베리타스 지원 계약은 고객 제품 라이선스의 일반 공급("GA") 버전에 적용됩니다. 고객은 제품에 해당되는 기술 지원의 범위에 대해 자세히 알아보려면 지원 계약을 참조해야 합니다.

기술 지원 정책

기술 지원 정책에는 베리타스가 고객에게 지원을 제공할 때 적용되는 약관이 설명되어 있습니다. 여기에는 용어 정의가 포함되어 있고 고객의 다양한 책임이 명시되어 있습니다. 베리타스의 기술 지원 정책은 https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html에서 확인할 수 있습니다.

단종 정책

베리타스는 제품의 수명 주기 단계를 기준으로 고객의 지원 계약에 따라 다양한 수준의 서비스를 제공합니다. 베리타스의 단종 정책("EOL 정책")에는 베리타스 제품의 일반적 수명 주기와 이러한 수명 주기 단계 동안의 관련 지원 서비스가 설명되어 있습니다. 자세한 내용은 https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html에 게시된 베리타스 EOL 정책을 참조하십시오. 구체적인 제품 EOL 날짜는 <https://sort.veritas.com/eosl>에 나와 있습니다. 설치된 제품이 표준 지원 서비스 종료 날짜에 도달한 경우, 고객은 베리타스 EOL 정책을 참조하여 연장 기술 지원 등 제품에 대해 구매할 수 있는 지원 옵션을 파악해야 합니다.

연장 기술 지원(소프트웨어만 해당)

연장 기술 지원("ETS")은 가능한 경우 표준 지원 서비스 종료("EOSS") 날짜에 도달했지만 아직 지원 서비스 종료("EOSL") 날짜에 도달하지 않은 소프트웨어 버전에 대한 지원을 받을 자격을 연장하며, 베리타스 단종 정책에 자세히 설명되어 있습니다. 소프트웨어가 EOSS 날짜에 도달한 후에 고객은 1) 지원 대상 버전으로 제품을 업그레이드하거나 2) 기본 지원 제품(즉, 베이직 유지 보수 또는 에센셜 지원)과 함께 ETS를 구매해야만 기술 지원을 받을 수 있습니다.

연장 어플라이언스 지원(어플라이언스만 해당)

유효한 지원 계약이 있고 EOSS 날짜 이후에 어플라이언스 제품에 대한 지원을 계속 받으려면 가능한 경우 연장 어플라이언스 지원("EAS")을 구매해야 합니다. EAS는 사용 가능한 부품이 있어야만 제공됩니다.

어플라이언스 지원 서비스

어플라이언스 지원 서비스는 베리타스 어플라이언스 지원 서비스를 의미합니다. 베리타스는 하드웨어와 소프트웨어에 대한 유효한 지원 계약이 있고 지원 구성으로 어플라이언스를 사용 중인 고객에게 지원을 제공합니다. 어플라이언스 지원 서비스에 대한 내용은 <https://www.veritas.com/ko/kr/appliance-services/appliance-support-services>에서 확인할 수 있습니다.

SaaS, 구독, 호스팅 서비스

SaaS(Software as a Service), 구독 및 호스팅 서비스에 대한 정의 및 설명은 해당 서비스 및 라이선스 계약(<https://www.veritas.com/ko/kr/company/legal/license-agreements>)에서 확인할 수 있습니다.

베리타스 지원 솔루션 제품

베리타스는 다양한 온-프레미스 소프트웨어 및 어플라이언스 지원 솔루션 제품을 제공합니다.

베리타스 지원 제품 매트릭스

기술 지원	베이직 유지 보수	에센셜 지원	BCS 원격 제품 전문가 (에센셜 필수)	BCS 프리미어 (에센셜 필수)
심각도 1 대응 목표 (확인 후)	1시간	30분	15분	15분
지원 이용	지역 업무 시간	(연중무휴 24시간)	(연중무휴 24시간)	(연중무휴 24시간)
우선 처리			√	√
최초 상담자 - (지역 업무 시간)	기술 지원 엔지니어	기술 지원 엔지니어	RPS(원격 제품 전문가)	더 숙련된 TSE
최초 상담자 - 지역 업무 시간 외	기술 지원 엔지니어	기술 지원 엔지니어	더 숙련된 TSE	더 숙련된 TSE
담당자	무제한	무제한	자격당 6개	무제한
지역 범위	지역	전 세계	지역	전 세계
제품 범위	소프트웨어 타이틀별	소프트웨어 타이틀별	제품군별	제품군별
교육			인터랙티브 및 녹화된 웨бина	인터랙티브 및 녹화된 웨бина
사례 에스컬레이션 감독			√	√
분기별 계정 검토			√	√
계정 관리				√
사전 대응적 지원				√
연장 지원	애드온 옵션	애드온 옵션	애드온 옵션	애드온 옵션

베이직 유지 보수(소프트웨어만 해당)

베이직 유지 보수는 일부 국가에서만 제공됩니다. 자세한 내용은 베리타스 영업 담당자에게 문의하십시오.

베이직 유지 보수 서비스는 다음과 같습니다.

- 지역 업무 시간 중에 전화를 통해 제공되는 기술 지원 이용
- 베리타스 기술 지원 웹사이트 이용(연중무휴 24시간)
- 핫픽스 및 패치 이용
- 소프트웨어 버전 업그레이드 이용

에센셜 지원(소프트웨어만 해당)

에센셜 지원 서비스는 다음과 같습니다.

- 연중무휴 24시간 전화를 통해 제공되는 기술 지원 이용
- 베리타스 기술 지원 웹사이트 이용(연중무휴 24시간)
- 심각도 1 사례에 대한 지속적인 노력 지원(고객 요청 시)
- 핫픽스 및 패치 이용
- 소프트웨어 버전 업그레이드 이용

연장 기술 지원(소프트웨어만 해당)

제품의 표준 지원 서비스 종료 날짜 이후에 지원을 받으려는 고객은 베이직 유지 보수 또는 에센셜 지원을 받을 수 있는 유효한 자격 외에 유효한 연장 기술 지원(ETS) 자격이 있어야 합니다. ETS에는 다음 서비스가 포함됩니다.

- 기술 지원 이용(에센셜 지원은 연중무휴 24시간, 베이직 유지 보수는 지역 업무 시간에 이용)
- 베리타스 기술 지원 웹사이트 이용(연중무휴 24시간)
- 고객의 지원 요청에 따라 알려진 픽스/패치/해결 방법 또는 베리타스 기술 자료의 정보만 제공

표준 지원, 에센셜 지원 및 연장 어플라이언스 지원(어플라이언스)

베리타스는 어플라이언스 및 소프트웨어 모두에 대한 유효한 지원 계약이 있고 지원 구성의 어플라이언스를 사용 중인 어플라이언스 고객에게 지원을 제공합니다. 어플라이언스에 대한 현장 지원은 베리타스가 해당 부품 제공을 포함한 현장 대응이 필요하다고 결정한 경우에만 제공됩니다. 어플라이언스 지원에 대한 자세한 내용은 <https://www.veritas.com/ko/kr/appliance-services/appliance-support-services>에서 확인할 수 있습니다.

비즈니스 크리티컬 서비스 제품

비즈니스 크리티컬 서비스 원격 제품 전문가

RPS(원격 제품 전문가) 제품은 여러 시스템 및 네트워크에 걸쳐 한 개의 베리타스 제품군을 운영하는 기업에 적합합니다. RPS 제품은 특정 제품군에 대한 전문 지식을 갖춘 기술 담당자를 제공합니다. 지역 업무 시간에는 제품별로 중요한 문제를 관리하는 이 전문가의 지원을 받고, 지역 업무 시간 외에는 필요한 서비스를 보조하는 보다 숙련된 지원 전문가의 지원을 받을 수 있습니다. 이 제품에 포함되는 내용은 다음과 같습니다.

- 지정된 제품별 기술 전문가의 지원을 직접 받을 수 있습니다. RPS의 지원을 받을 수 없는 경우 더 숙련된 지원 전문가의 보다 수준 높은 도움을 받을 수 있습니다.
- 제품에 대한 심층적인 지식이 있고 고객의 IT 환경에 대해 잘 알고 있으므로 신속한 문제 진단을 통해 고객의 문제를 빠르게 해결할 수 있도록 도와 줍니다.
- 구매 고객은 각 제품군마다 담당자를 6명까지 지정할 수 있습니다.

- 비즈니스 크리티컬 서비스(BCS)가 지원되는 제품군의 목록은 [BCS 지원 제품 목록](#)을 참조하십시오.

할당된 원격 제품 전문가

RPS(원격 제품 전문가) 제품을 구매하면 고객 및 팀과 업무를 진행하게 될 전담 원격 제품 전문가가 할당됩니다. 최대 6명의 담당자를 지정할 수 있습니다. RPS(원격 제품 전문가)는 지역 업무 시간 동안 특정 제품군에 속한 모든 제품에 대한 지원을 담당하도록 할당된 담당자입니다. RPS의 상담 가능 시간 중 최대 48일(업무일 기준) 동안 지원을 받게 됩니다.

할당이 완료되면 RPS는 팀 소개를 위한 전화 미팅을 마련하고 고객의 환경(배포된 제품, 구성, 버전 등)과 회사의 비즈니스 운영 방식(변화 관리, 핵심 결과물 및 보안 요구사항 등)을 파악합니다. RPS는 이러한 정보를 사용하여 신속한 문제 해결을 유도하고, 고객의 구체적인 요구 및 우려 사항 해결을 위한 맞춤형 지원 및 정보를 제공합니다.

RPS는 지역 업무 시간 및 그 외의 시간에 사례를 여는 방법은 물론 관련 연락처 정보와 에스컬레이션 담당자에 대한 정보까지 안내합니다.

지역 업무 시간에는 전화 및 이메일을 통해 전담 원격 제품 전문가에게 바로 연락을 취할 수 있습니다. 지역 업무 시간 외 또는 RPS가 부재 시에는 [기술 지원 연락처](#)에 기재된 번호로 베리타스 기술 지원 센터에 전화해 더 숙련된 지원 전문가와 상담할 수 있습니다.

전담 원격 제품 전문가

전담 RPS(원격 제품 전문가) 역시 할당된 RPS(원격 제품 전문가) 섹션에 설명된 모든 혜택을 제공합니다. 다만 회사를 전담으로 담당하며 연간 최대 220일(업무일 기준) 동안 기술 지원 서비스를 제공한다는 점에서 차이가 있습니다.

비즈니스 크리티컬 서비스 프리미어

BCS 프리미어는 기업 고객을 위한 베리타스의 가장 포괄적인 기술 지원 제품입니다. 여기에는 고객의 IT 위험을 최소화하고 가동 시간을 극대화할 수 있도록 신속한 대응 목표를 갖춘 동급 최강의, 사전 대응적, 반응형 지원이 결합되어 있습니다. 베리타스의 BCS 프리미어 제품은 사전 대응적 지원과 고객의 IT 비즈니스 요구를 심도 있게 파악하는 전문 지원 인력을 통해 고객의 인프라를 안정화하고 IT 운영을 최적화하며 신속한 대응 서비스를 필요할 때 제공합니다. BCS 프리미어에 포함된 핵심 서비스는 다음과 같습니다.

- **우선 처리** 베리타스의 보다 숙련된 지원 전문가와 더 빨리 연결됩니다.
- **성공 계획과 QBR(Quarterly Business Review)** 제품 및 서비스 사용률을 세부적으로 조정합니다.
- **제품 최적화 전략** 신제품 출시, 제품 호환성 및 프로덕션 계획 준비를 지원합니다.
- BCAM(BUSINESS CRITICAL ACCOUNT MANAGER) 고객 비즈니스의 성공에 중점을 둔, 원격 지원 전문가 팀의 지원을 받는 지정된 전담 리소스입니다.

- **에스컬레이션 관리** 심각도 1 사례가 기록되면 계정 관리자가 통보를 받고 사례를 전체적으로 감독합니다.
- **원격 사전 대응적 서비스** 베리타스 제품의 효율성과 생산성을 극대화하는 데 도움이 되는 사전 대응적 지원 포트폴리오를 이용할 수 있습니다.
- 인터랙티브 및 녹화된 기술 웨비나를 모두 이용할 수 있습니다.

프리미어 비즈니스 크리티컬 서비스 계정 팀

BCS Premier 고객에게는 계정 관리 서비스를 최대 20일간 받을 수 있는 자격이 부여됩니다. 지원 팀은 BCAM(Business Critical Account Manager)을 포함하며, 구매한 제품에 따라 사용 가능한 향상된 기술 지원을 제공하기 위해 심도 있는 베리타스 제품 포트폴리오 지식과 기술을 갖추고 있는 숙련된 기술 지원 엔지니어의 지원을 받을 수도 있습니다. BCS 팀은 고객이 처한 심각한 상황에 신속하게 대응하며, 사전 대응적 지원을 제공하여 예기치 못한 작동 중단을 방지할 수 있게 해 줍니다.

담당 BCAM: 고객 지원

BCAM은 베리타스 지원 조직과의 관계에서 핵심 역할을 합니다. BCAM은 베리타스 기술 지원 팀과 공조하여 다음 서비스를 제공합니다.

- 성공 계획 및 QBR(Quarterly Business Review)
 - 지원 추세, 타격이 큰 사건, 지원 서비스 종료 관리를 요약한 QBR(Quarterly Business Review)을 제공합니다.
 - 분기별 사용량 검토와 고객의 비즈니스 목표를 기준으로 한 계정 성과 계획을 통해 제품 및 서비스 사용률을 최적화합니다.
 - 지원 서비스 종료(EOSL) 평가 및 관리를 통해 베리타스 설치 기반 버전을 확인 및 평가하고 업그레이드 시간 및 진행 상황에 대해 보고합니다.
- 제품 최적화 전략
 - 고객의 신제품 출시 또는 새로운 기능 준비를 지원하고 베스트 프랙티스를 권장합니다.
 - 설치되었거나 설치 예정인 제품군 솔루션이 환경과 호환되는지 확인하는 프로세스를 확인하는 업무를 지원합니다.
 - 프로덕션 계획을 통해 운영 환경과 베리타스 솔루션이 위험에 노출될 가능성을 최소화하도록 지원합니다.

비즈니스 크리티컬 서비스 지원 제품군의 목록은 [BCS 지원 제품 목록](#)을 참조하십시오.

원격 사전 대응적 지원

BCAM은 서비스가 정해진 일정에 따라 제공되도록 BCS 원격 사전 대응적 지원 제공을 계획합니다. 연간 프리미어 지원 기간 동안 최대 네(4) 가지의 미리 정의된 사전 대응적 지원 서비스를 총 12일까지 이용할 수 있습니다. 사전 대응적 지원은 BCAM을 통해 조정되고, 사용 가능한 경우에만 제공됩니다. 모든 사전 대응적 지원은 전화 및 이메일을 통해 원격으로 제공되고, 필요한 경우 결과에 대해 논의하고 보고서를 전달하기 위한 온라인 미팅으로 종결됩니다.

기술 지원 솔루션 핸드북

제품별로 제공되는 사전 대응적 지원 서비스에 대한 전체 설명을 요청하거나 사전 대응적 지원의 제공을 조정하려면 BCAM에게 문의하거나 [BCS 사전 대응적 지원](#)을 참조하십시오.

담당 BCAM 연락

BCAM은 고객이 정한 지역 업무 시간 중에 상담이 가능하고, 자신의 연락처 정보를 제공합니다. 지역 업무 시간 외에는 통화 대기 우선 순위를 이용하여 더 숙련된 지원 전문가에게 문의하십시오. 그러면 이 전문가는 기록된 심각도 1 사례에 대해 담당 BCAM에게 나중에 알립니다.

추가 정보

BCS 제품에 관한 자세한 내용은 [비즈니스 크리티컬 서비스: 서비스 설명](#)에서 확인할 수 있습니다.

지원 유형

웹 지원

베리타스는 추가 비용 없이 고객에게 광범위한 자가 진단 리소스를 연중무휴 제공합니다.

- 기술적 질문에 대한 답변은 베리타스 기술 자료(https://www.veritas.com/support/ko_KR/)를 참조하십시오.
- 베리타스 지원 웹사이트(https://www.veritas.com/support/ko_KR/)에는 베리타스 기술 자료를 사용하고 베리타스 계정을 만들고 구독을 관리하고 다른 베리타스 지원 리소스를 이용하는 방법에 대한 문서로 연결되는 링크가 있습니다.
- 커뮤니티 포럼(<https://vox.veritas.com/>)에서 다른 고객에게 질문하거나 제품 개선에 대한 제안 또는 토론을 할 수 있습니다.
- 유효한 지원 계약이 있는 고객은 [베리타스 지원](#) 웹사이트를 사용하여 온라인으로 기술 지원 사례를 시작, 관리, 업데이트, 종료할 수도 있습니다.

전화 지원

전 세계 베리타스 지원 솔루션 연락처 번호는 https://www.veritas.com/support/ko_KR/contact-us.html에 나와 있습니다. 일부 분야에 대한 베리타스의 전화 지원 서비스는 무료이지만 팩스, 유료 통화, 인터넷 서비스, 네트워크 대역폭, 클라우드 사용, 우편 및 우편 보험 등 다른 모든 비용은 고객이 부담해야 합니다. 참고: BCS RPS 고객에게는 담당 RPS의 직통 전화번호가 제공됩니다.

현지 언어 지원

베리타스는 영어로 지원 서비스를 제공합니다. 베리타스는 베리타스가 사용할 수 있는 리소스에 따라 지역 업무 시간 동안 영어 외 언어 지원을 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다. 자세한 내용은 [현지 언어 지원](#)을 참조하십시오.

담당자

직원 중 한 명을 베리타스 지원 인력과 연락 업무를 수행할 담당자로 등록해야 합니다. 지정 가능한 담당자 수는 구매한 지원 제품에 따라 다릅니다.

- BCS RPS(원격 제품 전문가) → 제품군당 담당자 수 6명
- 베이직 유지 보수, 에센셜 지원, BCS 프리미어 서비스 → 담당자 무제한

더 나은 지원 서비스를 받기 위해서는 담당자가 사례와 관련된 특정 베리타스 제품을 완벽하게 이해해야 하며, 사례를 신속하게 해결하는 데 필요한 기술 및 제품 지식을 갖춰야 합니다. 담당자에게 문제 해결에 필요한 기술 및 제품 지식이 충분하지 않다고 판단되는 경우, 베리타스는 사례 진행에 도움이 되는 기술 또는 제품 지식을 충분히 갖춘 인원으로 담당자를 교체하도록 요청할 수 있습니다. 문제 해결 프로세스가 진행되는 동안 자격을 갖춘 담당자가 없을 경우 베리타스의 고객 지원 수준이 저하될 수 있습니다. 사례를 기록하거나 에스컬레이션할 때에는 특정 인원을 해당 사례 담당자로 지정할 수 있습니다.

담당자 등록 또는 업데이트

베리타스에서 지원을 적시에 제공할 수 있도록 모든 담당자를 등록해 주십시오. 담당자 정보를 정확한 최신 상태로 유지하는 것이 중요합니다.

- 베이직 유지 보수 및 에센셜 지원 고객인 경우 https://www.veritas.com/support/ko_KR/contact-us.html에서 고객 상담을 통해 담당자를 등록해 주십시오.
- 비즈니스 크리티컬 서비스 고객인 경우 BCAM 또는 RPS를 통해 담당자를 등록해 주십시오.

베리타스 지원 솔루션 문의

개요

라이선스가 부여된 베리타스 소프트웨어 또는 베리타스 어플라이언스에서 문제를 파악한 고객은 웹(https://www.veritas.com/support/ko_KR/)을 통해 전자적 방식으로 또는 https://www.veritas.com/support/ko_KR/contact-us.html에 나와 있는 전화 번호를 통해 전화로 베리타스에 문의해야 합니다. 고객은 문제를 재현하거나 해결하는 데 필요한 모든 관련 진단 정보를 베리타스에 제공해야 합니다. 또한 고객은 문제마다 개별 사례를 시작해야 합니다. 그러면 베리타스가 글로벌 추적 시스템에서 각 사례에 고유 사례 ID 번호를 할당합니다.

고객의 어플라이언스에 문제가 있는 경우, 어플라이언스의 일련번호가 있어야 구매 시점의 하드웨어 구성에 대한 올바른 진단이 가능합니다.

고객은 문제를 전자적 방식으로 보고하든 전화로 보고하든 관계없이, 고객이 받을 자격이 있는 지원 수준을 확인하기 위해 베리타스 지원 ID 또는 자격 ID를 베리타스에 제공해야 합니다. 고객은 사례와 관련하여 베리타스에 문의할 때 사례 번호를 제공해야 합니다.

문제 보고 시 필요한 정보

고객은 전화로 문제를 보고할 때 다음과 같은 정보를 베리타스에 제공해야 합니다.

- 신원 정보
 - 고객 이름
 - 연락 담당자 이름, 전화번호 및 이메일 주소
 - 베리타스 지원 ID 또는 자격 ID(구매 시 할당된 일련의 고유 문자 또는 숫자)
- 제품 정보
 - 제품 이름
 - 제품 버전
 - 새시 일련번호(베리타스 어플라이언스 문제인 경우)
- 시스템 및 소프트웨어 정보
 - 운영 체제
 - 운영 체제 버전
- 보고하는 문제에 대한 한 줄짜리 개략적 설명
- 문제의 주된 증상
- 경험 중인 문제에 대한 상세 요약 및 조직에 미치는 영향
- 심각도 수준
 - 고객은 이 핸드북에 있는 심각도 수준 정의를 참조하여 1~4의 심각도 수준을 문제에 할당해야 합니다
- 베리타스 어플라이언스의 경우 다음과 같은 추가 정보가 필요합니다.
 - 일련 번호
 - 어플라이언스가 설치된 주소
 - 설치 위치의 현지 연락처
 - 현장 세부정보(현지 담당자, 사용 가능 시간, 현장 제한사항)
 - 고객은 문제 해결이 필요한 시스템에 직접 액세스할 수 있어야 합니다

사례 관리

확인

사례 관리에는 몇 가지 핵심 활동이 수반됩니다. 첫 번째 활동은 고객이 전화 또는 베리타스 지원 [웹사이트](#)를 통해 문제에 대해 문의했거나 CallHome Appliance 기능에 의해 문제가 베리타스로 자동 보고되었음을 베리타스가 확인하는 경우입니다. 전화 또는 웹 문제 보고의 경우, 베리타스의 목표는 고객의 지원 요청을 5분 안에 확인하는 것입니다.

사례가 열리면 고객은 베리타스가 문제를 확인했다는 내용이 담긴 공식 확인 이메일을 수신하게 됩니다. 이메일에는 고객의 사례 번호는 물론 고객의 문제 해결에 도움이 되는 중요한 지침, 유용한 툴과 리소스까지 포함됩니다. 베리타스는 고객에게 시간을 내서 이 중요한 이메일을 확인하도록 요청합니다.

문제 해결

TSE(기술 지원 엔지니어)는 고객에게 문제에 대해 질문하고 해당 고객과 협력하여 문제의 원인을 찾아냅니다. 문제 해결 프로세스에는 추가 질문에 대한 답변, 진단 실행, 패치 적용, 원격 액세스 제공 등이 포함될 수 있습니다. 베리타스는 원격 액세스를 시작하기 전에 고객의 명시적인 동의를 얻어야 합니다. TSE는 사례의 모든 문제 해결 단계를 문서화합니다. TSE는 사례 기간 동안 고객에게 POA(Plan of Action, 실행 계획)를 제공합니다. 배정된 TSE가 취하는 조치는 궁극적으로 문제 원인 파악으로 이어집니다. 문제의 원인이 베리타스 소프트웨어인 것으로 확인되면 TSE는 해결 방법 또는 다른 해결책을 제공하거나 문제 해결을 위한 예상 단계를 개략적으로 설명한 실행 계획을 수립할 수도 있습니다. 고객은 [베리타스 지원 웹사이트](#)를 통해 사례 업데이트를 확인하고 TSE와 연락할 수 있습니다.

문제 진단 도중 어플라이언스 하드웨어 문제가 존재한다는 사실이 파악되면 현장 서비스 코디네이터는 고객과 협력하여 필요한 현장 지원 인력 및/또는 부품의 예상 도착 시간을 조율합니다. 이는 적절한 경우 지원 계약 시간 내에 이루어지거나, 고객과 달리 협의한 바에 따라 이루어집니다.

사례 관리 활동

베리타스는 목표한 기한 내에 관련 활동을 이행하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울입니다. 하지만 베리타스에는 어떠한 구체적인 기한도 맞춰야 할 책임이 없습니다. 고객이 기록한 문제가 심각도 1 문제인 경우, 베리타스는 초기에 소프트웨어가 작동되도록 하는 데 중점을 둡니다. 이 과정에서 성능이 일시적으로 저하될 수도 있지만 베리타스는 문제 해결을 위해 계속 노력합니다.

심각도 수준

고객은 베리타스에 기록하는 각 문제의 초기 심각도 수준을 결정합니다. 심각도 수준은 비즈니스에 미치는 잠재적인 악영향에 대한 고객의 평가를 나타내며, 이 핸드북의 심각도 수준 정의와 일치해야 합니다. 고객 사례에 할당된 심각도 수준이 정의와 일치하지 않는다고 판단할 경우, 베리타스는 문제가 이러한 정의와 일치하도록 재분류를 수행할 수 있습니다. 사례가 진행되면서 문제의 심각도가 바뀔 수 있으며 이로 인해 문제에 할당된 초기 심각도 수준과 더 이상 일치하지 않게 될 수 있습니다. 이 경우, 베리타스는 올바른 정의가 반영되도록 사례를 재분류한 후 수정된 심각도 수준으로 사례를 처리합니다. 베리타스는 모든 심각도 1 문제를 TSE에게 보내 즉각적인 조치를 취하도록 합니다.

심각도 수준에 따른 사례 관리 기한

문제 심각도	확인 후 대응 목표		
	5분 내 확인		
	베이직 유지 보수(지역 업무 시간)	에센셜 지원(연중무휴 24시간)	비즈니스 크리티컬 서비스(연중 무휴 24시간)
심각도 1 다음과 같은 상황에서 문제가 발생했지만 즉각적인 해결 방법이 없는 경우입니다. (i) 프로덕션 서버 또는 중요한 업무 시스템이 가동 중단되었거나 상당한 서비스 손실이 발생한 상황 또는 (ii) 상당한 양의 중요한 업무 데이터가 손실 또는 손상될 수 있는 높은 위험에 처한 상황.	1시간 이내(업무 시간 기준)	30분 이내	15분 이내
심각도 2 주요 기능이 심각하게 손상되는 문제가 발생했습니다. 운영은 제한적으로 계속될 수 있지만 장기 생산성에 악영향을 미칠 수 있습니다.	4시간 이내(업무 시간 기준)	2시간 이내	2시간 이내
심각도 3 비즈니스 운영에 제한적인 악영향을 미치는 문제가 발생했습니다.	다음 업무일 이내	다음 업무일의 같은 시간까지	6시간 이내
심각도 4 - 문제가 발생했지만 비즈니스 운영에는 악영향이 없는 경우, 또는 - 고객이 새로운 기능 또는 개선 사항 요청을 위해 제안할 사항이 있는 경우	2업무일 이내: 베리타스는 새로운 기능 또는 개선 사항에 대한 제안을 베리타스 포럼 에 제출할 것을 추가로 권장합니다.	다음 업무일 이내: 베리타스는 새로운 기능 또는 개선 사항에 대한 제안을 베리타스 포럼 에 제출할 것을 추가로 권장합니다.	다음 업무일의 같은 시간까지 베리타스는 새로운 기능 또는 개선 사항에 대한 제안을 베리타스 포럼 에 제출할 것을 추가로 권장합니다.

사례 모니터링 및 업데이트

고객 사례를 관리하는 TSE는 사례의 상태에 대한 업데이트를 제공하고 사례의 최신 POA(실행 계획)를 유지합니다. 고객은 [베리타스 지원](#) 인터페이스를 통해 사례의 상태를 모니터링하고 배정된 TSE와 상호 작용할 수 있습니다. 열린 사례와 관련하여 베리타스 지원 서비스에 문의해야 하는 고객은 고객 상담 담당자에게 전화하여 사례 번호를 제공해야 합니다. 상담원은 통화를 사례 담당 TSE에게 전달합니다. TSE가 부재 중인 경우 고객은 해당 TSE에게 메시지를 남길 수도 있고, 아니면 사례가 작업이 가능한 다른 TSE에게 '다시 전달'되도록 요청할 수도 있습니다. 다시 전달이란 사례가 한 TSE의 담당을 벗어나 작업이 가능한 다른 TSE가 해당 사례를 선택하여 담당할 수 있도록 사례를 지원 대기열에 등록하는 것을 의미합니다.

어플라이언스 관련 문제의 경우 현장 서비스 코디네이터가 추가적인 모니터링을 수행하고 도착 시간에 대해 고객과 직접 대화하며 문제가 해결되었음을 확인합니다.

제3자 문제

베리타스는 고객의 문제를 최종적으로 해결하기 위한 상업적으로 합당한 노력을 기울입니다. 하지만 문제 해결 프로세스와 증거에서 베리타스가 아닌 제3자에 문제의 원인이 있는 것으로 입증되는 경우, 베리타스는 해당 제3자와 함께 사례를 열어 문제를 해결하도록 고객에게 요청(경우에 따라 요구)합니다.

클라우드에서의 문제 해결

베리타스는 고객이 클라우드에서 데이터를 관리하도록 돕기 위해 최선을 다하고 있습니다. 베리타스는 고객의 추가 비용을 최소한으로 억제하려 하지만 클라우드 환경의 문제를 해결하는 동안 발생할 수 있는 부대 비용에 대해서는 책임이 없습니다.

사례 닫기

베리타스는 다음과 같은 상황에서 사례를 닫습니다. (a) 베리타스에서 고객 문제 해결을 위한 해결책을 제공한 경우, (b) 고객이 더 이상 베리타스에서 문제를 처리할 필요가 없다고 통지한 경우, (c) 베리타스 및 고객 모두 사례를 닫기로 동의한 경우, (d) 베리타스에서 문제와 관련하여 고객에게 3회에 걸쳐 연락을 시도했지만 고객이 응답하지 않은 경우, (e) 합당한 시간과 리소스를 투입하더라도 문제가 해결될 가능성이 거의 없다고 베리타스에서 성실히 판단한 경우, (f) 고객의 문제가 제3자 소프트웨어/하드웨어 또는 베리타스와 상관없는 기타 소프트웨어 관련 원인과 관련된 것으로 확인되어 베리타스에서 사례를 닫는 경우, (g) 고객의 소프트웨어가 설명서에 따라 실질적으로 작동한다는 사실을 베리타스에서 확인하는 경우. 베리타스는 다음과 같은 경우 고객의 문제가 해결된 것으로 간주합니다. (h) 베리타스가 고객의 문제를 해결할 것이라고 판단하는 패치나 소프트웨어 버전 업그레이드를 다운로드하도록 고객에게 안내한 경우, 또는 (h) 베리타스에서 향후 출시 버전에서 고객의 문제를 해결하겠다고 설명한 경우, (i) 베리타스가 판단하기에 문제의 원인이 베리타스 소프트웨어가 아닌 경우, (j) 해결 방법으로 문제가 완화되는 경우, 또는 (k) 베리타스가 베리타스 표준 비즈니스 프로세스에 따른 다른 이유로 인해 고객의 사례를 닫는 경우.

베리타스에서 사례를 닫은 이후에도 계속해서 같은 문제에 대한 도움을 필요로 하는 고객은 새 사례를 열 수 있으며, 베리타스는 새 사례와 관련하여 원래 사례를 참조합니다.

에스컬레이션 프로세스

베리타스는 고품질 제품 및 지원을 고객에게 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 고객은 사례 처리 방식이 마음에 들지 않는 경우 고객의 사례가 에스컬레이션되도록 요청해야 합니다.

베리타스 에스컬레이션 프로세스는 해당 지역 베리타스 기술 지원 센터를 통해 시작합니다. 기술 지원 센터에 연결되면 고객은 에스컬레이션 관리 팀과 이야기하고 싶다고 요청해야 합니다. 에스컬레이션 지원에 대한 모든 요청은 긴급 및 영향으로 분류되고 에스컬레이션 관리자에게 할당됩니다. 에스컬레이션 관리자는 다음을 수행합니다.

- 고객과 협력하여 고객의 우려 사항을 파악하고 고객의 특정 요구 사항을 해결하기 위해 작업합니다.
- 고객의 대변인 역할을 하며 베리타스 경영진이 에스컬레이션된 문제를 확인할 수 있게 합니다.
- 내부적으로 협업하여 리소스를 조정하고 실행 계획을 개발합니다.
- 약속을 이행하고 에스컬레이션된 문제를 적시에 해결하기 위해 책임을 다합니다.
- 커뮤니케이션을 잘 조율하여 고객에게 베리타스의 일관된 의견을 제공하도록 관리합니다.

구매한 제품

이 핸드북은 베리타스가 시판하는 표준 지원 제품만을 다룹니다. 이렇게 취득한 제품에 대해 구매한 지원 제품에 따라 제공되는 서비스 및 자격에 대한 설명은 지원 계약을 참조하십시오. "지원 계약"이란 용어는 구매한 제품과 관련된 지원에 적용되는 계약을 지칭합니다. 이는 "베리타스"라는 브랜드의 회사가 계약 당사자가 아닌 경우에도 마찬가지입니다.

에센셜 지원을 위한 지속적인 노력(심각도 1 문제만 해당)

에센셜 지원 고객은 심각도 1 사례 처리를 위한 베리타스의 지속적인 노력을 요청할 수 있습니다.

"지속적인 노력"이라는 용어는 베리타스 지원 직원이 상시 운용(Follow-the-Sun) 모델을 사용하여 고객의 사례를 전 세계의 지원 센터로 이전하는 조치를 의미합니다. 그러면 주말 및 공휴일과 상관없이 심각도 1 사례를 24시간에 내내 지속적으로 처리할 수 있습니다.

고객이 사례에 대해 상시 운용을 요청하는 경우, 베리타스가 지속적인 노력을 제공할 수 있으려면 문제 해결을 계속하기 위해 고객의 담당자와 연락할 수 있어야 합니다. 고객이 사례에 대해 상시 운용을 요청하지 않거나 담당자가 베리타스를 지원할 수 없는 경우 고객의 지역 업무 시간이 종료될 때 사례 처리도 중단됩니다. 지역 업무 시간 외에는 일반적으로 지원 서비스를 영어로 제공합니다. 현지 언어 지원은 가능한 경우 지역 업무 시간 동안에만 제공되기 때문입니다. 베리타스의 초기 노력은 고객의

소프트웨어가 작동하도록 하는 데 초점을 둡니다. 베리타스에서 문제 해결을 위해 계속 작업하고 있는 동안에는 성능이 일시적으로 저하될 수 있음에 유의하십시오.

VEMS(Veritas Entitlement Management System)

VEMS(Veritas Entitlement Management System)는 베리타스에서 구매한 자격에 액세스할 수 있는 자격 관리 포털입니다. 자격은 주문 이행 프로세스에 의해 자격 소유자의 VEMS 계정에 생성됩니다. 자격이 생성되면 해당 VEMS 계정의 사용자는 자격 정보에 액세스하고 소프트웨어를 다운로드하며 자격과 연결된 라이선스 키를 생성할 수 있습니다.

고객에게는 권한이 있는 사용자만 VEMS 계정에 액세스하도록 관리하고 확인할 책임이 있습니다. 고객과 고객의 권한이 있는 사용자가 사용자를 관리하고, 자격 정보에 액세스하고, 소프트웨어를 다운로드하고, 라이선스 키를 생성하고, 기술 지원 사례를 열려면 VEMS 계정에 액세스해야 합니다. 신속한 지원 서비스를 제공하기 위해서는 고객과 사용자가 정보를 최신 상태로 정확하게 유지해야 합니다. BCS 프리미어 고객의 BCAM은 고객을 지원하기 위해 고객의 VEMS 계정에 대한 읽기 전용 접근 권한을 보유하고 있습니다.

VEMS에 액세스하려면 [베리타스 지원](#)에서 '라이선싱' 옵션을 클릭하십시오. VEMS에 대한 자세한 내용은 Veritas Entitlement Management System [FAQ](#)와 [사용자 가이드](#)를 참조하십시오.

다중 공급업체 지원

베리타스는 TSNNet을 비롯한 광범위한 다중 공급업체 협력 지원을 운영하고 있습니다. 고객이 베리타스 소프트웨어와 다른 공급업체의 제품 간에 발생하는 상호 운용 문제에 직면하는 경우, 베리타스는 일반적으로 이러한 협업 방식을 활용합니다. 다른 공급업체와 협업 관계가 없는 경우, 베리타스는 고객을 통해 해당 공급업체가 문제 해결에 협력하도록 요청할 수 있습니다. 문제가 베리타스 제품이 아닌 제3자 제품과 관련이 있는 경우, (베리타스가 아니라) 제3자 공급업체가 해당 문제의 진행 및 해결 상태를 파악합니다. 문제가 고객의 소프트웨어가 아닌 또 다른 공급업체의 제품과 관련이 있는 경우 베리타스는 고객의 문제를 해당 공급업체로 이전할 수 있습니다. 이 경우, 고객은 공급업체를 통해 직접 문제를 해결해야 합니다.

서비스 제외 항목

지원 계약에 명시적으로 포함되지 않은 일체의 지원은 제외되는 것으로 간주됩니다. 당사자가 서면으로 달리 합의하지 않는 한 지원 계약은 참조에 의해 구체적으로 통합되는 일체의 문서를 포함한 [지원 인증서](#)입니다. 그 외에도 소프트웨어 설치, 업그레이드 서비스, 교육, 구성 및 구현, 환경 문제 해결, 사용자 정의 스크립트 작성, 쿼리 또는 베리타스가 제공하지 않는 제3자 소프트웨어에 대한 보고서, 근본 원인 분석 또는 지원 등의 서비스는 기술 지원에서 구체적으로 제외되지만 추가 서비스에 대한 별도 주문에 따라 구매할 수 있습니다.

설치, 업그레이드, 구성 및 구현 활동

베리타스의 설치, 업그레이드, 구성 또는 기타 서비스를 받으려는 고객은 베리타스 영업 담당자에게 문의하거나 Professional.Services@veritas.com으로 이메일을 보내야 합니다.

베리타스 교육

베리타스 교육은 고객이 베리타스 제품을 최대한 활용할 수 있도록 지원하는 각종 교육 솔루션을 제공합니다. 강사 주도 수업과 Virtual Academy(가상 아카데미)는 물론 언제 어디서나 액세스 가능한 교육 콘텐츠 온라인 eLibrary에 이르기까지 베리타스 교육은 모든 고객에게 적합한 교육 옵션을 보유하고 있습니다. 베리타스 인증 프로그램은 고객이 교육 내용을 응용함으로써 경쟁이 치열한 오늘날의 환경에서 차별화된 자격을 갖추는 데 도움이 됩니다. 베리타스 교육 훈련 및 인증서 옵션에 대한 자세한 내용은 [베리타스 교육 서비스](#)를 참조하십시오.

테스트 시스템 권장 사항

베리타스는 프로덕션 환경에 제품, 업그레이드, 업데이트 또는 픽스를 설치하기에 앞서 구성 및 설정 확인에 사용할 수 있는 테스트 시스템과 환경을 구성할 것을 고객에게 권장합니다. 고객은 테스트 환경을 통해 프로덕션 환경 외부에서 문제 해결 작업을 수행할 수도 있습니다.

원격 액세스

베리타스는 제품에서 진단 및 문제 해결 작업을 수행하기 위해 고객의 컴퓨터 시스템에 대한 원격 액세스를 제안할 수 있습니다. 원격 세션 중에 TSE는 고객의 컴퓨터에 대한 제어 권한을 요청할 수 있습니다. 베리타스는 보고된 문제를 해결하는 과정에서 증거로 사용할 수 있도록 원격 액세스 세션을 기록할 것을 요청할 수 있습니다. 베리타스는 이런 원격 액세스를 구현하기 전에 원격 액세스 지원 약관(https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html)에 대한 고객의 명시적 동의를 받아야 합니다.

소프트웨어 버전 업그레이드

현재 베이직 유지 보수 또는 에센셜 지원 계약을 맺고 있는 고객은 지원 계약 기간 중에 일반적으로 제공되는 소프트웨어 버전 업그레이드를 추가 비용 없이 받을 자격이 있습니다. 베리타스가 라이선스를 부여하고 별도로 가격을 책정하는 모든 옵션이나 향후 제품은 소프트웨어 버전 업그레이드로 간주되지 않습니다. 소프트웨어 버전 업그레이드 알림은 이메일을 통해, 또는 VEMS(Veritas Entitlement Management System) 내에서 자동으로 이루어집니다. 알림 수신을 거부하지 않는 한 VEMS 계정의 활성 사용자에게는 소프트웨어 버전 업그레이드 알림이 전송됩니다. VEMS에 액세스하려면 [베리타스 지원](#)에서 '라이선싱' 옵션을 클릭하십시오. 소프트웨어가 최적의 수준으로 작동할 수 있도록 하기 위해, 베리타스는 해당 소프트웨어 버전 업그레이드가 시중에 공개되는 즉시 설치할 것을 권장합니다.

지원 갱신

갱신은 지정된 갱신 기간(일반적으로 12개월) 동안 지원 계약을 연장하는 것입니다. 각 갱신 기간은 고객이 관련 수수료를 결제했다는 전제 하에 이전 기간의 만료일에 발효됩니다. 지원 계약이 만료되면 고객은 어떠한 지원도 받을 수 없습니다. 고객이 베리타스 어플라이언스를 구매한 경우 하드웨어 및 소프트웨어 지원 계약 모두 최신 상태여야만 시스템 지원을 받을 수 있습니다. 하지만 라이선스 사용자는 유효한 지원 계약 보유 여부와 상관없이 베리타스 온라인 기술 자료 및 베리타스에서 모든 라이선스 사용자에게 일반적으로 제공하는 패치에는 계속해서 액세스할 수 있습니다. 글로벌 갱신 정책의 사본은 https://www.veritas.com/content/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html에서 확인할 수 있습니다. 지원 갱신에 대한 자세한 내용은 베리타스 영업 담당자나 베리타스 갱신 조직 구성원에게 문의하십시오.

통상적으로 베리타스 또는 베리타스 채널 파트너는 현재 지원 계약 기간 만료일로부터 약 60일 이전에 갱신 견적서를 고객에게 발송합니다. 견적서를 받지 못하는 경우 [베리타스 갱신](#) 조직에 직접 문의하십시오.

지원 구성 및 대체 구성

베리타스는 지원 구성에 사용되는 베리타스 제품에 대한 지원을 제공합니다. 베리타스 제품은 여러 시스템, 응용 프로그램 및 하드웨어 유형과 상호 운용되도록 설계되었습니다. 간혹 고객이 대체 구성, 즉 베리타스 제품이 지원되지 않거나 제한된 기능만 지원되고 베리타스 제품과의 연동이 인증, 승인 또는 확인되지 않은 환경에서 베리타스 제품을 사용할 때가 있습니다. 베리타스는 대체 구성을 지원하지 않으며, 대체 구성에 사용되는 베리타스 제품에 대한 지원을 제공할 의무가 없습니다. 베리타스는 대체 구성에서의 제품 사용에 대해 어떠한 보증도 하지 않으며 이러한 사용으로 인한 위험은 고객의 책임입니다. 공급업체에서 구성요소 중 하나를 수정하고 원래의 지원 구성을 변경하는 경우에는 지원 구성을 대체 구성으로 변환할 수도 있습니다. 고객이 대체 구성에서 제품 문제를 경험하거나 문제가 베리타스 또는 공인 컨설팅 파트너에 의해 개발되지 않은 비표준 또는 비공개 기능(베리타스 설명서 또는 기타 자료에 문서화되지 않음)과 관련이 있는 경우, 영업 담당자나 채널 파트너에게 문의하여 지원 가능 여부와 적용 약관을 확인해야 합니다.

제3자 제품

베리타스는 특정 제3자 브랜드 제품을 위한 제3자 지원 판매를 제안할 수 있습니다. 고객이 이러한 제3자 제품과 제3자 브랜드 지원 서비스를 구매하기로 한 경우, 이러한 지원 서비스는 해당 제3자와의 사이에 적용 가능한 지원 계약 약관에 따라서만 제공됩니다. 이 핸드북의 조항은 이러한 제3자 브랜드 지원 서비스 제공에는 적용되지 않습니다.

정의

이 핸드북에서 사용된 몇몇 대문자 용어는 아래 또는 기술 지원 정책에 정의되어 있습니다. 또한 이 핸드북에서 처음 사용될 때 정의될 수도 있습니다.

"AutoSupport"는 자격을 갖춘 어플라이언스 고객에게 자동화된 지원을 제공하는 서비스 프로그램 프레임워크입니다.

"CallHome"이란 다양한 하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소를 모니터링 및 보고하고 보안 채널을 통해 데이터를 베리타스 백엔드 서버로 전송하는 어플라이언스 내 기능을 말합니다. CallHome 데이터는 베리타스가 사전 대응적 지원을 제공하고 지원 사례를 시작하는 데 도움이 되며, 기술 지원 및 분석에도 유용합니다. CallHome은 중요한 구성 요소이며, Veritas AutoSupport 기능을 위해 활성화해야 합니다.

"기술 자료"란 의심되는 문제를 고객이 조사할 수 있도록 도와주는 지식 문서로 구성된 베리타스 온라인 저장소입니다.

"다음 업무일"은 고객이 문제에 대한 지원 요청을 베리타스에 제출한 날의 익일(업무일 기준)입니다.

"담당자"는 베리타스 지원 조직의 공인 연락원 역할을 수행하도록 고객이 지정하여 베리타스에 등록된 지원 인력입니다.

"대체 구성"이란 베리타스 제품을 지원하지 않는 구성, 베리타스 제품과 함께 사용하도록 승인되지 않은 환경, 베리타스가 자사 제품이 작동할 것이라고 확인하지 않은 환경 또는 제품이 테스트되었지만 작동 여부를 알 수 없거나 제한된 기능으로 작동한다는 것이 확인된 환경에서 베리타스 제품이 사용되는 경우를 뜻합니다. 이러한 목적에 따라 해당 환경에 대한 언급은 고객이 베리타스 제품과 함께 사용할 수 있는 하드웨어 플랫폼, 운영 체제, 소프트웨어 응용 프로그램 및 기타 제3자 솔루션을 의미합니다.

"라이선스 계약"은 소프트웨어에 대한 베리타스 라이선스 계약입니다.

"문제"는 소프트웨어 성능과 관련된 고객의 기술적 질문 또는 문제입니다.

"부 릴리스"는 관련된 주 릴리스와 일치하는 새로운 기능, 추가 플랫폼 지원, 인프라 변경 사항 또는 사소한 아키텍처 변경 사항을 소개하는 소프트웨어 릴리스를 의미합니다. 부 릴리스는 일반적으로 이전 주 릴리스 이후로 발행된 모든 이전 버그 픽스 및 패치를 포함합니다. 부 릴리스는 이전 주 릴리스와 관련되어 있습니다. 자세한 내용은 EOL 정책을 참조 하십시오.

"사전 대응적 지원"은 베리타스 환경을 최적화하기 위해 베리타스의 엔지니어링 리소스를 활용하여 BCAM을 통해 조정되는 특정한 정의된 원격 서비스입니다.

"설명서"는 베리타스 소프트웨어와 함께 제공되는 사용 설명서와 릴리스 노트입니다.

"소프트웨어 버전 업그레이드"란 특정 소프트웨어 사본에 대한 최신 지원 계약에 따라 베리타스가 고객에게 제공할 수 있는 소프트웨어의 후속 릴리스를 지칭합니다. 업그레이드 릴리스에는 아키텍처 변경, 주요 기능 변경, 플랫폼 또는 운영 체제를 지원하는 중요 변경 또는 호환성에 영향을 미치는 변경뿐 아니라 새로운 기능, 추가 플랫폼 지원, 인프라 변경 또는 사소한 아키텍처 변경을 도입하는 릴리스가 포함됩니다.

베리타스가 라이선스를 부여하고 별도로 가격을 책정하는 모든 옵션이나 향후 제품은 소프트웨어 버전 업그레이드로 간주되지 않습니다.

"**소프트웨어**"는 고객이 베리타스 라이선스 계약에 따라 사용 허가를 받은 베리타스 소프트웨어의 사본을 의미합니다. 제품 또는 베리타스 제품이란 용어는 간혹 이 핸드북에서 소프트웨어라는 용어와 같은 의미로 사용될 수 있습니다.

"**심각도 1**"은 바로 사용할 수 있는 해결 방법이 없는 문제가 다음 상황 중 하나에서 발생했음을 뜻합니다. (a) 프로덕션 서버 또는 기타 중요 업무용 시스템이 중지되거나 (b) 중요 업무용 데이터의 상당 부분이 손실 또는 손상될 위험이 상당히 크거나 (c) 서비스의 상당한 손실 또는 (d) 업무가 심각하게 중단되거나 (e) 어플라이언스가 설치되거나 작동될 때 네트워크 또는 시스템의 치명적 장애를 초래하거나 전체 시스템 무결성 또는 데이터 무결성을 손상시키고(즉, 시스템 충돌, 데이터 손실 또는 손상 또는 시스템 보안의 손실을 초래) 프로덕션 환경에서 진행 중인 작업에 상당한 영향을 미치는 상황.

"**심각도 2**"는 주요 기능이 심각하게 손상되는 문제가 발생했음을 뜻합니다. 제한적인 방식으로 운영을 지속할 수는 있지만 장기적인 생산성이 저하될 수 있습니다.

"**심각도 3**"은 비즈니스 운영에 제한적인 악영향을 미친 문제가 발생했음을 뜻합니다.

"**심각도 4**"는 비즈니스 운영에 악영향을 미치지 않은 문제를 뜻합니다. 심각도 4 문제에는 새로운 기능 또는 개선 사항 제안 및 운영에 중요한 영향을 미치지 않는 사소한 조건 또는 설명서 오류가 포함됩니다.

"**심각도 수준**"은 문제를 심각도 1, 심각도 2, 심각도 3 또는 심각도 4 문제로 분류하는 등급입니다.

"**어플라이언스**"란 베리타스 브랜드 하드웨어("하드웨어"), 펌웨어 및 소프트웨어로 구성되고 해당 제품의 예비 부품 또는 구성 요소가 포함된 베리타스 브랜드 제품을 뜻합니다. 동일한 제품의 베리타스 브랜드 구성 요소, 옵션, 예비 부품을 구매하는 경우 모두 이 정의에 포함되고 어플라이언스의 일부로 간주됩니다.

"**자격**"은 베리타스가 고객 또는 베리타스 파트너에 부여한, 제품 또는 서비스를 사용하거나 액세스할 수 있는 권한입니다. 일반적으로 자격은 전자 인증서에 자격 소유자로 표시된 고객의 VEMS 계정에 대해 직접 주문이 이행되는 주문 이행 프로세스에 의해 생성됩니다. 인증서는 주문에 표시된 연락처로 전송되는 주문 확인 이메일의 PDF 첨부 파일 형태로 전달됩니다.

"**제3자**"란 고객이 보고한 문제와 관련될 수 있는 베리타스 외의 소프트웨어 또는 하드웨어 공급업체를 지칭합니다.

"**제품**"이란 베리타스 소프트웨어 제품 및 하드웨어(어플라이언스) 제품을 의미합니다. "제품"이라는 용어는 전체 제품군, 특정 제품 버전 또는 하드웨어 모델에 적용됩니다.

"**제품군**"은 고객이 BCS 계약에 의거하여 지원을 받을 권리가 있는 소프트웨어의 목록입니다.

"**주 릴리스**"는 플랫폼 또는 운영 체제 지원을 위한 아키텍처, 주요 기능 및 중요 변경 사항이나 호환성에 영향을 미치는 변경 사항을 소개하는 소프트웨어 릴리스를 의미합니다. 설명서 리비전, 오류 수정, 향상된 기능 및 부 릴리스는 모두 주 릴리스와 관련되고 주 릴리스의 일부로 간주되며, 주 릴리스의 EOL 일정과 지원 단계를 따릅니다. 자세한 내용은 EOL 정책을 참조 하십시오.

"**지역 업무 시간**"은 표준 비즈니스 운영 시간으로, 일반적으로 소프트웨어가 설치된 국가의 시간을

기준으로 월-금 오전 8시부터 오후 6시까지입니다. 공휴일 및 휴일은 지역 업무 시간에서 제외됩니다.

"지원 계약" 또는 **"지원 서비스 계약"**이란 사용자가 소프트웨어 또는 하드웨어 어플라이언스와 관련하여 특정 라이선스를 구매한 지원 서비스와 관련된 서비스, 자격 및 기타 조건을 설명하는 베리타스와 고객 사이의 계약입니다. 지원 계약이란 용어에는 베리타스 지원 인증서 및 참조에 의해 지원 계약에 구체적으로 포함되는 모든 문서가 포함됩니다.

"지원 구성"은 고객 설명서에 명시되었거나 베리타스가 제품과의 연동을 검증, 승인 또는 확인한 지원되는 운영 체제, 하드웨어 플랫폼, 소프트웨어 응용 프로그램, 펌웨어 수준, 데이터베이스, 장치, 장치 드라이버 및 베리타스에서 맞춤 개발한 스크립트 및 기타 구성 요소만으로 구성된 고객 환경에서 제품이 운영되는 구성을 뜻합니다. 이러한 목적에 따라 "환경"에 대한 언급에는 고객이 제품과 함께 사용할 수 있는 하드웨어 플랫폼, 운영 체제, 소프트웨어 응용 프로그램 및 기타 제3자 솔루션이 포함됩니다. 다시 말해 베리타스가 검증, 승인 또는 확인하지 않은 추가 소프트웨어나 제3자 하드웨어가 포함된 어플라이언스는 지원 구성에서 운영되는 것으로 간주되지 않습니다.

"지원 인증서"는 라이선스가 부여된 소프트웨어에 적용되는 베리타스 지원 제품을 구매했음을 확인하기 위해 베리타스에서 보내는 인증서입니다.

"지원" 또는 **"지원 서비스"**란 지원 계약 조항에 따라 지원 계약 기간 동안 특정 어플라이언스 또는 소프트웨어의 라이선스와 관련하여 베리타스가 제공하는 일반적인 기술 지원을 말합니다.

"초기 대응"이란 베리타스 기술 지원 인력이 고객의 사례를 담당하여 고객에게 연락을 취할 때를 뜻합니다.

"픽스", "핫픽스", "패치" 또는 "버그 픽스"는 혼용되며 운영 체제 및 데이터베이스 시스템 호환성 유지, 오류 수정, 베리타스가 고객에게 제공하는 관련 설명서와의 실질적 일치를 구축하거나 복구를 돕는 해결 방법을 위한 변경을 비롯하여 라이선스가 부여된 소프트웨어에 대한 일체의 변경을 뜻합니다. 픽스는 특정 고객 문제의 잠정적 해결책일 수 있으며, 일반적으로 포인트 패치 또는 핫픽스를 통해 제공됩니다.

픽스에는 최신 릴리스로의 고객 마이그레이션 제안 또는 라이선스가 부여된 소프트웨어의 향후 릴리스 개발 시 해당 문제에 대한 고려 또는 베리타스의 지원 프로세스에 따라 사례를 종결하는 그 밖의 단계 등 베리타스가 고객에게 제공하는 권장 사항 또는 조언도 포함됩니다.

"하드웨어" "어플라이언스"를 참조하십시오.

"해결 방법"이란 문제로 인한 악영향을 완화하는 데 사용된 알려진 문제의 임시 해결 방법을 지칭하며, 심각한 문제를 해결하기 위한 특정 소프트웨어 수정(경우에 따라 핫픽스라고 지칭)을 포함할 수 있습니다. 경우에 따라서는 베리타스가 추가적인 시정 조치를 취할 수 없으며, 이때는 임시 해결 방법이 최종적인 것으로 간주됩니다.

"사례"란 베리타스 글로벌 사례 추적 시스템에 기록되어 사례 식별 번호가 할당되는 보고된 문제를 지칭합니다.

"업무일"은 제품이 설치된 국가의 표준 근무 주에 속한 날입니다.

"지속적인 노력"은 요청 시 심각도 1 문제에 대해서만 제공되는 베리타스의 노력 수준입니다. "지속적인 노력"이라는 용어는 베리타스 지원 직원이 상시 운용(Follow-the-Sun) 모델을 사용하고 주말과 공휴일을

포함한 연중무휴 24시간의 끊임없는 서비스를 제공하여 고객의 사례를 전 세계의 지원 센터 간에 전달함으로써 심각도 1 사례를 해결한다는 것을 의미합니다.

"해결"이란 고객 문제 해결을 위한 다양한 노력을 의미합니다. 이 용어에는 운영 체제 및 데이터베이스 시스템 호환성 유지를 위한 변경 사항을 비롯하여 관련 설명서와의 실질적 일치를 복원하는 데 도움이 되도록 베리타스가 소프트웨어에 적용할 수 있는 모든 코드 변경 사항이 포함됩니다. 해결은 베리타스가 고객 특유의 문제를 해결하기 위해 해당 고객을 위해 개발하고 일반에 제공하지 않는 해결 방법을 의미할 수도 있습니다. 해결의 정의에는 베리타스에서 해결 방법(코드 변경 없음)을 제공하는 경우, 최신 릴리스로 마이그레이션하도록 고객에게 권장하는 경우, 베리타스에서 소프트웨어의 향후 릴리스 개발 시 문제를 고려하는 경우 또는 베리타스에서 베리타스 지원 프로세스에 따라 사례를 닫기 위한 다른 단계를 수행하는 경우가 포함됩니다. 정의에는 코드 변경 제공 또는 정기적인 제품 릴리스를 통해 소프트웨어가 설명서와 실질적으로 일치할 수 있도록 베리타스가 더욱 완전하고 영구적인 해결 방법을 제공하는 경우가 포함됩니다. 일부 참고 자료에서는 베리타스에서 해결 방법 또는 픽스를 제공하는 경우를 지칭할 수 있습니다. 베리타스는 해결 방법 제공 방식과 제공 시기를 결정할 수 있는 권한을 보유하고 있습니다.

참조 정보

- **어플라이언스 지원 정보**
 - <https://www.veritas.com/ko/kr/appliance-services/appliance-support-services>
- **단종 정책**
 - https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html
- **지원 서비스 종료(EOSL) 날짜 - 제품 및 제품 버전 주요 일정**
 - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **MyAppliances 포털** - 고객 어플라이언스의 등록, 관리 및 지식 정보를 위한 웹 기반 포털입니다. 베리타스 지원 툴과 통합되어 있습니다. 로그인한 후 어플라이언스 탭으로 이동하면 등록된 모든 어플라이언스를 보고 등록 정보를 편집하며 어플라이언스 티켓을 볼 수 있습니다
 - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **SORT(Services and Operations Readiness Tools)** - 베리타스 제품에 대한 종단 간 경험을 최적화하는 웹 기반 툴 모음입니다. SORT는 제품 이해를 위한 정보를 제공하고, 설치 및 업그레이드를 용이하게 하며, 운영 효율을 개선하고, 모범 사례와 일치하는 구성을 제안하고, 제품을 사전 예방적으로 관리할 수 있도록 해 줍니다.
 - <https://sort.veritas.com>
- **기술 지원 기본 항목 웹페이지** - 베리타스 기술 지원 정책, 사례 에스컬레이션 프로세스 및 언어 지원 지침이 포함되어 있는 유용한 지원 자료 공급원입니다.
 - https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html
- **지원 전화번호** - 고객이 베리타스 지원 팀에 문의할 때 사용할 수 있는 전화번호 목록입니다.
 - https://www.veritas.com/support/ko_KR/contact-us.html
- **기술 지원 정책**
 - https://www.veritas.com/support/ko_KR/terms/support-fundamentals.html
- **VEMS(Veritas Entitlement Management System)** - VEMS에 액세스하려면 베리타스 지원 '라이선싱' 옵션을 클릭하십시오
 - https://www.veritas.com/support/ko_KR/
- **베리타스 기술 자료** - 고객이 의심되는 문제에 대해 조사하는 데 도움이 되는 지식 문서의 온라인 저장소입니다.
 - https://www.veritas.com/support/ko_KR/

- **Veritas Open eXchange(VOX)** - 고객이 새 제품에 대해 자세히 알아보고 토론 포럼을 탐색하고 토론 포럼에 게시하며 다른 베리타스 사용자와 상호 작용할 수 있는 온라인 사용자 커뮤니티입니다.
 - <https://vox.veritas.com/>
- **베리타스 지원 홈페이지** - 온라인 제품 지원 툴 및 정보입니다. 이 홈페이지에는 고객이 새로운/기존의 지원 사례와 관련된 보충 증거를 생성, 업데이트, 업로드할 수 있는 웹 기반 사례 관리 도구도 있습니다.
 - https://www.veritas.com/support/ko_KR/