



Manual de Soluções de Suporte Técnico

Sumário

USANDO ESTE MANUAL	4
TERMOS RELATIVOS ÀS SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS	4
Contrato de Suporte	4
Política de Suporte Técnico	4
Política de Descontinuação de Produtos	4
Suporte Técnico Estendido (somente Software)	5
Suporte Estendido Padrão (somente Appliances)	5
Serviços de Suporte do Appliance	5
SaaS, assinaturas e serviços hospedados	5
OFERTAS DE SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS	5
Basic Maintenance (somente Software)	6
Essential Support (somente Software)	6
Suporte Técnico Estendido (somente Software)	6
Suporte Padrão, Suporte Essencial ou Suporte Padrão Estendido (Appliances)	6
Ofertas do Business Critical Services	7
Especialista em Produto Remoto do Business Critical Services	7
Business Critical Services Premier	7
Para obter mais informações	9
TIPOS DE SUPORTE	9
Suporte pela Internet	9
Suporte por telefone	9
Suporte no idioma local	9
Contatos Designados	9
ENTRANDO EM CONTATO COM AS SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS	10
Visão geral	10
Informações que devem ser fornecidas ao relatar um Problema	10
Gerenciamento de casos	11
Confirmação	11
Solução de problemas	11
Atividades de gerenciamento de casos	12
Níveis de Gravidade	12
Linha do tempo do gerenciamento de casos com base no nível de gravidade	13
Monitoração e atualização de um caso	14
Problemas de terceiros	14
Solução de problemas na nuvem	14
Encerramento de Caso	14
Processo de encaminhamento	14
Produtos adquiridos	15
Esforços Contínuos do Essential Support (problemas de Gravidade 1 apenas)	15
Veritas Entitlement Management System (VEMS)	15
Suporte a vários fornecedores	16
Exclusões de serviço	16

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Atividades de instalação, upgrade, configuração e implementação	16
Veritas Education.....	16
Recomendação do sistema de teste	16
Acesso remoto	16
Upgrades de versões de software.....	17
Renovações de Suporte	17
Configurações suportadas e configurações alternativas	17
Produtos de terceiros	17
Definições	18
INFORMAÇÕES DE REFERÊNCIA.....	21

USANDO ESTE MANUAL

Este Manual fornece uma visão geral e informações importantes sobre as ofertas de Soluções de Suporte (Essential Support, Basic Maintenance, Appliance, Suporte Estendido e Business Critical Services) da Veritas, incluindo definições de programas, processos e procedimentos.

- Leia este Manual para obter informações sobre como as atividades do gerenciamento de casos lidam com problemas de acordo com os respectivos Níveis de Gravidade.
- Este Manual não substitui os termos contratuais e as condições pelas quais um cliente adquiriu Produtos ou Suporte Veritas específicos e não substitui a Política de Suporte Técnico da Veritas.
- Os clientes devem analisar este Manual para saber onde obter informações sobre suporte de software para as empresas que foram adquiridas recentemente pela Veritas, incluindo aquelas que não são totalmente integradas aos processos e ao portfólio de ofertas de suporte Veritas.
- Palavras em maiúsculas, neste Manual, possuem significados específicos. O Manual define esses significados.
- A Veritas se reserva o direito de fazer mudanças neste Manual e nos processos relacionados a qualquer momento.

A versão mais recente do Manual está em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html.

TERMOS RELATIVOS ÀS SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS

Contrato de Suporte

Um Contrato de Suporte atual com a Veritas cobre as versões Geralmente Disponíveis (GA, Generally Available) de uma Licença de Produto do cliente. Os clientes devem consultar os respectivos Contrato de Suporte para obter informações adicionais sobre o escopo do suporte técnico disponível para o Produto.

Política de Suporte Técnico

A Política de Suporte Técnico determina os termos sob os quais a Veritas fornece Suporte aos clientes. Ela inclui definições de terminologia e estabelece as responsabilidades do cliente. Nossa Política de Suporte Técnico está disponível em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html.

Política de Descontinuação de Produtos

A Veritas oferece diferentes níveis de serviços, sob um Contrato de Suporte de um cliente, dependendo do momento do ciclo de vida do Produto. Nossa Política de Descontinuação de Produtos ("Política de EOL") descreve o ciclo de vida típico de nossos Produtos e os serviços de suporte relacionados durante essas etapas do ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte nossa Política de EOL, publicada em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html. Datas de EOL de produtos específicos estão disponíveis em <https://sort.veritas.com/eosl>. Se o Produto instalado atingir a data de Descontinuação de Suporte Padrão, será necessário consultar a Política de EOL da Veritas para entender os serviços de suporte que estão disponíveis para compra do Produto, por exemplo, o Suporte Técnico Estendido.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Suporte Técnico Estendido (somente Software)

O Suporte Técnico Estendido ("ETS") amplia sua qualificação para receber suporte para uma versão de Software que tenha atingido a data de Final de Suporte Padrão ("EOSS"), mas ainda não atingiu sua data de Descontinuação do Suporte ("EOSL"), conforme explicado com mais detalhes em nossa Política de Descontinuação ("Política de EOL"). Depois que um Software atingir a data EOSS, os clientes receberão suporte técnico somente se 1) fizerem o upgrade do produto para uma versão suportada ou 2) comprarem ETS além do contrato de manutenção de suporte subjacente (por exemplo, Basic Maintenance ou Essential Support).

Suporte Estendido Padrão (somente Appliances)

Se você tiver um contrato de suporte ativo e quiser dar continuidade ao suporte do produto de appliance após a data de EOSS, você também terá que adquirir o Suporte Padrão Estendido ("EAS"), se disponível. O EAS está sujeito a disponibilidade de peças.

Serviços de Suporte do Appliance

Serviços de Suporte do Appliance descrevem os serviços de suporte para Appliances Veritas. A Veritas oferece serviços de Suporte a clientes que tenham um Contrato de Suporte válido em vigor para Hardware e Software e que estejam usando o appliance em uma Configuração Suportada. Informações de Serviços de Suporte do Appliance estão disponíveis em <https://www.veritas.com/pt/br/appliance-services/appliance-support-services>.

SaaS, assinaturas e serviços hospedados

Software como serviço (SaaS), assinaturas e serviços hospedados são definidos e descritos nos respectivos Contratos de Serviço e de Licença, disponíveis em <https://www.veritas.com/pt/br/company/legal/license-agreements>.

OFERTAS DE SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS

A Veritas oferece diferentes soluções de suporte para Software e Appliances no local.

Matriz de ofertas de Suporte da Veritas

Suporte Técnico	Basic Maintenance	Essential Suporte	Especialista em produto remoto do BCS (Essential como pré-requisito)	BCS Premier (Essential como pré-requisito)
Meta de resposta para Gravidade 1 (após confirmação)	1 hora	30 minutos	15 minutos	15 minutos
Acesso ao Suporte	HORÁRIO COMERCIAL REGIONAL	24 horas, 7 dias por semana	24 horas, 7 dias por semana	24 horas, 7 dias por semana
Fila de chamadas prioritárias			√	√
Ponto de entrada do usuário remoto – Horário Comercial Regional	Engenheiros de suporte técnico	Engenheiros de suporte técnico	RPS	TSEs mais competentes
Ponto de entrada do usuário remoto – fora do Horário Comercial Regional	Engenheiros de Suporte Técnico	Engenheiros de Suporte Técnico	TSEs mais competentes	TSEs mais competentes
Contatos Designados	Ilimitados	Ilimitados	6 por direito	Ilimitados
Cobertura territorial	Regional	Global	Regional	Global

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Cobertura do Produto	Por título de Software	Por título de Software	Por família de produtos	Por família de produtos
Treinamento			Webinars interativos e gravados	Webinars interativos e gravados
Supervisão de encaminhamento de casos			√	√
Análises trimestrais de contas			√	√
Gerenciamento de contas				√
Suporte proativo				√
Suporte estendido	Opção complementar	Opção complementar	Opção complementar	Opção complementar

Basic Maintenance (somente Software)

Basic Maintenance só está disponível em alguns países. Para obter mais detalhes, entre em contato com seu representante de vendas da Veritas. O Basic Maintenance fornece:

- Acesso a suporte técnico por telefone durante Horário Comercial Regional
- Acesso ao site de suporte técnico da Veritas, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso a hot fixes e patches
- Acesso a Upgrades de Versão de Software

Essential Support (somente Software)

O Essential Support oferece:

- Acesso ao suporte técnico por telefone 24 horas por dia, 7 dias na semana
- Acesso ao site de suporte técnico da Veritas, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Suporte Esforços Contínuos para Casos de Gravidade 1 (mediante solicitação do cliente)
- Acesso a Hot Fixes e Patches
- Acesso a Upgrades de Versão de Software

Suporte Técnico Estendido (somente Software)

Além de qualificação válida para Basic Maintenance ou Essential Support ("Suporte Subjacente"), os clientes que desejarem receber suporte após a data de Final de Suporte Padrão do produto precisarão ter direito a Suporte Técnico Estendido (ETS) válido. O ETS inclui os seguintes serviços:

- Acesso a Suporte Técnico, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para Essential Support ou no Horário Comercial Regional para Basic Maintenance
- Acesso ao site de suporte técnico da Veritas, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Fornecimento exclusivo de correções/patches/soluções alternativas conhecidas ou informações da base de conhecimento técnico da Veritas em resposta a solicitações de assistência feitas pelo Cliente.

Suporte Padrão, Suporte Essencial ou Suporte Padrão Estendido (Appliances)

A Veritas oferece Suporte do Appliance a clientes que tenham um Contrato de Suporte válido em vigor para Hardware e Software e que estejam usando o appliance em uma Configuração Suportada. Qualquer suporte no local para Appliances só será fornecido depois que a Veritas determinar que é necessária uma resposta no local, incluindo para o fornecimento de peças aplicáveis. Informações adicionais sobre o Suporte do Appliance estão disponíveis em <https://www.veritas.com/pt/br/appliance-services/appliance-support-services>.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Ofertas do Business Critical Services

Especialista em Produto Remoto do Business Critical Services

A oferta de Especialista em Produto Remoto (RPS, Remote Product Specialist) é ideal para empresas que operam uma família de produtos Veritas em vários computadores e redes. A oferta de RPS fornece um ponto de contato técnico designado, o qual é um especialista em uma determinada família de produtos. O especialista gerencia problemas críticos específicos no Horário Comercial Regional com assistência de especialistas de suporte competentes que ajudarão nas necessidades de serviço fora do Horário Comercial Regional. Esta oferta inclui:

- Acesso direto a um especialista técnico designado especificamente para o produto com assistência direta de um especialista de suporte mais competente, se o RPS estiver indisponível.
- Grande conhecimento do produto e familiaridade com seu ambiente de TI, o que resulta em diagnósticos rápidos de problemas e proporciona uma solução rápida.
- Para cada família de produtos adquirida os clientes podem indicar até seis Contatos Designados.
- Para ver a lista de famílias de produtos compatíveis com Business Critical Services, consulte a [Lista de Produtos Cobertos pelo BCS](#).

Especialista em Produto Remoto designado

Quando você compra a oferta RPS, um Especialista em Produto Remoto específico é designado para trabalhar com você e sua equipe, podendo incluir até seis Contatos Designados. Seu Especialista em Produto Remoto é seu ponto de contato designado para suporte em todos os produtos de uma família específica de produtos durante o Horário Comercial Regional. Você receberá até 48 dias úteis de suporte do tempo disponível do RPS.

Depois de designado, seu RPS fará uma chamada de apresentação para conhecer sua equipe e seu ambiente (produtos implementados, configuração, versões, etc.) e saber como sua empresa realiza negócios (controles de alteração, principais produtos e requisitos de segurança, etc.) Seu RPS usa essas informações para acelerar a solução de problemas e personalizar o suporte e as informações fornecidas para atender às suas necessidades e preocupações específicas.

O RPS fornecerá informações sobre como abrir um caso, durante e fora do Horário Comercial Regional, além de informações de contato, informações sobre o seu contrato e pontos de encaminhamento de contato.

Durante o Horário Comercial Regional, você terá acesso direto por e-mail e telefone ao seu Especialista em Produto Remoto designado. Fora do Horário Comercial Regional ou caso seu RPS não esteja disponível no momento, terá acesso direto a nossos especialistas de suporte mais competentes, ligando para o centro de suporte técnico da Veritas, no número listado em [Contato com o Suporte Técnico](#).

Especialista em Produto Remoto exclusivo

Além dos benefícios descritos acima na seção Especialista em Produto Remoto designado, o Especialista em Produto Remoto exclusivo é totalmente dedicado à sua empresa, fornecendo até 220 dias úteis de suporte técnico por um período anual.

Business Critical Services Premier

O BCS Premier é a oferta de suporte técnico mais abrangente da Veritas para clientes corporativos. Ele combina os melhores serviços proativos e reativos personalizados com metas de resposta rápida para ajudar a minimizar riscos de TI do cliente e maximizar o tempo de atividade. Com serviços proativos e uma equipe de suporte especializada que desenvolve um entendimento profundo das necessidades de TI da sua empresa, o Business Critical Services Premier ajuda a estabilizar a infraestrutura, otimizar as operações de TI e fornecer resposta rápida sempre que for necessário. Dentre os principais produtos do BCS Premier estão:

- **Fila de chamadas prioritárias** encaminhadas para os especialistas de suporte mais competentes da Veritas.
- **Planejamento de sucesso e análises trimestrais do negócio** para ajustar a utilização de produtos e serviços.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

- **Estratégias de otimização de produtos** para ajudar na preparação de novas versões, compatibilidade de produtos e planejamento de produção.
- **Business Critical Account Manager (BCAM)** é um recurso designado, voltado para o sucesso da sua empresa, com a assistência de uma equipe remota de especialistas de suporte avançado.
- **Gerenciamento de Encaminhamentos** em que o gerente da sua conta será notificado sobre casos de Gravidade 1 registrados e fornecerá supervisão geral do caso.
- **Suporte Remoto Proativo** oferece acesso a um portfólio de suportes proativos que foram criados para ajudar você a maximizar a eficiência e a produtividade de seus produtos Veritas.
- Acesso a webinars técnicos interativos e gravados.

Equipe de Contas do Business Critical Services Premier

Como um cliente do BCS Premier, você tem direito a receber até 20 dias de serviços de gerenciamento de conta. Sua equipe de suporte inclui um Business Critical Account Manager (BCAM), bem como acesso a engenheiros de suporte técnico competentes, os quais possuem conhecimento avançado no portfólio de produtos da Veritas e habilidades para fornecer serviços técnicos aprimorados disponíveis para a oferta adquirida. A equipe do BCS oferece respostas rápidas para situações críticas e suporte proativo que ajuda a evitar períodos de inatividades não planejadas.

Seu BCAM: trabalhando com você

Seu BCAM é o ponto central do seu relacionamento com o organização de suporte da Veritas. O BCAM fornece os seguintes serviços, em coordenação com nossa equipe de suporte técnico:

- Planejamento de sucesso e análises trimestrais dos negócios
 - Gerar análises trimestrais dos negócios, resumindo incidentes de alto impacto, tendências de suporte e gerenciamento do término do suporte.
 - Otimizar o uso de produtos e serviços por meio de análises de uso trimestrais e planejamento de desempenho de contas em relação aos objetivos de negócios do Cliente.
 - Avaliar e gerenciar a Descontinuação do Suporte (EOSL) para detectar e avaliar versões básicas de instalação da Veritas, atualizando informações sobre cronogramas e andamento.
- Estratégias de otimização de produtos
 - Ajudar os clientes a se prepararem para novas versões ou funcionalidades, juntamente com recomendações de práticas recomendadas.
 - Ajudar na identificação de processos para confirmar se as soluções da Família de Produtos instaladas ou a serem instaladas são compatíveis com o ambiente.
 - Ajudar no planejamento da produção para minimizar riscos ao ambiente operacional e às soluções da Veritas.

Para ver a lista de famílias de produtos compatíveis com o Business Critical Services, consulte a [Lista de Produtos Cobertos pelo BCS](#).

Suporte Proativo Remoto

O BCAM organiza o Suporte Proativo Remoto do BCS de modo que esses serviços sejam fornecidos no prazo. Você tem acesso a até quatro (4) serviços de suporte proativo predefinido, não podendo exceder a um total de 12 horas durante o termo do Suporte Premier anual, disponível mediante solicitação. O Suporte Proativo é coordenado com seu BCAM e está sujeito a disponibilidade. Todos os serviços de Suporte Proativo são fornecidos remotamente por telefone, e-mail e, se necessário, concluídos com uma reunião on-line para discutir os resultados e entregar todos os relatórios.

Para obter uma descrição das opções de Suporte Proativo disponíveis por produto e coordenar o fornecimento desse serviço, entre em contato com seu BCAM ou consulte [Suporte Proativo do BCS](#).

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Como entrar em contato com o BCAM

Seu BCAM está disponível durante o Horário Comercial Regional, conforme definido pelo cliente, e fornecerá as informações de contato dele a você. Fora do Horário Comercial Regional, entre em contato com nossos especialistas de suporte mais competentes, utilizando nossa fila de chamadas prioritárias, que informarão ao seu BCAM os casos de Gravidade 1 registrados.

Para obter mais informações

Mais detalhes sobre as ofertas do BCS podem ser encontrados em [Business Critical Services: descrições do serviço](#).

TIPOS DE SUPORTE

Suporte pela Internet

A VERITAS oferece recursos de autoajuda extensivo 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem nenhum custo adicional aos clientes:

- A Base de Conhecimento da Veritas (https://www.veritas.com/support/pt_BR) tem respostas para perguntas técnicas.
- O site do suporte da Veritas (https://www.veritas.com/support/pt_BR) possui links para artigos sobre como usar a Base de Conhecimento da Veritas, criar uma conta da Veritas, gerenciar assinaturas e utilizar outros recursos de suporte da Veritas.
- Fóruns de comunidade estão disponíveis em <https://vox.veritas.com/> para responder a outras perguntas dos clientes ou para sugerir ou discutir melhorias nos Produtos.
- Clientes com Contratos de Suporte ativos também podem usar o site de [Suporte da Veritas](#) para iniciar, gerenciar, atualizar e fechar casos de suporte técnico on-line.

Suporte por telefone

Uma lista dos números de contato de Soluções de Suporte da Veritas do mundo inteiro está disponível em https://www.veritas.com/support/pt_BR/contact-us.html. A Veritas oferece suporte gratuito por telefone em algumas regiões, mas os clientes serão responsáveis por todas as outras tarifas que possam ser cobradas, como faxes, chamadas a cobrar, serviços da Internet, largura de banda da rede, consumo de armazenamento na nuvem, despesas de correio e taxas de seguro de postagens. Observação: os clientes de RPS do BCS receberão um número de discagem direta para falar com os respectivos RPS.

Suporte no idioma local

A Veritas oferece Serviços de Suporte em inglês. Nós usaremos esforços comercialmente razoáveis para fornecer suporte em um idioma que não seja o inglês durante Horários Comerciais Regionais, sujeito à disponibilidade de recursos da Veritas. Consulte [Suporte a idiomas locais](#) para receber informações adicionais.

Contatos Designados

Você deve registrar membros da sua equipe como Contatos Designados para que atuem como um contato com a equipe de serviços de suporte da Veritas. O número de Contatos Designados que você tem direito a indicar varia de acordo com a oferta de serviços de Suporte adquirida.

- Especialista em produto remoto do BCS → Seis contatos designados por Família de Produtos
- Basic Maintenance, Essential Support e serviços do BCS Premier → Contatos Designados ilimitados

Manual de Soluções de Suporte Técnico

A fim de facilitar o fornecimento dos Serviços de Suporte, seus Contatos Designados devem ter um conhecimento amplo sobre o produto específico da Veritas de que trata o Caso, bem como o conhecimento técnico e do produto aplicável, necessário para auxiliar na resolução rápida de um Caso. Se acreditamos que seu Contato Designado não tem o conhecimento do produto e técnico necessário para ajudar a solucionar o Problema, poderemos solicitar que você substitua o Contato Designado por alguém que tenha mais conhecimento técnico ou sobre o produto para ajudar no andamento do Caso. Se Contatos Designados qualificados não estiverem disponíveis durante todo o processo de solução de problema, a capacidade da Veritas de ajudar será afetada negativamente. Quando registrar ou encaminhar um Caso, você poderá especificar pessoas como seus Contatos Designados para esse Caso.

Registro e atualização de Contatos Designados

Registre todos os Contatos Designados para nos ajudar a fornecer suporte em tempo hábil. É importante que você mantenha as informações dos seus Contatos Designados precisas e atualizadas.

- Clientes de Basic Maintenance e Essential Support devem registrar os Contatos Designados no Atendimento ao Cliente, em https://www.veritas.com/support/pt_BR/contact-us.html
- Clientes do Business Critical Services devem registrar os Contatos Designados com o BCAM ou RPS.

ENTRANDO EM CONTATO COM AS SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS

Visão geral

Se os clientes identificarem um Problema com um Software licenciado da Veritas ou com um Appliance da Veritas, eles deverão entrar em contato com a Veritas eletronicamente pelo site (https://www.veritas.com/support/pt_BR) ou por telefone, usando os números de contato disponíveis em https://www.veritas.com/support/pt_BR/contact-us.html. Os clientes devem fornecer à Veritas todas as informações de diagnóstico relevantes que possam ser necessárias para replicar ou lidar com o Problema por eles indicado. Será necessário iniciar um Caso separado para cada Problema, e a Veritas atribuirá um número de identificação de caso exclusivo no sistema de rastreamento global da empresa para cada Caso.

Se um cliente tiver um Problema com um Appliance, o número de série do Appliance será necessário para garantir um diagnóstico adequado da configuração do hardware como ele foi comprado.

Se os clientes relatarem um Problema eletronicamente ou por telefone, eles terão que fornecer à Veritas o ID do Suporte Veritas ou ID de qualificação para que a Veritas valide o nível de suporte que eles têm direito de receber. Quando os clientes entrarem em contato com a Veritas sobre o Caso em questão, será necessário fornecer o número do Caso.

Informações que devem ser fornecidas ao relatar um Problema

Os clientes devem fornecer as seguintes informações à Veritas ao relatar um problema por telefone.

- Identidade
 - Nome do cliente
 - Nome do contato, número de telefone e endereço de e-mail
 - ID do Suporte da Veritas ou o ID de Direito (o conjunto exclusivo de letras ou números recebido no momento da compra)
- Informações sobre o produto
 - Nome do produto
 - Versão do produto
 - Número de série do chassi (se problema for com um Appliance Veritas)

Manual de Soluções de Suporte Técnico

- Informações sobre o sistema e o software
 - Sistema operacional
 - Versão do sistema operacional
- Uma declaração de alto nível de uma linha do Problema relatado
- Principais sintomas do Problema
- Um resumo detalhado do Problema enfrentado e o impacto dele nas empresas
- Nível de Gravidade
 - Os clientes devem consultar as definições de Nível de Gravidade neste Manual e atribuir um Nível de Gravidade de 1 a 4 ao respectivo Problema
- Para um Appliance Veritas, são necessárias informações adicionais:
 - Número de série
 - Endereço em que o appliance está instalado
 - Contato no local de instalação
 - Detalhes do site (contato local, horas de acesso, restrições de site)
 - Os clientes devem ter acesso direto aos sistemas que exigem a solução de problemas

Gerenciamento de casos

Confirmação

O Gerenciamento de casos envolve várias atividades importantes. A primeira atividade ocorre quando a Veritas confirma que um cliente entrou em contato com a empresa por telefone ou pelo [website](#) do Suporte Veritas sobre um Problema ou quando um Problema é informado pelo recurso CallHome Appliance automaticamente para a Veritas. No caso de relatório de problemas por telefone ou pelo site, o objetivo da Veritas é confirmar a solicitação do cliente para que ele receba assistência em cinco minutos.

Depois que um Caso é aberto, o cliente recebe um e-mail oficial com a confirmação de que a Veritas foi informada sobre o Problema. O e-mail inclui o número do Caso do cliente, além de instruções importantes, ferramentas e recursos úteis que ajudarão na resolução do Problema do cliente. A Veritas pedirá aos clientes que tirem algum tempo para ler este e-mail.

Solução de problemas

O Engenheiro de suporte técnico (TSE) fará perguntas ao cliente sobre o Problema e trabalhará com ele para isolar a causa. O processo de solução de problemas pode envolver respostas a perguntas adicionais, execução de diagnósticos, aplicação de patches, solicitação de registros, concessão de acesso remoto, etc. A Veritas precisará de consentimento expresso do cliente antes de iniciar qualquer acesso remoto. O TSE documentará todas as etapas de solução de problemas no Caso. O TSE fornecerá ao cliente um plano de ação (POA) em todo o ciclo de vida do Caso. As ações realizadas pelo TSE designado levarão à determinação da causa do Problema. Se a causa do Problema for identificada como relacionada ao Software da Veritas, o TSE oferecerá uma Solução Alternativa ou outra Resolução ou poderá também desenvolver um plano de ação que destaque etapas esperadas para solucionar o Problema. Os clientes podem ver as atualizações do Caso e se comunicar com o TSE pelo [site do Suporte Veritas](#).

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Se, durante o diagnóstico, ficar determinado que existe um problema de hardware do Appliance, um coordenador de serviço de campo trabalhará com o cliente para coordenar um tempo estimado da chegada do engenheiro de campo e/ou da peça necessária. Isso será feito nos horários do Contrato de Suporte, conforme apropriado, ou caso contrário, conforme acordado com o cliente.

Atividades de gerenciamento de casos

A Veritas fará os esforços razoáveis comercialmente para realizar as atividades relacionadas dentro dos prazos direcionados. No entanto, a Veritas não tem nenhuma obrigação de cumprir quaisquer prazos específicos.

Observe que, se um cliente tiver registrado um Problema de Gravidade 1, os esforços iniciais da Veritas serão voltados a fazer o Software do cliente funcionar. Pode haver degradação temporária no desempenho enquanto a Veritas estiver trabalhando para resolver o Problema.

Níveis de Gravidade

O cliente determinará o Nível de Gravidade inicial de cada Problema registrado na Veritas. O Nível de Gravidade reflete a avaliação feita pelo cliente sobre o impacto potencial adverso em seus negócios e deve ser correspondente às definições de Nível de Gravidade apresentadas neste Manual. Se a Veritas determinar que o Nível de Gravidade atribuído a um Caso do cliente não se alinha às suas definições, a Veritas classificará novamente o Problema para seguir as definições. Conforme o andamento do Caso, a gravidade do Problema poderá ser alterada e talvez não corresponda mais ao Nível de Gravidade inicial atribuído ao problema. Nesses casos, a Veritas fará a nova classificação do Caso de forma a refletir a definição correta e controlará o Caso de acordo com o Nível de Gravidade corrigido. A Veritas transfere todos os problemas de Gravidade 1 a um TSE para ação imediata.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Linha do tempo do gerenciamento de casos com base no nível de gravidade

GRAVIDADE DO PROBLEMA	METAS DE RESPOSTA APÓS A CONFIRMAÇÃO		
	Confirmação em 5 minutos		
	BASIC MAINTENANCE (HORÁRIO COMERCIAL REGIONAL)	ESSENTIAL SUPPORT (24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA)	Business Critical Services (24x7)
Gravidade 1 Ocorreu um problema, e nenhuma Solução Alternativa está disponível imediatamente em uma das seguintes situações: (i) um servidor de produção ou outro sistema de alta importância está inoperante ou teve uma perda substancial de serviço; ou (ii) uma parte substancial de dados de missão crítica corre risco significativo de perda ou corrupção.	Em até uma hora do horário comercial	Em até 30 minutos	Em até 15 minutos
Gravidade 2 Ocorreu um problema no qual um recurso importante foi gravemente danificado. As operações podem continuar de forma limitada, embora a produtividade em longo prazo possa ser afetada negativamente.	Em até 4 horas do horário comercial	Em até 2 horas	Em até 2 horas
Gravidade 3 Ocorreu um problema que teve um efeito negativo limitado nas operações da empresa.	Até o próximo dia útil	Mesma hora do próximo dia útil	Em até 6 horas
Gravidade 4 - Ocorreu um problema ocorreu, mas as operações da empresa não foram afetadas negativamente ou - O cliente tem uma sugestão para uma solicitação de aprimoramento ou novos recursos	Em até 2 dias úteis; A Veritas recomendará essa sugestão para novos recursos ou que os aprimoramentos sejam enviados aos Fóruns da Veritas	Até o próximo dia útil; A Veritas recomendará que a sugestão para novos recursos ou aprimoramentos seja enviada aos fóruns da Veritas	Mesma hora do próximo dia útil; A Veritas recomendará que a sugestão para novos recursos ou aprimoramentos seja enviada aos fóruns da Veritas

Monitoração e atualização de um caso

O TSE que gerencia o Caso de um cliente fornecerá atualizações sobre o status do Caso e manterá um POA atual para o Caso. Os clientes podem monitorar o status do respectivos Casos e interagir com o TSE designado pela interface de [Suporte da Veritas](#). Se o cliente precisar ligar para os serviços de suporte da Veritas sobre um Caso aberto, ele deverá ligar para o agente do Atendimento ao Cliente e fornecer o número do Caso. O agente transferirá a ligação para o TSE que está gerenciando esse Caso. Se esse TSE estiver indisponível, o cliente poderá deixar uma mensagem para o TSE ou solicitar que o Caso seja reexpedido para o próximo TSE disponível. "Reexpedido" significa que um caso é retirado de um TSE e colocado na fila de suporte para ser selecionado e trabalhado por um TSE diferente e disponível.

No caso de um problema relacionado ao Appliance, o Coordenador de serviço de campo conduzirá o monitoramento adicional e se comunicará com o cliente diretamente sobre a organização dos tempos de chegada e confirmará que o problema foi solucionado.

Problemas de terceiros

A Veritas realizará esforços comercialmente razoáveis para dar uma resolução final ao Problema do cliente. No entanto, se o processo de solução de problemas e as evidências demonstrarem que o Problema não é causado pela Veritas, mas parece ter sido causado por um terceiro, a Veritas solicitará e, em alguns casos, exigirá que o Cliente abra um caso com o terceiro para solucionar o Problema.

Solução de problemas na nuvem

A Veritas está comprometida em ajudar os clientes a gerenciar dados na nuvem. Mesmo que tenha como objetivo manter quaisquer despesas adicionais do cliente ao mínimo, a Veritas não se responsabiliza por quaisquer custos complementares que os clientes possam ter durante a solução de problemas no ambiente de nuvem.

Encerramento de Caso

A Veritas encerrará um Caso em uma das seguintes circunstâncias: (a) a Veritas forneceu uma solução que resolve o Problema do cliente; (b) o cliente informou que não precisa mais da Veritas para resolver o Problema; (c) a Veritas e o cliente concordarem em encerrar o Caso; (d) a Veritas tentou repetidamente entrar em contato com o cliente sobre o problema e não obteve resposta depois de três tentativas; (e) a Veritas determinou de boa fé que o Problema provavelmente não pode ser resolvido mesmo com o investimento de tempo e recursos razoáveis (f) for confirmado que a causa está relacionada a um software ou hardware de terceiros ou outras causas não relacionadas ao Software da Veritas ou (g) determinar que o software do cliente está funcionando materialmente de acordo com a respectiva documentação. A Veritas considerará o Problema do cliente resolvido se (h) a Veritas tiver alertado o cliente para fazer o download de um Patch ou de uma atualização de versão do Software que a Veritas acredita que resolverá o Problema do cliente, ou (h) a Veritas tiver explicado que o Problema do cliente poderá ser tratado em uma versão futura, (i) a Veritas acreditar que seu software não causou o problema; (j) uma solução alternativa reduz o problema ou (k) a Veritas está fechando o Caso do cliente por outros motivos em processos de negócios padrão da Veritas. Se o cliente ainda precisar de assistência para o mesmo Problema depois que a Veritas fechar um Caso, o cliente poderá abrir um novo Caso, e a Veritas fará referência ao Caso original no novo Caso.

Processo de encaminhamento

A Veritas tem o compromisso de fornecer Produtos e Suporte de alta qualidade aos seus clientes. Se os clientes não estiverem satisfeitos com a maneira como os Casos estão sendo tratados, eles deverão solicitar que os casos sejam encaminhados.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

O ponto de entrada para o processo de encaminhamento da Veritas é a Central de suporte técnico local. Quando conectados, os clientes devem pedir para falar com a equipe de gerenciamento de encaminhamentos. Todas as solicitações de assistência de encaminhamento serão priorizadas como sendo de urgência e impacto e atribuídas a um gerente de encaminhamentos. O Gerenciador de encaminhamentos irá:

- Trabalhar com o cliente para entender suas preocupações e atender a necessidades específicas dele.
- Atuar como um promotor em nome do cliente, oferecendo visibilidade dos problemas encaminhados junto à liderança da Veritas.
- Colaborar internamente para coordenar recursos e desenvolver um plano de ação.
- Prover a responsabilidade para o cumprimento dos compromissos e para a busca de uma resolução do problema encaminhado em tempo hábil.
- Gerenciar as comunicações para alinhamento e para fornecer uma única voz da Veritas com o cliente.

Produtos adquiridos

Este manual não cobre quaisquer ofertas que não sejam ofertas padrão de suporte disponíveis comercialmente da Veritas. Consulte seu contrato de suporte para obter uma descrição dos produtos e direitos que você receberá de acordo com a oferta de suporte que comprou desses produtos adquiridos. Observe que o termo "Contrato de Suporte" se refere ao seu contrato que abrange o suporte para os produtos adquiridos, mesmo que uma empresa com a marca "Veritas" não seja uma das partes contratantes.

Esforços Contínuos do Essential Support (problemas de Gravidade 1 apenas)

Os clientes do Essential Support podem solicitar que a Veritas forneça Esforços Contínuos para resolver um Caso de Gravidade 1. O termo "Esforços Contínuos" significa que os funcionários do Suporte da Veritas moverão o Caso do cliente por todo o mundo, de centro de suporte a centro de suporte, usando um modelo Follow-the-Sun (Vá aonde tenha sol). Isso fornecerá esforços ininterruptos, 24 horas por dia, incluindo finais de semana e feriados, de lidar com um Caso de Gravidade 1.

Se um cliente solicitar que o Caso seja um Caso Follow-the-Sun, a capacidade da Veritas de fornecer tais esforços contínuos dependerá da disponibilidade do Contato Designado do cliente em continuar a resolução do Problema. Se um cliente não solicitar que o Caso seja Follow-the-Sun ou se o Contato Designado não estiver disponível para trabalhar com a Veritas, o trabalho no Caso será interrompido no fim do Horário Comercial Regional do cliente. Esforços Contínuos serão executados em inglês fora do Horário Comercial Regional, enquanto o suporte a idioma local é oferecido somente durante o Horário Comercial Regional. Observe que esforços iniciais da Veritas serão concentrados em operacionalizar o Produto da Veritas, e pode haver deterioração temporária do desempenho enquanto a Veritas continua a trabalhar para lidar com o problema do cliente.

Veritas Entitlement Management System (VEMS)

O Veritas Entitlement Management System (VEMS) é um portal de gerenciamento para acesso aos direitos adquiridos da Veritas. Os direitos são criados na conta do VEMS do proprietário do Direito seguindo o processo de cumprimento de pedido. Após a criação do direito, os usuários da conta VEMS podem acessar as informações do direito, fazer download de software e gerar as chaves de licença associadas ao direito.

Os clientes são responsáveis por gerenciar e garantir que somente usuários autorizados tenham acesso às suas contas VEMS. O cliente e os respectivos usuários autorizados precisam acessar uma conta VEMS para poder gerenciar usuários, acessar as informações de direito, fazer o download de software, gerar chaves de licença e abrir casos de suporte técnico. Para fornecer suporte em tempo hábil, é importante que clientes e usuários mantenham as respectivas informações de contato precisas e atualizadas. Se você é um cliente do BCS Premier, seu BCAM terá acesso somente leitura para sua conta VEMS para fornecer assistência a você.

Para acessar o VEMS, clique na opção "Licenciamento" do [Suporte da Veritas](#). Para obter mais informações sobre o VEMS, consulte as [Perguntas frequentes](#) sobre o Sistema de gerenciamento de direito Veritas e o [Guia do usuário](#).

Suporte a vários fornecedores

A Veritas tem uma ampla gama de acordos de suporte colaborativo com vários fornecedores, incluindo via TSANet. Normalmente, a Veritas usa esses acordos colaborativos quando um cliente passa por Problemas de interoperabilidade entre o software da Veritas e produtos de outros fornecedores. Em casos nos quais a Veritas não tem uma relação colaborativa com outro fornecedor, a Veritas pode solicitar que o cliente peça a esse fornecedor que trabalhe com a Veritas para resolver o Problema. Se o Problema estiver relacionado ao produto do terceiro e não ao produto da Veritas, o fornecedor terceirizado (e não a Veritas) determinará o progresso e a resolução desse Problema. Se o Problema estiver relacionado ao produto do outro fornecedor e não ao software do cliente, a Veritas poderá transferir o Problema do cliente para esse fornecedor. Em tais casos, o cliente precisará, então, trabalhar diretamente com o fornecedor para resolver o problema.

Exclusões de serviço

Qualquer suporte não expressamente incluído em seu contrato de suporte é considerado excluído. A menos que acordado por escrito por ambas as partes, seu Contrato de Suporte é seu [Certificado de Suporte](#), incluindo todos os documentos que ele incorpora especificamente por referência. Sem limitação do precedente, os seguintes serviços estão especificamente excluídos do Suporte Técnico (mas podem estar disponíveis para compra em um pedido separado de serviços adicionais): instalação de Software, serviços de upgrade, treinamento, configuração e implementação, solução de problemas ambientais, criação de scripts personalizados, consultas ou relatórios, análise da causa raiz ou suporte de software de terceiros não fornecido pela Veritas.

Atividades de instalação, upgrade, configuração e implementação

Os clientes que desejam que a Veritas forneça instalação, upgrade, configuração ou qualquer outro serviço devem entrar em contato com o respectivo gerente de vendas da Veritas ou enviar e-mail para Professional.Services@veritas.com.

Veritas Education

Veritas Education oferece uma linha completa de soluções de treinamento para ajudar os clientes a obter o máximo dos seus produtos da Veritas. Veritas Education tem opções de treinamento que são adequadas para cada cliente, desde aulas ministradas por instrutores em uma Virtual Academy e uma eLibrary online de conteúdo de treinamento acessível a qualquer hora, em qualquer lugar. Programas de certificação da Veritas permitem que os clientes usem o treinamento para obter credenciais que possam fornecer diferenciação no ambiente altamente competitivo de hoje. Para obter mais informações sobre o treinamento e a certificação da Veritas Education, acesse [Veritas Education](#).

Recomendação do sistema de teste

A Veritas recomenda que os clientes configurem um sistema de teste e um ambiente que possam ser usados para validar as configurações e definições antes de instalar o produto (ou qualquer upgrade, atualização ou correção) em um ambiente de produção. Um ambiente de teste também permite que os clientes executem a solução de problemas fora do ambiente de produção.

Acesso remoto

A Veritas pode oferecer acesso remoto ao sistema do computador de um cliente para executar atividades de diagnóstico e solução de problemas de seu Produto. Durante essas sessões remotas, os TSEs poderão solicitar o controle do computador do cliente. A Veritas pode solicitar a gravação das sessões de acesso remoto para usar como evidência na resolução dos problemas relatados. Antes de implementar tal acesso remoto, a Veritas exigirá o consentimento expresso do cliente de acordo com os Termos de Suporte de Acesso Remoto, disponíveis em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Upgrades de versões de software

Os clientes que têm um contrato atual do Basic Maintenance ou do Essential Support têm direito a receber upgrades da versão de software que se tornarem disponíveis ao público durante o termo do respectivo Contrato de Suporte, sem nenhum custo adicional. Produtos e opções futuras para as quais a Veritas oferece licenças e preços separadamente não serão considerados um Upgrade de versão de Software. A notificação de um upgrade de versão do software ocorre automaticamente via e-mail e no VEMS (Sistema de Gerenciamento de Direito Veritas). Cada usuário ativo de uma conta do VEMS receberá a notificação de upgrade de versão de software, a menos que tenha optado por não receber essas notificações. Para acessar o VEMS, clique na opção "Licenciamento" do [Suporte da Veritas](#). Para garantir que o Software seja executado em níveis ideais, a Veritas recomenda que os clientes instalem proativamente os upgrades de versão de Software aplicáveis, à medida que se tornarem disponíveis comercialmente.

Renovações de Suporte

Uma renovação é uma extensão de um Contrato de Suporte por um período de renovação especificado, tipicamente por 12 meses. Cada termo de renovação entrará em vigor na data de expiração do termo anterior, desde que o cliente tenha pago as tarifas aplicáveis. Os clientes não terão direito de receber quaisquer serviços de Suporte depois que o Contrato de Suporte expirar. Se um cliente tiver comprado um Appliance da Veritas, os contratos de suporte de hardware e software precisam ser atuais para poder receber Suporte para o sistema. Entretanto, os clientes ainda poderão acessar a Base de Conhecimento on-line da Veritas e os Patches que a Veritas torna geralmente disponível para todas as licenças, independentemente de o licenciado ter um Contrato de Suporte ativo. Uma cópia da Política Global de Renovações pode ser localizada em: https://www.veritas.com/content/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html. Para obter mais informações sobre as renovações de Suporte, entre em contato com seu representante de vendas da Veritas ou um membro da organização de renovação da Veritas.

Geralmente, a Veritas ou parceiros de canal da Veritas enviarão aos clientes uma cotação de renovação do Contrato de Suporte aproximadamente sessenta (60) dias antes da expiração do prazo do então atual Contrato de Suporte. Se um cliente não receber uma cotação, deverá entrar em contato com a organização de [Renovações da Veritas](#) diretamente.

Configurações suportadas e configurações alternativas

A Veritas fornecerá Suporte para os produtos da Veritas utilizados com uma Configuração Suportada. Os Produtos da Veritas são projetados para funcionar em conjunto com vários tipos de sistemas, aplicativos e hardware. Às vezes, um cliente pode optar por utilizar um produto da Veritas com uma Configuração Alternativa, ou seja, um ambiente que tenha sido validado, aprovado ou verificado para funcionar em conjunto com o Produto da Veritas, que não seja compatível com esse produto ou, ainda, que seja compatível com uma funcionalidade limitada. A Veritas não oferece Suporte a Configurações Alternativas e não tem obrigação de fornecer Suporte para um produto da Veritas que esteja sendo usado em uma Configuração Alternativa. A Veritas não oferece nenhuma garantia na utilização de qualquer produto em uma Configuração Alternativa, e esse uso será por conta e risco do cliente. Uma Configuração Suportada pode ser convertida em Configuração Alternativa quando um fornecedor altera um de seus componentes e altera a Configuração Suportada original. Se um cliente tiver um problema com o Produto em uma Configuração Alternativa ou se os problemas tiverem relação com funcionalidade não padronizada ou não pública (não documentada em manuais ou outros materiais da Veritas) que não tenha sido desenvolvida pela Veritas ou um parceiro autorizado de consultoria, deverá entrar em contato com o Representante de vendas ou parceiro do canal para determinar se qualquer assistência está disponível e em quais termos.

Produtos de terceiros

A Veritas pode oferecer a venda do suporte de terceiros para certos produtos de terceiros das respectivas marcas. Se um cliente optar por comprar produtos e o respectivo suporte desse terceiro, o suporte será fornecido unicamente de acordo com os termos e condições do contrato de suporte aplicável com o terceiro em questão. As cláusulas deste Manual não serão aplicadas ao fornecimento de serviços de suporte com marcas de terceiros.

Definições

Alguns dos termos em letras maiúsculas usados neste Manual são definidos abaixo ou na Política de Suporte Técnico. Eles também podem ser definidos quando forem usados pela primeira vez neste Manual.

"Appliance" significa um Produto com marca Veritas que consiste em hardware ("Hardware"), firmware e Software da marca Veritas e inclui qualquer peça sobressalente ou componente desse Produto. Se você comprar componentes, opcionais e peças sobressalentes da marca Veritas para o mesmo Produto, eles estarão incluídos nesta definição e serão considerados parte de seu Appliance.

"Base de Conhecimento" significa o repositório on-line da Veritas com artigos de conhecimento para ajudar os clientes a pesquisar sobre problemas suspeitos.

"CallHome" se refere à funcionalidade interna de um Appliance que monitora e relata o estado de vários componentes de Hardware e Software e envia os dados por um canal seguro para servidores de backend da Veritas. Os dados do CallHome ajudam a Veritas a oferecer suporte proativo ao cliente, iniciar casos de suporte e ajudar com suporte técnico e análise. O CallHome é um componente essencial e deve ser ativado para a funcionalidade de Suporte Automático da Veritas.

"Caso" refere-se a um problema relatado que foi registrado no sistema de acompanhamento de casos global da Veritas e ao qual foi atribuído um número de identificação de caso.

"Certificado de Suporte" significa o certificado enviado à Veritas confirmando a Sua compra do Suporte para o Software Licenciado aplicável da Veritas.

"Configuração Alternativa" é aquela em que o Produto da Veritas é usado em uma configuração que não oferece suporte para tal Produto; em um ambiente que não tenha sido aprovado para uso do Produto da Veritas; em um ambiente em que a Veritas não tenha confirmado que o Produto funciona; ou em que o Produto foi testado e, no geral, não funciona ou funciona com funcionalidade limitada. Para esses fins, as referências ao ambiente significam as plataformas de hardware, sistemas operacionais, aplicativos de software e outras soluções de terceiros que um cliente pode estar usando com o Produto.

"Configuração Suportada" significa uma configuração em que o produto opera em um ambiente do cliente que consiste unicamente em sistemas operacionais, plataformas de hardware, aplicativos de software, níveis de firmware, bancos de dados, dispositivos, drivers de dispositivo suportados e scripts personalizados pela Veritas, além de outros elementos de configuração descritos na documentação do cliente ou que foram validados, aprovados ou verificados pela Veritas para operação conjuntamente com o produto. Para esses fins, as referências ao "ambiente" incluem as plataformas de hardware, sistemas operacionais, aplicativos de software e outras soluções de terceiros que o cliente pode estar usando com o Produto. Para evitar dúvidas, Appliances que incluem hardware de terceiros ou software adicional, os quais não tenham sido validados, aprovados ou verificados pela Veritas, não serão considerados como operando em uma configuração suportada.

"Contatos Designados" são os funcionários de suporte que o cliente designa e registra na Veritas para atuarem como contatos autorizados com as soluções de suporte da Veritas.

"Contrato de Licença" é o contrato de licença da Veritas para o Software básico.

"Contrato de Suporte" ou "Contrato de Serviços de Suporte" se refere a um acordo entre a Veritas e um cliente, descrevendo os fornecimentos, direitos e outros termos relativos aos Serviços de Suporte que o cliente adquiriu para uma licença específica do Software ou Hardware do Appliance. O termo "Contrato de Suporte" inclui o Certificado de Suporte Veritas e todos os documentos que o Contrato de Suporte incorpora especificamente por referência.

"Correções", "Hot Fixes", "Patches" ou "Correções de bugs" são usados alternadamente e significam qualquer alteração feita por nós no Software licenciado, o que inclui: alterações feitas para fins de manutenção do sistema operacional e compatibilidade do sistema de banco de dados; correção de erros; e soluções alternativas que estabeleçam ou ajudem a restaurar substancialmente a conformidade com a documentação aplicável, que possamos oferecer a um cliente. Uma Correção pode ser uma solução temporária para um problema específico do cliente e, normalmente, é fornecida por um point patch ou hotfix. Uma "Correção"

Manual de Soluções de Suporte Técnico

também inclui recomendações ou sugestões que fornecemos a um cliente, incluindo recomendações de que um cliente migre para uma versão atual ou consideração do Problema no desenvolvimento de uma versão futura do Software licenciado ou outras medidas para fechar um Caso de acordo com nossos processos de suporte.

"Dia Útil" é um dia durante a semana comercial padrão do país em que o produto está instalado.

"Direito" significa uma permissão para usar ou acessar um produto ou serviço, concedida pela Veritas a clientes ou parceiros. Direitos são normalmente criados pelo processo de cumprimento do pedido, onde os pedidos são disponibilizados diretamente na conta do cliente do VEMS listada no certificado eletrônico como proprietária do Direito. O certificado é entregue como um PDF anexado ao e-mail de confirmação de pedido enviado para os contatos incluídos no pedido.

"Documentação" consiste nos manuais de usuários e nas notas de versão que acompanham o Software da Veritas.

"Esforços Contínuos" é um nível de esforço na área de soluções de suporte da Veritas, disponível sob solicitação apenas para Problemas de Gravidade 1. O termo "Esforços Contínuos" significa que os funcionários dos serviços de suporte da Veritas moverão o caso do cliente por todo o mundo, de centro de suporte a centro de suporte, usando um modelo Follow-the-Sun (Vá aonde tenha sol), fornecendo esforços ininterruptos, 24 horas por dia, incluindo finais de semana e feriados, para lidar com um Caso de Gravidade 1.

"Família de Produtos" é a lista de softwares qualificados a que o cliente tem direito de acordo com o respectivo contrato de BCS.

"Gravidade 1" significa que um problema ocorreu, e nenhuma solução foi disponibilizada imediatamente, em uma das seguintes situações: (a) servidores de produção ou outros sistemas essenciais inoperantes; (b) uma parte substancial de dados de missão crítica em um risco significativo de perda ou corrupção; (c) uma perda substancial de serviço; (d) operações de negócios seriamente interrompidas; ou (e) um problema que causa uma falha catastrófica de sistema ou rede ou que compromete a integridade do sistema ou dos dados de um modo geral quando o Appliance está instalado ou quando ele está em operação (isto é, causando um travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de sistema segurança) e afeta significativamente operações contínuas em um ambiente de produção.

"Gravidade 2" significa que ocorreu um Problema no qual um recurso importante foi gravemente danificado. As operações podem continuar de forma limitada, ainda que a produtividade, no longo prazo, possa ser afetada negativamente.

"Gravidade 3" significa que ocorreu um Problema que causou um impacto negativo limitado nas operações de negócios.

"Gravidade 4" significa um Problema em que as operações da empresa não foram afetadas negativamente. Problemas de Gravidade 4 incluem sugestões de novos recursos ou aprimoramentos e condições menos importantes ou erros de documentação que não têm efeito significativo nenhum nas suas operações.

"Hardware" veja "Appliance".

"Horário Comercial Regional" refere-se às horas padrão de operação da empresa, de segunda a sexta-feira, normalmente entre 8h e 18h, de acordo com o país onde o Software está instalado. O Horário Comercial Regional exclui feriados e dias de descanso.

"Nível de Gravidade" é a classificação do Problema como uma Gravidade 1, Gravidade 2, Gravidade 3 ou Gravidade 4.

"Problema" é uma questão técnica ou problema técnico que um cliente pode ter em relação ao desempenho do Software.

"Produto" significa produtos de Software e Hardware (Appliance) da Veritas. O termo "produto" se aplica a uma linha de produtos como um todo, uma versão específica do produto ou modelo do hardware.

"Próximo Dia Útil" é o Dia Útil específico (definido acima) imediatamente após o dia em que um cliente envia um Problema à Veritas para obter assistência.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

"Resolução" cobre uma ampla gama de esforços para resolver o Problema do cliente. Este termo inclui qualquer alteração de código que a Veritas possa fazer no Software para ajudar a restaurar a conformidade substancial com a Documentação aplicável, incluindo alterações feitas para manter a compatibilidade do sistema operacional e do sistema de banco de dados. Neste manual, uma Resolução também pode significar uma solução que a Veritas desenvolve para um cliente ao lidar com um Problema que seja específico do cliente e que a Veritas não torna geralmente disponível. A definição de uma Resolução inclui situações em que a Veritas oferece uma Solução Alternativa (sem uma alteração no código); faz uma recomendação para que o cliente migre para uma versão atual; em que a Veritas considera o problema no desenvolvimento de uma versão futura do Software; ou em que a Veritas realiza outras etapas para fechar um Caso de acordo com a os processos do suporte da Veritas. A definição inclui o fornecimento, pela Veritas, de uma solução mais completa e/ou permanente para permitir que o Software esteja consideravelmente de acordo com a respectiva Documentação, por meio do fornecimento de uma alteração de código ou de versão regularmente programada do Produto. Alguns materiais podem se referir ao fornecimento pela Veritas de uma Resolução como de solução ou Correção. A Veritas se reserva o direito a decidir como uma Resolução pode ser fornecida e em qual prazo.

"Resposta Inicial" significa o momento em que nosso pessoal de suporte técnico assumiu a responsabilidade do Caso e entrou em contato com você.

"Software" se refere à cópia do Software da Veritas que um cliente tiver licenciado sob um Contrato de Licença da Veritas. Os termos "Produto" ou "Produtos da Veritas", às vezes, são usados alternadamente com o termo "Software" neste Manual.

"Solução Alternativa" refere-se a uma solução temporária de um Problema conhecido usada para diminuir os efeitos adversos de um Problema, o que pode incluir modificações específicas no Software para solucionar problemas críticos (às vezes chamadas de hot fixes). Em alguns casos, não é possível, para a Veritas, tomar uma ação corretiva adicional, e a solução temporária será considerada final.

"Suporte Automático" é uma estrutura do programa de serviço que fornece Suporte automatizado a clientes qualificados do Appliance.

"Suporte Proativo" refere-se a serviços remotos específicos e definidos, coordenados por meio do seu BCAM, utilizando nossos recursos de engenharia para otimizar seu ambiente do Veritas.

"Suporte" ou **"Serviços de Suporte"** refere-se ao suporte técnico geral que a Veritas oferece para um Appliance específico ou licença específica do Software com base nas provisões de um Contrato de Suporte, durante o prazo do Contrato de Suporte.

"Terceiro" refere-se a outro fornecedor de software ou hardware que não seja a Veritas, mas que pode ser envolvido no Problema relatado por um cliente.

"Upgrades de Versão de Software" se refere a uma versão subsequente de Software que a Veritas pode tornar disponível para um cliente de acordo com um Contrato de Suporte atual para essa cópia específica de Software. Upgrades de versões incluem aqueles que introduzem alterações de arquitetura, alterações de recursos principais, alterações significativas para oferecer suporte a plataformas ou sistemas operacionais ou, ainda, alterações que afetem a compatibilidade, assim como versões que introduzem novos recursos, suporte adicional a plataformas, alterações de infraestrutura ou mudanças de arquitetura menores. Produtos e opções futuras para os quais a Veritas oferece licenças e preços separadamente não serão considerados um Upgrade de Versão de Software.

"Versão Principal" é uma versão de Software que introduz alterações de arquitetura, alterações importantes de recursos, mudanças significativas no suporte de plataformas ou sistemas operacionais ou mudanças que afetam a compatibilidade. Revisões de documentação, correções de erros, melhorias e versões secundárias estão vinculadas a uma Versão Principal e são consideradas partes dela, seguindo o cronograma de EOL e as fases de suporte da Versão Principal. Para obter mais informações, consulte a Política de EOL.

"Versão Secundária" é uma versão de Software que introduz novos recursos, suporte a plataformas adicionais, alterações de infraestrutura ou mudanças menores arquitetônicas consistentes com a Versão Principal relacionada. Versões Secundárias costumam incorporar todas as correções de bugs e patches anteriores emitidos desde a Versão Principal anterior. Uma Versão Secundária está vinculada à Versão Principal precedente. Para obter mais informações, consulte a Política de EOL.

INFORMAÇÕES DE REFERÊNCIA

- **Informações de suporte a appliances**
 - <https://www.veritas.com/pt/br/appliance-services/appliance-support-services>
- **Política de Descontinuação de Produtos**
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html
- **Datas de Descontinuação de Suporte (EOSL):** Produtos e datas de marcos de versões de produtos
 - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **Portal do MyAppliances:** um portal baseado na web para registro, gerenciamento e informações de conhecimento sobre os appliances do cliente. É integrado com a ferramenta de Suporte da Veritas. Após o login, navegue até a guia "Appliances" para exibir todos os appliances registrados, editar as informações de registro e exibir as permissões do appliance
 - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **Ferramentas de prontidão de serviços e operações Serviços (SORT):** um conjunto de ferramentas baseado na web que otimiza a experiência de ponta a ponta para os produtos da Veritas. As SORT oferecem informações para a compreensão dos Produtos, facilita a instalação e o upgrade, melhora a eficiência operacional, recomenda configurações para conformidade com as práticas recomendadas e permite que você gerencie os Produtos de forma proativa
 - <https://sort.veritas.com>
- **Página da Web Fundamentos do Suporte Técnico:** uma fonte de material de suporte útil, incluindo a Política de Suporte Técnico da Veritas, o Processo de encaminhamento de casos e as Diretrizes para o suporte em idioma local
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html
- **Números de Telefone para Suporte:** uma lista de números de telefone que você pode usar para entrar em contato com o Suporte da Veritas
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR/contact-us.html
- **Políticas de suporte técnico**
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html
- **Sistema de Gerenciamento de Direito da Veritas (VEMS):** para acessar o VEMS, clique na opção "Licenciamento" do Suporte da Veritas
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR
- **Base de Conhecimento da Veritas:** repositório on-line de artigos de conhecimento para ajudar os clientes a pesquisar sobre Problemas suspeitos
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR
- **Veritas Open eXchange (VOX):** uma comunidade on-line de usuários que permite aos clientes aprender mais sobre novos produtos, pesquisar e postar em fóruns de discussão e interagir com outros usuários Veritas
 - <https://vox.veritas.com/>
- **Página Inicial do Suporte da Veritas:** ferramentas e informações on-line de suporte do Produto. Também inclui uma ferramenta de gerenciamento de casos baseada na web que permite que os clientes criem, atualizem e façam upload de evidências de suporte relacionadas a casos novos e existentes de suporte
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR