

VERITAS™

# 技术支持解决方案手册

## 目录

使用本手册 .....	4
Veritas Support Solutions 条款 .....	4
支持协议 .....	4
技术支持政策 .....	4
停止支持政策 .....	4
延长技术支持（仅限软件） .....	4
延长一体机支持（仅限一体机） .....	5
一体机支持服务 .....	5
SaaS、订阅和托管服务 .....	5
Veritas Support Solutions 服务方案 .....	5
基本维护（仅限软件） .....	6
基础支持（仅限软件） .....	6
延长技术支持（仅限软件） .....	6
标准支持、基础支持和延长一体机支持（一体机） .....	6
关键业务服务方案 .....	6
关键业务服务远程产品专家 .....	6
Business Critical Services Premier .....	7
更多信息 .....	8
支持类型 .....	9
Web 支持 .....	9
电话支持 .....	9
本地语言支持 .....	9
指定联系人 .....	9
联系 Veritas Support Solutions .....	10
概述 .....	10
报告问题时需提供的信息 .....	10
案例管理 .....	11
确认 .....	11
故障排除 .....	11
案例管理活动 .....	11
严重性级别 .....	12
不同严重性级别案例的管理时间线 .....	12
监视和更新案例 .....	13
第三方问题 .....	13
云环境故障排除 .....	13
结束案例 .....	13
上报流程 .....	13
收购的产品 .....	14
基础支持不间断支持服务（仅限一级严重性问题） .....	14
Veritas Entitlement Management System (VEMS) .....	14
多供应商支持 .....	14
服务排除 .....	15
安装、升级、配置和实施活动 .....	15
Veritas 教育服务 .....	15

# 技术支持解决方案手册

测试系统建议 .....	15
远程访问 .....	15
软件版本升级包.....	15
支持续订 .....	16
支持的配置和替代配置 .....	16
第三方产品.....	16
定义 .....	16
参考信息.....	20

## 使用本手册

本手册概述 Veritas 提供的 Support Solutions 服务方案（基础支持、基本维护、一体机支持、延长支持和关键业务服务），并提供相关的重要信息（包括计划、流程和规程的定义）。

- 请参阅本手册，了解通过开展案例管理活动，根据严重性级别处理问题的相关信息。
- 本手册不能替代与客户所购买的特定 Veritas 产品或支持相对应的合同条款和条件，也不能替代 Veritas 技术支持政策。
- 对于 Veritas 近期收购的公司（包括尚未完全整合到 Veritas 支持服务方案组合及流程中的公司），客户应参阅本手册，了解到何处获取此类公司的软件支持相关信息。
- 在本手册中，一些术语有特定含义。本手册包含对这些术语的定义。
- Veritas 保留随时对本手册及相关流程进行修改的权利。

要查看本手册的最新版本，请访问 [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html)。

## Veritas Support Solutions 条款

### 支持协议

当前的 Veritas 支持协议涵盖客户产品许可证的公开发布（“GA”）版本。客户应参考其支持协议，了解适用于其产品的技术支持服务范围的更多信息。

### 技术支持政策

技术支持政策描述了 Veritas 向客户提供支持所需遵循的条款。其中包含了术语的定义，并规定了不同的客户职责。要查看我们的技术支持政策，请访问 [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html)。

### 停止支持政策

Veritas 根据客户支持协议和产品在生命周期中所处的阶段提供不同级别的支持服务。我们的停止支持政策（“EOL 政策”）说明了我们产品的典型生命周期，以及在这些生命周期阶段中提供的相关支持服务。有关详细信息，请参考我们的 EOL 政策，网址为：[https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html)。要查看特定产品的 EOL 日期，请访问 <https://sort.veritas.com/eosl>。如果客户安装的产品已到达停止标准支持 (EOSS) 日期，则客户需要参考 Veritas EOL 政策，以了解可以为该产品购买的支持服务方案，例如延长技术支持。

### 延长技术支持（仅限软件）

如果某个软件版本已到达停止标准支持（“EOSS”）日期，但尚未到达停止所有支持（“EOSL”）日期，那么，延长技术支持（“ETS”）服务方案（如有）能让您继续有资格获得对该软件版本的支持。进一步的说明

## 技术支持解决方案手册

请参考我们的停止支持政策。一旦软件到达 EOSS 日期，客户仅在以下两种情况下获得技术支持：1) 客户将产品升级到支持的版本；2) 客户除了购买基本支持服务方案（即基本维护或基础支持）之外，还购买了 ETS。

### 延长一体机支持（仅限一体机）

如果您具有有效的支持协议，并想在一体机产品到达 EOSS 日期之后继续获得支持，则必须购买延长一体机支持（“EAS”，如果有的话）。EAS 受到部件可用性的限制。

### 一体机支持服务

一体机支持服务描述了 Veritas 一体机的支持服务。Veritas 为符合以下条件的客户提供支持：具有有效的硬件和软件支持协议，而且在支持的配置中使用一体机。要了解一体机支持服务信息，请访问

<https://www.veritas.com/zh/cn/appliance-services/appliance-support-services>。

### SaaS、订阅和托管服务

要获得软件即服务 (SaaS)、订阅和托管服务的定义及说明，请查看它们的服务和授权许可协议，网址为：

<https://www.veritas.com/zh/cn/company/legal/license-agreements>。

## Veritas Support Solutions 服务方案

Veritas 为内部部署软件和一体机提供不同的 Support Solutions 服务方案。

### Veritas 支持服务方案表

技术支持	基本维护	基础支持	BCS 远程产品专家 (基础支持是先决条件)	BCS Premier (基础支持是先决条件)
一级严重性问题的预期响应时间 (在确认后)	1 小时	30 分钟	15 分钟	15 分钟
获得支持	当地营业时间	全天候	全天候	全天候
优先排队			√	√
呼叫者进入点 - 当地营业时间	技术支持工程师	技术支持工程师	RPS	更精通业务的 TSE
呼叫者进入点 - 当地营业时间 以外	技术支持工程师	技术支持工程师	更精通业务的 TSE	更精通业务的 TSE
指定联系人	不受限制	不受限制	每项权利 6 名	不受限制
覆盖区域	地区	全球	地区	全球
覆盖的产品	按软件名称	按软件名称	按产品系列	按产品系列
培训			交互式和录制的 网络研讨会	交互式和录制的 网络研讨会
案例上报监督			√	√

## 技术支持解决方案手册

季度帐户审查			√	√
帐户管理				√
主动支持				√
延长支持	附加选项	附加选项	附加选项	附加选项

### 基本维护（仅限软件）

基本维护仅在选定的国家/地区提供。有关详细信息，请咨询 Veritas 销售代表。基本维护提供以下服务：

- 电话技术支持（在当地营业时间提供）
- 全天候访问 Veritas 技术支持网站
- 获取修复程序和修补程序
- 获取软件版本升级包

### 基础支持（仅限软件）

基础支持提供以下服务：

- 全天候的电话技术支持
- 全天候访问 Veritas 技术支持网站
- 根据客户要求为一级严重性的案例提供的不间断支持服务
- 获取修复程序和修补程序
- 获取软件版本升级包

### 延长技术支持（仅限软件）

如果客户希望在产品到达停止标准支持日期后继续获得支持，则除了需要有资格享受基本维护或基础支持之外，还需要有资格享受延长技术支持 (ETS)。ETS 包含以下服务：

- 访问技术支持（对于基础支持，提供全天候访问；对于基本维护，按照当地营业时间提供访问）
- 全天候访问 Veritas 技术支持网站
- 在客户求助时，独一无二地提供已知的修复程序/修补程序/临时解决方法或 Veritas 技术知识库中的信息。

### 标准支持、基础支持和延长一体机支持（一体机）

Veritas 为符合以下条件的一体机客户提供支持：具有有效的一体机和软件支持协议，而且在支持的配置中使用一体机。仅在 Veritas 确定需要提供现场响应后才会提供一体机现场支持（包括交付适当的部件）。要了解更多一体机支持信息，请访问 <https://www.veritas.com/zh/cn/appliance-services/appliance-support-services>。

### 关键业务服务方案

#### 关键业务服务远程产品专家

对于跨多台计算机和多个网络操作一个 Veritas 产品系列的企业，远程产品专家 (RPS) 方案不失为理想之选。RPS 方案提供指定的技术联系人，而此人是特定产品系列的专家。在当地营业时间内，该专家管理特定于产品的严重问题，而在当地营业时间外，精通业务的支持专家将帮助该专家解决服务需求。此方案包括：

## 技术支持解决方案手册

- 在 RPS 没空的情况下直接与特定于产品的指定技术专家联系，而且该专家可越级向更精通业务的支持专家求助。
- 深入了解产品并且熟悉您的 IT 环境，因此能快速诊断问题，帮助我们迅速解决您的问题。
- 客户可以为所购买的每个产品系列指定最多 6 名指定联系人。
- 有关关键业务服务支持的产品系列的列表，请参阅 [BCS 覆盖的产品的列表](#)。

### 指定的远程产品专家

在您购买 RPS 方案时，我们将为您指定一名远程产品专家，以协助您和您的团队（最多有 6 名指定联系人）。远程产品专家是您的指定联系人，可以在当地营业时间内为属于特定产品系列的所有产品提供支持。您将最多可以获得 48 个工作日的支持（在 RPS 空闲时）。

一经指定，RPS 就会主动打电话自我介绍，并约您的团队见面，了解您的具体环境（部署的产品、配置和版本等），以及贵公司的业务运作方式（更改控制、主要交付产品和安全要求等）。利用上述信息，RPS 可以加快问题的解决速度，并为您定制可满足您特定需求和解决您特定问题的支持和信息。

RPS 将会告知您如何在当地营业时间之内和之外创建案例，并提供相关的联系信息和上报联系人。

在当地营业时间内，您可以通过电话和电子邮件直接联系指定的远程产品专家。在当地营业时间外或在 RPS 暂时没空的情况下，您可以通过拨打[联系技术支持](#)中列出的电话号码致电 Veritas 技术支持中心，以越级联系更精通业务的支持专家。

### 专职远程产品专家

除了提供上面“指定的远程产品专家”部分所述的所有优惠机制外，专职远程产品专家还完全致力于服务贵公司，他们每年最多可以提供 220 个工作日的技术支持。

## Business Critical Services Premier

BCS Premier 是 Veritas 为企业客户提供的最全面的技术支持方案。它不仅提供了一流的主动型和反应型支持，而且具有更短的预期响应时间，可以帮助客户最大限度降低 IT 风险和最大化系统正常工作时间。通过主动提供支持和安排专业支持人员来深入了解您的业务 IT 需求，我们的 BCS Premier 方案能帮助您稳定基础架构、优化 IT 运营和快速提供急需的响应。BCS Premier 的主要交付内容包括：

- **优先排队**让客户在排队时更快联系上 Veritas 更精通业务的支持专家。
- **成功规划和季度业务审查**对产品和服务用途进行细微调整。
- **产品优化策略**帮助做好有关新版本、产品兼容性和生产计划的准备。
- **关键业务客户经理 (BCAM)** 是委派的指定资源，专注于助力企业成功，以远程支持专家团队为后盾。
- **上报管理**让客户经理获知已登记的一级严重性案例，并由其全面监管案例。
- **远程主动型支持**提供了一组主动型支持，旨在帮助您最大限度地提高 Veritas 产品的效率和生产率。
- 参与交互式和录制的技术网络研讨会。

# 技术支持解决方案手册

## Business Critical Services Premier 客户团队

BCS Premier 客户有权获得最多 20 天的客户管理服务。您的支持团队包括关键业务客户经理 (BCAM) 及精通业务的技术支持工程师，后者掌握先进的 Veritas 产品组合知识和相应技能，可以根据您所购买的方案提供更高水准的技术服务。BCS 团队可快速响应您面对的关键情况，并提供主动型支持来帮助您避免计划外的停机。

### 您的 BCAM：与您通力合作

您的 BCAM 是您与 Veritas 支持组织之间的纽带。BCAM 配合我们的技术支持团队提供以下服务：

- 成功规划和季度业务审查
  - 提供季度业务审查，以概述支持服务趋势、高影响力事件和“停止所有支持”管理。
  - 通过季度用途审查和依据客户业务目标进行的帐户绩效规划来优化产品和服务的用途。
  - 停止所有支持 (EOSL) 评估和管理，以发现并评估 Veritas 产品用户的版本，进而提供有关升级时间表和进度的报告。
- 产品优化策略
  - 帮助客户为新版本或新功能做好准备，同时提供最佳做法建议。
  - 帮助确定相关流程，以便确认已安装或要安装的产品系列解决方案与环境兼容。
  - 帮助进行生产规划，以尽可能降低操作环境和 Veritas 解决方案面临的风险。

有关关键业务服务支持的产品系列的列表，请参阅 [BCS 覆盖的产品的列表](#)。

### 远程主动型支持

BCAM 安排 BCS 远程主动型支持的提供，使此类服务能按期提供。在您的年度 Premier Support 期限内，我们可以应您的请求向您提供最多四 (4) 次预先定义的主动型支持服务（服务天数总计不超过 12 天）。主动型支持通过您的 BCAM 协调，并受到可用性的限制。所有主动型支持均通过电话或电子邮件远程提供，而且，如有必要，结束前会举行在线会议，以讨论结果和提供任何报告。

有关按产品提供的主动型支持方案的完整服务说明，以及如要协调主动型支持的提供，请联系您的 BCAM 或参阅 [BCS 主动型支持](#)。

### 联系您的 BCAM

您可在当地营业时间找到 BCAM（由客户指定），此人会向您提供其联系人信息。在当地营业时间之外，请利用您的优先呼叫排队权利联系我们更精通业务的支持专家，此人会将已登记的任何一级严重性案例告知您的 BCAM。

### 更多信息

有关 BCS 方案的更多详细信息，请访问[关键业务服务：服务说明](#)。

## 支持类型

### Web 支持

Veritas 向客户全天候提供多种免费自助资源：

- 包含技术问题答案的 Veritas 知识库 ([https://www.veritas.com/support/zh\\_CN.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN.html))。
- Veritas 支持网站 ([https://www.veritas.com/support/zh\\_CN.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN.html)) 提供文章链接，可让您了解如何使用 Veritas 知识库、创建 Veritas 帐户、管理订阅和利用其他 Veritas 支持资源。
- 可以在 Community 论坛 (<https://vox.veritas.com/>) 上向其他客户提问，或者就产品的改进提出建议或进行讨论。
- 具有有效支持协议的客户还可以使用 [Veritas 支持](#) 网站在线创建、管理、更新和结束技术支持案例。

### 电话支持

要查看 Veritas Support Solutions 全球联系号码列表，请访问 [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/contact-us.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/contact-us.html)。Veritas 在某些地区提供免费电话支持，不过所有其他费用都需要客户自己承担，例如传真费、长途电话费、Internet 服务费、网络带宽使用费、云服务使用费、邮资及邮资保险费。注意：BCS RPS 客户将获得 RPS 的直拨号码。

### 本地语言支持

Veritas 以英语提供支持服务。我们将在商业层面尽合理努力在当地营业时间提供非英语支持，但此类支持受到 Veritas 可用资源的限制。请参考[本地语言支持](#)，以了解更多信息。

### 指定联系人

您必须将员工注册为“指定联系人”，让其作为与 Veritas 支持人员进行沟通的桥梁。您可以指派的指定联系人数量因购买的支持服务方案而异。

- BCS 远程产品专家 → 每个产品系列 6 名指定联系人
- 基本维护、基础支持和 BCS Premier 服务 → 不受限制的指定联系人

为了更利于为您提供支持服务，指定联系人应全面了解案例中涉及的 Veritas 产品，并具备相应的技术和产品知识，以便及时协助解决案例。如果我们认为您的指定联系人缺乏解决问题所需的技术和产品知识，我们可能会请求您将指定联系人更换成具备更丰富的技术或产品知识的人，以便加快案例的解决速度。如果您在整个问题解决过程中都找不到符合条件的指定联系人，则 Veritas 协助您解决问题的能力将会受到影响。在您登记或上报案例时，可以为该案例指定特定人员作为指定联系人。

## 注册或更新指定联系人

请注册所有指定联系人来帮助我们提供及时的支持。使指定联系人信息保持准确和最新很重要。

- 对于基本维护和基础支持客户，请利用 [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/contact-us.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/contact-us.html) 上列出的客户服务信息注册指定联系人。
- 对于关键业务服务客户，请通过 BCAM 或 RPS 注册指定联系人。

## 联系 Veritas Support Solutions

### 概述

客户如果发现自己的授权 Veritas 软件或 Veritas 一体机出现问题，应通过 Web ([https://www.veritas.com/support/zh\\_CN.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN.html)) 以电子方式与 Veritas 联系，或拨打 [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/contact-us.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/contact-us.html) 上提供的联系号码与 Veritas 联系。客户必须向 Veritas 提供所有必需的相关诊断信息，供 Veritas 帮助客户重现或解决问题。客户需要为每个问题创建单独案例，Veritas 会在全球跟踪系统中为每个案例分配唯一案例标识号。

如果客户遇到一体机问题，则客户必须提供一体机序列号才能确保购买时的硬件配置得到正确诊断。

无论客户以电子方式报告问题还是通过电话报告问题，均需向 Veritas 提供 Veritas 支持 ID 或 Veritas 的权利 ID，以验证客户有资格享受的支持级别。客户就案例相关事宜与 Veritas 联系时，必须提供案例号。

### 报告问题时需提供的信息

客户通过电话报告问题时，应向 Veritas 提供以下信息：

- 客户身份
  - 客户姓名
  - 联系人姓名、电话号码和电子邮件地址
  - Veritas 支持 ID 或权利 ID (在购买时分配的一组唯一字母或数字)
- 产品信息
  - 产品名称
  - 产品版本
  - 机箱序列号 (如果是 Veritas 一体机出现问题)
- 系统和软件信息
  - 操作系统
  - 操作系统版本
- 用一句话概括描述所报告的问题
- 问题的主要症状
- 客户详细总结遇到的问题，以及问题对客户组织的影响

## 技术支持解决方案手册

- 严重性级别
  - 客户应参考本手册中的严重性级别定义，为问题指定 1 到 4 之间的严重性级别
- 如果报告与 Veritas 一体机相关的问题，客户还应提供更多信息：
  - 序列号
  - 一体机安装地址
  - 位于安装地址的当地联系人
  - 现场详情（当地联系人、现场开放时间、现场限制条件）
  - 客户应能直接访问需要排除故障的系统

## 案例管理

### 确认

案例管理涉及多项重要活动。第一项活动是 Veritas 确认客户已通过电话或 Veritas 支持[网站](#)就某个问题与 Veritas 取得联系，或确认问题已通过 CallHome 一体机功能自动报告给 Veritas。对于通过电话或 Web 报告的问题，Veritas 的目标是在 5 分钟内对客户请求协助一事予以确认。

案例创建好后，客户会收到一封正式的确认电子邮件，确认 Veritas 已知悉客户报告的问题。这封电子邮件中将包含客户案例号、重要说明、有用工具，以及对解决客户问题有帮助的资源。Veritas 要求客户抽时间阅读这封重要电子邮件。

### 故障排除

技术支持工程师 (TSE) 会向客户询问与故障相关的问题，并与客户合作排查故障原因。故障排除流程可能包括回答更多问题、进行诊断、安装修补程序、要求提供日志和提供远程访问权限等。请注意，只有客户明确同意，Veritas 才会启动任何远程访问。TSE 会记录对案例采取的所有故障排除步骤。TSE 会向客户提供一份行动计划 (POA)，概括要在整个案例解决过程中采取的行动。指定的 TSE 采取这些行动是为了确定问题原因。如果确定问题原因是 Veritas 软件的问题，TSE 会提供临时解决方法或其他解决方案，也可能会制定行动计划，概述为解决问题预计还需执行哪些步骤。客户可以通过 [Veritas 支持网站](#) 查看案例更新，以及与 TSE 沟通。

如果在故障诊断流程中确定一体机硬件存在问题，则现场服务协调员将与客户协商现场支持人员和/或所需部件的预计抵达时间。这项工作将在支持协议规定的时间内完成，也可以与客户协商完成。

### 案例管理活动

Veritas 会在商业层面尽合理努力在既定时间内完成相关活动。不过，Veritas 没有任何义务必须满足任何具体时间期限要求。请注意，如果客户登记的是一级严重性问题，Veritas 支持服务最初的重点是帮助客户的软件恢复工作。软件性能可能会暂时下降，Veritas 将来会继续帮助客户解决问题。

## 严重性级别

客户向 Veritas 登记的每个问题的初始严重性级别由客户确定。严重性级别反映客户对问题可能会给他们的业务造成的负面影响的评估，该级别必须符合本手册中的严重性级别定义。如果 Veritas 认定分配给客户案例的严重性级别与定义不符，将会根据定义为问题重新指定适当严重性级别。在案例处理过程中，问题的严重性级别可能会变化，可能会变得与最初分配给问题的严重性级别不符。若出现此类情况，Veritas 将根据定义重新为案例划定正确的严重性级别，并按正确严重性级别处理案例。Veritas 会将所有一级严重性问题转给 TSE，以便他们立即采取行动。

## 不同严重性级别案例的管理时间线

问题严重性	确认后的预期响应时间		
	5 分钟内确认		
	基本维护 (当地营业时间)	基础支持 (全天候)	关键业务服务 (全天候)
<b>一级严重性</b> 发生下列问题时，无法立即找到临时解决方法：(i) 生产服务器或其他关键任务系统宕机，或服务出现严重中断；或 (ii) 相当大部分的关键任务数据面临丢失或受损的巨大风险。	营业时间 1 小时内	30 分钟内	15 分钟内
<b>二级严重性</b> 发生严重影响主要功能的问题。业务运营能够以受限的方式继续进行，但从长远来看，工作效率可能会受到负面影响。	营业时间 4 小时内	2 小时内	2 小时内
<b>三级严重性</b> 出现对业务运营造成一定负面影响的问题。	下一工作日内	下一工作日的同一时间前	6 小时内
<b>四级严重性</b> - 出现问题，但业务运营尚未受到负面影响；或者 - 客户提出有关新功能的建议或增强功能的请求	2 个工作日内； 另外，Veritas 建议客户将针对新功能或增强功能所提的建议提交到 <a href="#">Veritas 论坛</a> 上	下一工作日内； 另外，Veritas 建议客户将针对新功能或增强功能所提的建议提交到 <a href="#">Veritas 论坛</a> 上	下一工作日的同一时间前； 另外，Veritas 建议客户将针对新功能或增强功能所提的建议提交到 <a href="#">Veritas 论坛</a> 上

### 监视和更新案例

负责管理客户案例的 TSE 将提供有关案例状态的更新，并为案例维护最新版本行动计划 (POA)。客户可以通过 [Veritas 支持](#) 界面监视案例状态及与指定的 TSE 沟通。如果客户需要就某个未结案例致电 Veritas 支持服务，应当拨打联系电话并向客户服务中心支持代表提供案例号。支持代表会将客户来电转接给负责管理案例的 TSE。如果负责管理案例的 TSE 没空，客户可以给这位 TSE 留言，也可以请求支持代表将案例“重新分配”给其他有空的 TSE。重新分配是指将原本由某一名 TSE 负责的案例重新放回支持服务队列，并由另一名有空的 TSE 接手和负责处理。

如果需要解决的是与一体机相关的问题，现场服务协调员将加大监视工作力度，并就工程师/部件抵达时间事宜直接与客户沟通，从而确保问题得到妥善解决。

### 第三方问题

Veritas 会在商业层面尽合理努力促使客户问题得到彻底解决。不过，如果故障排除流程的工作结果及相关证据证明，引起问题的并非 Veritas，而可能是第三方，则 Veritas 将请求（有时会要求）客户将案例提交给第三方，由第三方负责解决问题。

### 云环境故障排除

Veritas 致力于帮助客户在云环境中管理数据。虽然 Veritas 努力做到尽可能减少任何其他客户费用，但 Veritas 并不负责支付在排除客户云环境的故障时客户可能产生的任何附加费用。

### 结束案例

在下列情况下，Veritas 将结束案例：(a) Veritas 已提供可解决客户问题的解决方案；(b) 客户告知 Veritas，不再需要 Veritas 解决该问题；(c) Veritas 和客户双方同意结束案例；(d) Veritas 就问题反复尝试联系客户，但尝试三次后仍未得到客户响应；(e) Veritas 确信，即使投入合理时间和资源，可能也无法解决问题；(f) 如果确认客户遇到的问题由第三方软件/硬件或其他与非 Veritas 软件相关的原因引起，Veritas 将结束案例；或 (g) Veritas 认定，客户的软件运行完全符合其文档的描述。在下列情况下，Veritas 认为客户的问题已得到解决：(h) Veritas 认为，修补程序或软件版本升级包可以解决客户问题并建议客户下载；(i) Veritas 已向客户解释，客户所遇到的问题将在未来版本得到解决；(j) Veritas 认为，问题并非由 Veritas 软件导致；(k) 提出缓解问题的临时解决方法；或 (l) 根据 Veritas 标准业务流程，Veritas 出于其他原因结束客户案例。在 Veritas 结束案例之后，如果客户仍需要 Veritas 协助解决同一个问题，可以创建新案例，而 Veritas 在解决新案例时会参考原案例。

### 上报流程

Veritas 致力于为客户提供高品质的产品和高水准的支持服务。如果客户对案例的处理方式不满意，则应请求上报其案例。

Veritas 上报流程的第一步是联系当地的 Veritas 技术支持中心。取得联系后，客户应提出与上报管理团队对话。与上报求助有关的所有请求都将划分到紧急和高影响力类别，并分配给上报管理员处理。上报管理员将：

## 技术支持解决方案手册

- 与客户一起了解客户的问题，并设法解决客户的特定需求。
- 充当客户代言人和支持者，并让 Veritas 领导层看到上报的问题。
- 进行内部协作，以协调资源并制定行动计划。
- 推动问责制的落实，以履行承诺和针对上报的问题及时提出解决方案。
- 管理各方沟通，以取得共识并向客户提供已在 Veritas 内部统一的建议。

### 收购的产品

除 Veritas 商售标准支持方案以外，本手册不涵盖其他任何支持方案。您享有的服务和权利将以您为这些已收购的产品所购买的支持方案为准，有关具体内容，请参考您的支持协议。请注意，术语“支持协议”指的是涵盖已收购产品的支持的协议，即使“Veritas”公司并不是缔约方。

### 基础支持不间断支持服务（仅限一级严重性问题）

如果出现一级严重性案例，基础支持服务的客户可以向 Veritas 申请不间断支持服务。“不间断支持服务”一词是指，Veritas 支持服务人员将采用全天候接力模式，在全球不同的支持中心之间转移客户案例。因而一级严重性案例将得到 24 小时不间断支持，即使周末和假期也不会中断。

如果客户为他们的案例申请“全天候接力”服务，则 Veritas 将根据能否找到接力解决客户问题所需的客户指定联系人，来确定能否提供此类不间断支持服务。如果客户没有为案例申请“全天候接力”服务，或 Veritas 找不到指定联系人，则对案例的处理将止于客户当地营业时间结束之时。在当地营业时间以外，不间断支持服务将以英语提供，因为 Veritas 仅在当地营业时间才提供本地语言支持（如此类支持可用）。注意，Veritas 支持服务最初的工作重点是帮助客户的 Veritas 产品恢复工作，因此产品性能可能会暂时下降，不过 Veritas 将来会继续帮助客户解决问题。

### Veritas Entitlement Management System (VEMS)

Veritas Entitlement Management System (VEMS) 是一个权利管理门户，合作伙伴可在此访问从 Veritas 购买的权力。订单履行流程会在权利所有者的 VEMS 帐户中创建权利。权利创建后，VEMS 帐户的用户可以访问权利信息、下载软件并生成权利相关的许可证密钥。

客户负责管理并确保只有授权的用户有权访问其 VEMS 帐户。客户及其授权用户需要获得 VEMS 帐户的访问权才能管理用户、访问权利信息、下载软件、生成许可证密钥和创建技术支持案例。为便于我们及时提供支持服务，客户和用户要确保其信息准确和最新。如果您是 BCS Premier 客户，您的 BCAM 将具有您 VEMS 帐户的只读访问权限，以便为您提供帮助。

要访问 VEMS，请单击 [Veritas 支持](#) 网站上的“许可”选项。有关 VEMS 的详细信息，请参阅 Veritas Entitlement Management System [常见问题解答](#)和[用户指南](#)。

### 多供应商支持

Veritas 拥有广泛的多供应商协作支持方案，包括通过 TSANet 协作。当客户在 Veritas 软件与其他供应商产品之间遇到互操作性问题时，Veritas 通常会采用这些协作方案。如果 Veritas 与另一个供应商之间没有协作关系，Veritas 可能会通过客户要求该供应商与 Veritas 协作解决问题。如果问题与第三方产品有关，而与 Veritas 产

## 技术支持解决方案手册

品无关，那么，问题解决流程和具体解决方法由第三方供应商（而不是 Veritas）决定。如果问题与另一个供应商的产品有关，而与客户的软件无关，那么，Veritas 可能会将客户问题转给相应供应商。若发生这种情况，客户需直接与相应供应商联系，以解决遇到的问题。

### 服务排除

未明确包含在您的支持协议中的任何支持都被视为排除的服务。除非有关各方以书面方式表示同意，否则您的支持协议就是您的[支持凭证](#)（包括支持协议中专门提到的任何文档）。除上述服务之外，下列服务也明确不包含在技术支持服务中，但在单独购买其他服务时可能可以购买这些服务：软件安装、升级服务、培训、配置和实施、环境问题排除、自定义脚本创建、查询或报告、根本原因分析或 Veritas 没有提供的对任何第三方软件的支持。

### 安装、升级、配置和实施活动

需要 Veritas 提供安装、升级、配置或任何其他服务的客户必须联系 Veritas 销售代表，或向 [Professional.Services@veritas.com](mailto:Professional.Services@veritas.com) 发送电子邮件。

### Veritas 教育服务

为帮助客户最有效地使用 Veritas 产品，Veritas 教育服务提供了一整套培训解决方案。Veritas 教育服务提供的培训选项多种多样（包括讲师指导的课堂、虚拟学院，以及可随时随地访问培训内容的在线产品资料库），所有客户均能找到合适的培训选项。借助 Veritas 认证计划，客户能够凭借在培训中所学的知识获得证书，从而在当今竞争激烈的环境中取得优势。有关 Veritas 教育服务培训和认证方案的详细信息，请访问 [Veritas 教育服务](#)。

### 测试系统建议

Veritas 建议客户配置测试系统和测试环境，从而能够在生产环境中安装产品或者任何升级包、更新包或修复程序之前，先对配置和设置进行验证。利用测试环境，客户还可以在生产环境之外执行故障排除。

### 远程访问

为了对产品进行诊断和故障排除，Veritas 可能会请求远程访问客户的计算机系统。在远程会话期间，TSE 可能会请求控制客户的计算机。Veritas 可能会要求记录远程访问会话，以便将它们用作 Veritas 解决客户报告问题的证据。在实施此类远程访问之前，Veritas 会要求客户明确同意《远程访问支持条款》（详见 [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html)）。

### 软件版本升级包

在支持协议的有效期内，当前拥有基本维护或基础支持协议的客户均有权免费获得公开发布的软件版本升级包。Veritas 单独许可和单独定价的任何产品选件或未来产品均不属于软件版本升级包。有关软件版本升级包的通知会通过电子邮件自动发送，并会显示在 Veritas Entitlement Management System (VEMS) 中。VEMS 帐户的每位有效用户都将收到软件版本升级包通知，除非他们选择了退订这些通知。要访问 VEMS，请单击 [Veritas 支持](#) 网站上的“许可”选项。为帮助确保软件运行时达到最佳性能，Veritas 建议客户在商售软件版本升级包发布后，主动安装这些适用的升级包。

## 支持续订

续订就是将支持协议延长一个指定的续订期（通常为 12 个月）。如果客户已支付适当费用，则每个续订期限都将从上一个期限期满之日起生效。支持协议期满后，客户无权再享有任何支持服务。如果客户购买 Veritas 一体机，那么一体机的硬件和软件支持合同都必须处于最新状态才能让一体机系统获得支持。然而，客户仍可访问 Veritas 在线知识库和 Veritas 通常面向所有被许可人发布的修补程序（不管其是否具有有效支持协议）。可以参阅 [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html) 上发布的《全球续订政策》。有关支持服务续订的详细信息，请与 Veritas 销售代表或 Veritas 续订部门的成员联系。

在当前支持协议到期之前，Veritas 或 Veritas 渠道合作伙伴通常会提前六十 (60) 天向客户发送支持协议的续订报价。如果客户未收到报价，应直接与 [Veritas 续订部门](#) 联系。

## 支持的配置和替代配置

Veritas 将为在支持的配置中使用的 Veritas 产品提供支持服务。Veritas 产品经过精心设计，可与很多类型的系统、应用程序和硬件进行互操作。有时，客户可能会选择在替代配置中使用 Veritas 产品，这里的“替代配置”是指未经验证、审批或确认，因而不知道能否与 Veritas 产品进行互操作的环境，或不支持此类产品或仅支持有限功能的环境。Veritas 不支持替代配置，而且没有义务为在替代配置中使用的 Veritas 产品提供支持服务。对于在替代配置中使用的任何产品，Veritas 不做任何保证，因此在替代配置中使用产品而产生的风险由客户自担。如果供应商修改其某个组件，而该组件又是原支持的配置的一部分，则支持的配置可能会转变为替代配置。如果客户在替代配置中遇到产品问题，或在使用非标准或非公开功能（非 Veritas 或授权咨询合作伙伴开发且未记录于 Veritas 手册或其他资料内的功能）时发生问题，应联系销售代表或渠道合作伙伴，以确定是否可以获得协助以及将基于哪些条款获得协助。

## 第三方产品

Veritas 可能会为某些第三方品牌产品销售第三方支持。如果客户选择购买此类第三方产品及第三方品牌支持，则此类支持将仅根据与第三方之间的适用支持协议的条款与条件提供。提供此类第三方品牌支持服务时，本手册的条款不适用。

## 定义

本手册中包含一些有特定含义的术语，这些术语在下面或在技术支持政策中定义。这些术语也可能会在本手册中初次使用时定义。

**“AutoSupport”** 是为符合条件的一体机客户提供自动支持服务的服务计划框架。

**“CallHome”** 是指一体机内部的一项功能，该功能监视和报告不同硬件和软件组件的状态，并将这些数据通过安全渠道发送到 Veritas 后端服务器。CallHome 数据可帮助 Veritas 向客户提供主动型支持、创建支持案例以及帮助提供技术支持和分析。CallHome 是必须为 Veritas AutoSupport 功能启用的关键组件。

**“案例”** 是指已记录在 Veritas 的全球案例跟踪系统中且已为其分配案例标识号的已报告问题。

## 技术支持解决方案手册

**“不间断支持服务”** 是 Veritas 可以应客户请求提供的一种服务级别，此服务仅适用于一级严重性问题。“不间断支持服务”一词是指，Veritas 支持服务人员将采用全天候接力模式，在全球不同的支持中心之间转移客户案例，因而一级严重性案例将得到 24 小时不间断支持，即使周末和假期也不会中断。

**“产品”** 是指 Veritas 软件产品和硬件（一体机）产品。术语“产品”适用于整个产品系列、特定产品版本或硬件型号。

**“产品系列”** 是指客户根据其 BCS 协议有权获得支持服务的符合条件的软件的列表。

**“初始响应”** 是指我们的技术支持人员着手处理您的案例并与您联系。

**“次要版本”** 是指包含新功能、额外平台支持、与相关主要版本一致的基础架构变化或次要体系结构变化的一个软件版本。次要版本通常包含在前一个主要版本推出后发布的先前所有错误修复和修补程序。次要版本绑定到前一个主要版本。有关详细信息，请参阅 EOL 政策。

**“当地营业时间”** 是指星期一至星期五的标准营业时间，通常介于上午 8 点到下午 6 点之间（具体因软件安装到的国家/地区而异）。当地营业时间不包括节假日和休息日。

**“第三方”** 是指 Veritas 以外的其他软件或硬件供应商，此供应商与客户报告的问题有关。

**“二级严重性”** 表示出现了严重影响主要功能的问题。业务运营能够以受限的方式继续进行，但从长远来看，工作效率可能会受到负面影响。

**“工作日”** 是指产品安装所在国家/地区的标准工作周内的一天。

**“解决方法”** 泛指为解决客户问题而付出的各种努力。此术语包括 Veritas 为帮助软件恢复到基本符合适用文档所述的状况而对软件进行的任何代码更改，包括为保持操作系统和数据库系统兼容性而进行的更改。解决方法可能也表示 Veritas 为解决特定于客户的问题而开发的非正式发布的解决方案。我们定义的解决方法包括：Veritas 提供无需代码更改的临时解决方法；建议客户迁移到最新版本（Veritas 将在开发软件未来版本时解决该问题）；或 Veritas 根据自己的支持流程采取其他措施来结束案例。此定义包括 Veritas 可能会通过提供代码更改或通过定期发布产品版本的方式来交付更完善和/或持久的解决方案，以使软件基本符合其文档要求。在某些材料中，可能会将 Veritas 提供解决方法称作“解决方案交付”或提供修复。Veritas 保留决定在什么时间范围内以何种方式提供解决方法的权利。

**“临时解决方法”** 是指已知问题的临时解决方案，用于减轻该问题的负面影响；对于严重问题，可能需要对软件进行特定修改才能解决（有时称作“热修复程序”）。有些情况下，Veritas 无法采取进一步的更正性措施，因此临时解决方案即视为最终解决方案。

**“权利”** 是指 Veritas 授予客户或 Veritas 合作伙伴的某一产品或服务的使用权限或访问权限。权利通常由订单履行流程创建，其中订单会直接发送至电子凭证中列为权利所有者的客户 VEMS 帐户。凭证会以 PDF 附件形式添加在发送至订单上所列联系人的订单确认电子邮件中。

**“软件”** 是指客户已根据 Veritas 许可证协议获得许可的 Veritas 软件的副本。在本手册中，术语“产品”或“Veritas 产品”有时可以与术语“软件”互换使用。

**“软件版本升级包”** 是指 Veritas 根据特定软件副本的当前支持协议为客户提供的软件后续版本。升级版包括引入体系结构更改、主要功能更改、为支持平台或操作系统而进行的重大更改、影响兼容性的更改的版本，以及引入新功能、额外的平台支持、基础架构更改或次要体系结构更改的版本。Veritas 单独许可和单独定价的任何产品选件或未来产品均不属于软件版本升级包。

# 技术支持解决方案手册

**“三级严重性”** 意味着出现了<sup>1</sup>对业务运作造成有限不利影响的问题。

**“四级严重性”** 意味着出现了并未对业务运作造成不利影响的问题。四级严重性的问题包括：请求添加新功能或增强现有功能的建议，以及对运作无明显影响的轻微状况或文档错误。

**“替代配置”** 是指 Veritas 产品在以下配置或环境中使用：此类产品不受支持的配置；Veritas 产品未获批准使用的环境；Veritas 尚未验证产品是否可以正常工作<sup>2</sup>的环境；或已经测试发现产品无法工作或仅能以有限功能工作的环境。在此定义中，我们所说的环境是指硬件平台、操作系统、软件应用程序以及客户与产品配合使用的其他第三方解决方案。

**“文档”** 是指 Veritas 软件随附的用户手册和版本说明。

**“问题”** 是指客户可能遇到的与软件性能有关的技术疑问或技术问题。

**“下一工作日”** 是指客户向 Veritas 提交问题以请求帮助之后紧随的特定工作日。

**“修复程序”**、**“热修复程序”**、**“修补程序”** 或 **“错误修复程序”** 是通用的术语，表示我们对许可软件进行的任何更改（包括出于保持操作系统和数据库系统兼容性以及纠正错误的目的而进行的更改），以及旨在帮助软件恢复到基本符合我们提供给客户的适用文档所述的状况的临时解决方法。修复程序可能是为特定客户问题提供的临时解决方案，而且通常通过点修补程序或热修复程序提供。修复程序还包括我们提供给客户的任何建议或意见（包括让客户迁移到当前版本的建议）、在开发许可软件的<sup>3</sup>未来版本时对该问题的考虑，或者按照我们的支持流程结束案例的其他步骤。

**“许可证协议”** 是指软件的 Veritas 许可证协议。

**“严重性级别”** 是指问题的严重性分类，分为一级严重性、二级严重性、三级严重性或四级严重性。

**“一级严重性”** 表示发生下列问题时，无法立即找到临时解决方法：(a) 生产服务器或其他关键任务系统宕机；(b) 相当大部分的关键任务数据面临丢失或受损的巨大风险；(c) 服务出现严重中断；(d) 业务运作已严重中断；或者 (e) 在安装一体机或一体机运行时出现问题，导致网络或系统出现灾难性故障，或者损害整个系统的完整性或数据完整性（即导致系统崩溃、数据丢失或损坏或者系统丧失安全性），进而显著影响到生产环境中的持续运作。

**“一体机”** 是指 Veritas 品牌的产品，由 Veritas 品牌的硬件（以下简称“硬件”）、固件和软件组成，并包括该产品的任何备用零部件。如果为该产品购买 Veritas 品牌的组件、选件和备件，这些组件、选件和备件也包括在此定义中，并被视为一体机的一部分。

**“硬件”**（请参阅“一体机”）。

**“支持”** 或 **“支持服务”** 是指 Veritas 根据支持协议的条款在支持协议有效期内为特定一体机或软件许可证提供的一般技术支持。

**“支持的配置”** 是指产品在下列客户环境中运行所使用的配置：仅包含受支持的操作系统、硬件平台、软件应用程序、固件级别、数据库、设备、设备驱动程序、Veritas 自主开发的脚本，以及客户文档中规定的其他配置元素，或者此环境已经过 Veritas 验证、审批或确认，能够与产品协同使用。在此定义中，我们所说的“环境”包括硬件平台、操作系统、软件应用程序以及客户与产品配合使用的其他第三方解决方案。为免引发疑问，若一体机中包含未经 Veritas 验证、审批或确认的其他软件或第三方硬件，则一体机将不视为在支持的配置中运行。

**“支持凭证”** 是指由 Veritas 颁发的凭证，用于确认您已经为许可软件购买适用的 Veritas 支持服务方案。

## 技术支持解决方案手册

**“支持协议”** 或 **“支持服务协议”** 是指 Veritas 与客户之间的协议，它描述服务、权利以及客户针对特定软件或硬件一体机许可证而购买的支持服务的其他条款。术语 **“支持协议”** 包括 Veritas 支持凭证和支持协议中专门提到的任何文档。

**“知识库”** 是指帮助客户研究可疑问题的 Veritas 在线知识文章库。

**“指定联系人”** 是由客户指定并在 Veritas 注册的支持人员，他们是与 Veritas 支持部门进行沟通的授权联系人。

**“主动型支持”** 是指通过您的 BCAM 协调且已定义的特定远程服务，它利用我们的工程资源优化您的 Veritas 环境。

**“主要版本”** 是指包含体系结构变化、主要功能变化、平台或操作系统支持的重大变化或影响兼容性的变化的一个软件版本。文档修订、错误订正和增强功能以及次要版本均绑定到并被视为属于主要版本，而且遵循主要版本的 EOL 时间表和支持阶段。有关详细信息，请参阅 EOL 政策。

## 参考信息

- **一体机支持信息**
  - <https://www.veritas.com/zh/cn/appliance-services/appliance-support-services>
- **停止支持政策**
  - [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html)
- **停止所有支持 (EOSL) 日期 - 产品和产品版本里程碑日期**
  - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **MyAppliances 门户** - 基于 Web 的门户，具有客户一体机注册、管理和信息查询功能。它与 Veritas 支持工具集成。登录后，请导航到“Appliances”（一体机）选项卡，以查看所有已注册的一体机、编辑注册信息和查看一体机票证。
  - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **服务和运营就绪性工具 (SORT)** - 一组基于 Web 的工具，用于优化 Veritas 产品的端到端体验。SORT 提供用于了解产品的信息、可轻松完成安装和升级、改善运营效率、提出与最佳做法相符的配置建议，并能让您主动管理产品
  - <https://sort.veritas.com>
- **技术支持基础网页** - 实用支持材料的来源，包括 Veritas 技术支持政策、案例上报流程以及语言支持指南
  - [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html)
- **支持电话号码** - 客户可以拨打此处所列的电话号码与 Veritas 支持部门联系
  - [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/contact-us.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/contact-us.html)
- **技术支持政策**
  - [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html)
- **Veritas Entitlement Management System (VEMS)** - 要访问 VEMS，请单击 Veritas 支持网站上的“许可”选项
  - [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN.html)
- **Veritas 知识库** - 帮助客户研究可疑问题的在线知识文章库
  - [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN.html)
- **Veritas Open eXchange (VOX)** - 在线用户社区，客户可以通过此社区详细了解新产品、浏览论坛、发布帖子以及与其他 Veritas 用户进行交流
  - <https://vox.veritas.com/>
- **Veritas 支持主页** - 提供在线产品支持工具和信息。它还包含基于 Web 的案例管理工具，能让客户创建、更新和上传与新的和现有的支持案例相关的证据
  - [https://www.veritas.com/support/zh\\_CN.html](https://www.veritas.com/support/zh_CN.html)