

# Política de Suporte Técnico da Veritas



Esta Política de Suporte Técnico (“**Política**”) entrará em vigor no dia 6 de agosto de 2018 e aplica-se globalmente. Ela descreve os serviços de suporte que oferecemos para clientes com relação ao Software coberto por Contratos de Suporte ativos Reservamo-nos o direito de modificar esta Política periodicamente e publicaremos atualizações em [https://www.veritas.com/support/pt\\_BR/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html).

**Escopo:** a Veritas oferecerá serviços de Suporte para seu Software de acordo com os termos desta Política. Forneceremos Serviços de suporte para Software usado com uma Configuração Compatível. Observe que os termos do seu Contrato de Suporte substituirão todos os termos inconsistentes desta Política. Você tem direito de receber serviços de Suporte durante o termo do seu Contrato de Suporte e no país ou nos países para os quais você comprou serviços de Suporte, desde que o Software aplicável esteja instalado em locais em que você está autorizado a usar tal licença. Termos em letras maiúsculas quando usados nesta Política são definidos aqui ou em seu Contrato de Suporte, Contrato de Licença ou no manual de suporte (“**o Manual**”).

**Suporte a idiomas:** fornecemos serviços de Suporte principalmente em inglês. Nossos centros de suporte em todo o mundo farão esforços razoáveis comercialmente para fornecer suporte a idiomas durante os Horários Comerciais Regionais, com base nos recursos disponíveis. Consulte a tabela de suporte a idioma local publicada em [https://www.veritas.com/support/pt\\_BR/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html) para obter informações adicionais.

**Contatos Designados:** forneceremos serviços de Suporte para você por meio de seus Contatos Designados. Seus Contatos Designados serão responsáveis por (i) supervisionar sua solicitação de assistência e (ii) desenvolver e implementar processos de solução de problemas dentro da sua organização. Seus Contatos Designados devem ser tecnicamente capacitados e ter conhecimentos sobre o Software e o ambiente no qual ele está sendo usado, para ajudar a resolver problemas de sistema e para ajudar a Veritas na análise e resolução de solicitações de serviço. Caso contrário, nossa capacidade de fornecer Suporte a você pode ser afetada, e a Veritas pode solicitar que você substitua o Contato Designado.

**Compartilhamento de conhecimento:** nossa base de conhecimento do suporte técnico on-line está localizada em [https://www.veritas.com/support/pt\\_BR](https://www.veritas.com/support/pt_BR) e inclui informações relacionadas ao suporte que você pode usar para executar autoajuda. Além disso, fornecemos informações por meio dos nossos fóruns de comunidade, em <https://vox.veritas.com/>.

**Atividades de gerenciamento de casos:** você pode usar a ferramenta de Suporte on-line da Veritas em [https://www.veritas.com/support/pt\\_BR](https://www.veritas.com/support/pt_BR) para criar, acompanhar, atualizar e fechar um Caso on-line. Nosso Manual atual inclui informações para ajudar você a entender como oferecemos serviços de Suporte para você. Nosso Manual, junto com determinados guias de referência e processos de encaminhamento, estão localizados em [https://www.veritas.com/support/pt\\_BR/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html) e [https://www.veritas.com/support/pt\\_BR](https://www.veritas.com/support/pt_BR). Usaremos esforços razoáveis comercialmente para gerenciar seu Caso e resolver seu Problema de acordo com nossas metas de gerenciamento de casos, fornecidas em nosso Manual. Nossas metas de gerenciamento de casos não representam compromissos, e o cronograma real pode variar de acordo com a oferta de suporte adquirida, a gravidade do problema reportado e o país ou o local em que o Software é implementado. Você será responsável por definir o Nível de Gravidade inicial do seu Problema, com base nas definições de Nível de Gravidade estabelecidas no Manual. Se a gravidade do seu Problema for alterada, discutiremos a alteração do Nível de Gravidade com você. Você deve nos fornecer respostas oportunas e todas as informações que podem razoavelmente ser necessárias para lidar com seu Problema. Tomaremos medidas razoavelmente suficientes para resolver seu problema Consulte o Manual para obter exemplos desses tipos de medidas. Em alguns casos, poderemos recomendar a execução remota de atividades de diagnóstico e solução de problemas. Para iniciar tal acesso remoto, será necessário seu consentimento expresso.

**Ciclo de vida do suporte:** a Veritas oferece diferentes níveis de serviços em seu Contrato de Suporte, dependendo de onde o Software está em seu ciclo de vida. Para obter mais informações sobre o ciclo de vida de nossos produtos e os serviços de Suporte relacionados durante os ciclos de vida, consulte nossa Política de Descontinuação, publicada em [https://www.veritas.com/support/pt\\_BR/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html).

**Linhas de produtos adquiridos:** uma linha de produto adquirido pode ter ofertas de suporte, serviços, preços e convenções de nomenclatura diferentes das descritas nesta Política, ou tais diferenças podem continuar permanentemente. 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.

**Aviso de privacidade e proteção de dados:** você reconhece que a Veritas exigirá que você forneça certas informações pessoais (ou seja, nomes de contato da empresa, títulos, números de telefone da empresa, endereços de e-mail comercial) suas e dos seus Contatos Designados para que a Veritas possa fornecer Suporte e manter você a par das atualizações de Software e Suporte. Em relação às informações pessoais de Contatos Designados, é sua responsabilidade certificar-se de que a divulgação de tais informações à Veritas seja consistente e em conformidade com o Contrato de Suporte e com a política de privacidade da Veritas (como publicados no Veritas.com), assim como com quaisquer leis nacionais que regem a coleta, o uso e a proteção de informações pessoais aplicáveis ao seu país de operação. É responsabilidade sua (i) informar aos Contatos Designados que você está fornecendo suas informações para a Veritas nos Estados Unidos ou em outros países que podem ter leis de proteção de dados menos protetoras que as da região na qual eles se encontram (inclusive Área Econômica Europeia), (ii) informá-los de como as informações serão usadas e (iii) obter todos os consentimentos adequados e necessários para tal transferência e uso. A Veritas é uma organização global, e todas as informações coletadas durante o fornecimento de nossos serviços de Suporte podem estar acessíveis globalmente pela Veritas, suas afiliadas, parceiros e subcontratados, incluindo em países que possam ter leis de proteção de dados menos protetoras que o país em que você ou seu Software está localizado. Podemos usar suas informações pessoais ou outras informações que você nos fornecer durante os serviços de Suporte para recomendar outros produtos ou serviços da Veritas que possam ser úteis para você, mas daremos a você a oportunidade de ser retirado de tais comunicações. Ao fornecer tais informações pessoais, você concorda que a Veritas use, transfira e processe essas informações globalmente para os usos descritos nesta seção. Em locais onde o processamento de informações pessoais do Cliente fornecidas para a Veritas de acordo com estes Serviços de suporte estiver sujeito à Regulamentação Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 ou a outras leis aplicáveis relacionadas ao processamento de dados pessoais e à privacidade que possam existir na Área Econômica Europeia e/ou na Suíça, a Veritas deverá processar essas informações em conformidade com os Termos e Condições de Processamento de Dados descritos em <https://www.veritas.com/pt/br/company/privacy>. Todas as solicitações sobre assuntos de privacidade e perguntas podem ser endereçadas a Veritas Technologies LLC – Privacy Program Office nas sedes da Veritas publicadas em Veritas.com ou por e-mail em [privacy@veritas.com](mailto:privacy@veritas.com).

**Direitos relativos a comentários:** a Veritas reserva a si todos os direitos em todas as sugestões, comentários e outras informações ou feedbacks com relação à Veritas e seus produtos ou serviços que você venha a nos fornecer enquanto estamos oferecendo serviços de suporte a você. A Veritas poderá usar, e autorizar terceiros a usar, todas essas informações ou comentários para quaisquer propósitos comerciais. Não obstante o exposto acima, a Veritas, afiliadas, parceiros e subcontratados da Veritas somente usarão suas informações confidenciais conforme definido em e de acordo com os contratos aplicáveis entre você e a Veritas. Só usaremos suas informações pessoais de acordo com a seção "Aviso de privacidade e proteção de dados" nesta política.

**Subcontratados:** a Veritas se reserva o direito de usar subcontratados para fornecer serviços de Suporte, e você nos fornece tal consentimento.

**Sua conformidade:** para nos ajudar a fornecer serviços de Suporte mais eficientes e eficazes, você precisa seguir os termos de seus contratos conosco. Se determinarmos que você não está em conformidade com seu Contrato de Licença ou Contrato de Suporte, ou se você solicitou assistência de uma cópia do Software que não esteja coberto por um Contrato de Suporte, a Veritas se reserva o direito de (1) usar processos padrão da Veritas para verificar se você está em conformidade com seu Contrato de Licença ou Contrato de Suporte, (2) cobrar de você as tarifas aplicáveis de serviços de Suporte, se e conforme apropriado, ou (3) a nosso critério, optar por interromper o fornecimento de serviços de Suporte para essa licença de Software até que você entre em conformidade.

**Limitações:** a Veritas oferece serviços de Suporte para solucionar problemas em que o Software não esteja substancialmente de acordo com a respectiva documentação, quando tal Software é usado de acordo com a respectiva documentação. Portanto, a Veritas não é responsável por fornecer serviços de suporte para o Software que tenha sido danificado por um ato deliberado, uso inadequado, acidental, modificação, desastres naturais, atos da natureza, "força maior", falta ou surto de energia, ambiente físico ou operacional inadequado, manutenção imprópria de sua parte ou outros, ou falha causada por componentes ou tecnologias não fornecidas pela Veritas. Além disso, não somos responsáveis por atraso ou incapacidade de fornecer serviços de Suporte devido a atrasos causados por você ou por problemas de linha de telefone, sistema ou por rede, ou por inatividades ou negação de serviço ou qualquer evento fora do controle razoável da Veritas. A Veritas não se responsabiliza por quaisquer custos adicionais que você possa vir a ter enquanto fornecermos os serviços de Suporte solicitados, incluindo, sem limitação, quaisquer serviços públicos, largura de banda de rede, consumo de dados na nuvem ou outros custos com provedores de serviço. A Veritas não é obrigada a fornecer serviços de Suporte para qualquer Software operando em uma Configuração Alternativa. Se você não tiver usado, instalado, atendido ou implementado todo o Software de acordo com a Documentação, nossos serviços de Suporte poderão ser limitados ou não disponíveis para seu Software. Os serviços de Suporte são estritamente limitados aos serviços expressamente estipulados em seu Contrato de Suporte.

## **Definições:**

- a) **"Horários Comerciais Regionais"** são as horas padrão de segunda-feira a sexta-feira, normalmente entre 8h às 18h com base no país em que o Software está instalado. Os Horários Comerciais Regionais excluem feriados e dias de descanso.
- b) **"Nível de Gravidade"** é a classificação do problema com base no seu impacto para o cliente, com Gravidade 1 sendo o mais importante. Os Níveis de Gravidade são definidos com mais detalhes no Manual.
- c) **"Configuração Suportada"** significa uma configuração em que o Software 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 para operação conjuntamente com o Software. 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 possa estar usando com o Software.
- d) **"Estamos," "Nós" ou "nosso" ou "Veritas"** faz referência a Veritas Technologies LLC ou suas subsidiárias.
- e) **"Você", "você" ou "seu"** significa você como o cliente, a empresa ou entidade legal que tenha obtido o Software para o qual se aplicam os serviços de Suporte.