

本技术支持政策（以下简称“政策”）自 2018 年 8 月 6 日生效，全球适用。它描述了我们针对有效支持协议所涵盖软件而为客户端提供的支持。我们保留定期修订本政策的权利，更新内容将发布在 https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html 上。

范围： Veritas 将按照本政策中的条款为您的软件提供支持。我们将为在“支持的配置”中使用的软件提供支持。请注意，与本政策不一致的任何条款将以您的支持协议为准。只要相应的软件安装在授权您使用此类许可证的区域，且您已经购买了其所在国家/地区的支持服务，您就有权在支持协议期间获得支持。本政策中使用的一些术语有特殊含义，这些术语将在本文、您的支持协议、许可证协议或支持手册（以下简称“手册”）中定义。

语言支持： 我们主要提供以英语为主的支持服务。我们的全球支持中心将在商业层面尽合理努力基于可用资源在当地营业时间提供本地语言支持。有关更多信息，请参考在 https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html 上发布的本地语言支持表。

指定联系人： 我们将通过您的指定联系人向您提供支持服务。您的指定联系人将负责：(i) 管理您的协助请求；(ii) 在您的组织内制定和部署故障排除流程。您的指定联系人必须技术娴熟，非常了解软件及其应用环境，才能帮助您解决系统问题以及协助我们分析和解决服务请求。否则，我们为您提供支持服务的能力可能会受影响，Veritas 可能会因此要求您更换指定联系人。

知识共享： 我们的在线技术支持知识库位于 https://www.veritas.com/support/zh_CN.html，其中包含您自行解决问题时可能用到的相关支持信息。我们还通过社区论坛提供信息，论坛网址为 <https://vox.veritas.com/>。

案例管理活动： 您可以使用 https://www.veritas.com/support/zh_CN.html 中的在线 Veritas 支持工具来在线创建、跟踪、更新和结束案例。我们当前的手册包含帮助您了解我们如何向您提供支持服务的相关信息。我们的手册以及某些参考指南和上报流程位于 https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html 和 https://www.veritas.com/support/zh_CN.html 上。我们将根据我们手册中确定的案例管理目标，在商业层面尽合理努力管理您的案例并解决您的问题。我们的案例管理目标只是预期目标而非承诺，实际用时可能会依所购买的支持方案、报告的问题的严重性和部署软件的国家/地区或地点而异。您负责根据手册中的严重性级别定义来设置问题的初始严重性级别。如果您的问题严重性发生变化，我们会与您讨论更改严重性级别。您必须及时响应我们，并向我们提供解决问题合理需要的任何信息。我们将采取充分合理的措施来解决您的问题。请参考手册了解此类措施的示例。有时，我们可能会建议执行远程诊断和故障排查活动。为进行此类远程访问，我们将需要您的明确许可。

支持生命周期： Veritas 将根据支持协议，在软件所处生命周期的不同阶段提供不同级别的服务。有关产品生命周期及这些生命周期内相关支持服务的详细信息，请参考 https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals.html 上发布的“产品退市政策”。

收购的产品系列：收购的产品系列享受的支持方案、服务、定价或命名惯例可能与本政策中所述的相应内容有所不同，这些差异也可能会持续较长时间。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。

隐私声明和数据保护：您知悉 Veritas 将要求您提供有关您和您的指定联系人的某些个人数据（例如业务联系人姓名、职务、业务电话号码、业务电子邮件地址），以便 Veritas 提供支持和将支持服务及软件的动态告知您。对于指定联系人的个人数据，您负责确保向 Veritas 透露此类信息符合以下协议、政策和法律：支持协议、在 Veritas.com 上发布的 Veritas 隐私政策，以及您开展业务的国家/地区适用的有关个人数据的收集、使用与保护的任何国家/地区法律。您有责任 (i) 告知指定联系人，您已向位于美国或其他国家/地区（包括欧洲经济区）的 Veritas 公司提供了他们的信息，这些国家/地区的数据保护法律可能弱于其所在位置的相应法律；(ii) 告知他们这些信息的使用方式；以及 (iii) 获得此类信息传递和使用所要求的全部相关许可。Veritas 是一家跨国公司，我们在提供支持服务时收集的任何信息可能会由 Veritas 及其附属机构、合作伙伴和分包商在全球各地访问，而其中一些国家/地区的数据保护法律在保护力度上可能弱于您或您的软件所在的国家/地区。在提供支持服务的过程中，我们可能会使用您的个人数据或您提供的其他信息来推荐可能适用于您的其他 Veritas 服务或产品，但您可以选择是否接受此类信息。如果您提供此类个人数据，即表示您同意 Veritas 可以在全球范围内使用、传递和处理该数据，以用于本节中所述的用途。如果客户在处理提供给 Veritas（以便获得支持服务）的个人数据时，必须遵守《通用数据保护条例 (EU) 2016/679》或者欧洲经济区和/或瑞士可能存在的、与处理个人数据和隐私相关的其他适用法律，则 Veritas 应按照 <https://www.veritas.com/zh/cn/company/privacy> 上的“数据处理条款和条件”处理此类个人数据。如对隐私问题有任何疑问和请求，请在 veritas.com 上查看 Veritas 总部 Veritas Technologies LLC – Privacy Program Office 的具体地址，然后去信反映，或者向 privacy@veritas.com 发送电子邮件。

与反馈相关的权利：在我们向您提供支持服务的过程中，您可以就 Veritas 及其产品或服务向我们提出建议、意见和其他信息或反馈。对于这些反馈，Veritas 保留所有权利，并可以出于任何业务目的的使用和授权第三方使用所有此类信息或反馈。尽管如此，Veritas 及其附属机构、合作伙伴和分包商只会遵照您和 Veritas 之间的适用协议中的规定使用您的机密信息，而且我们将只根据本政策中标题为“隐私声明和数据保护”部分的规定使用您的个人信息。

分包商：Veritas 有权且您已许可我们通过分包商来提供支持服务。

您的遵从情况：为帮助我们更加高效地向您提供支持服务，您需要遵循您与我们之间的协议条款。如果我们认定您没有遵从您的许可证协议或支持协议，或您请求我们协助您获得支持协议范围之外的软件副本，Veritas 有权 (1) 使用 Veritas 的标准流程验证您是否遵从您的许可证协议或支持协议；(2) 适当收取相应的支持服务费用（如果有）；或 (3) 自行决定是否选择停止为该软件许可证提供支持服务，直至您遵从协议条款为止。

限制条件: Veritas 为您提供支持服务以解决软件存在的问题（即客户根据文档使用软件，却得不到文档所描述的预期结果）。因此，如果软件因有意行为、误用、意外、修改、自然灾害、天灾、不可抗力、电源故障、不当物理环境或操作环境、您或他人的不当维护以及非 Veritas 提供的组件或技术的故障受到损坏，Veritas 不负责提供支持服务。此外，如果由于以下原因造成延误而导致未能及时提供或无法提供支持服务，Veritas 概不负责：由于您自身的原因造成延误；因网络、系统或电话线路问题造成延误；或者因停电、拒绝服务或超出 Veritas 合理控制范围的任何事件造成延误。在我们应您的请求提供支持服务时，Veritas 不负责承担您引起的任何附加费用，包括但不限于任何公用事业费、宽带费、云服务或其他服务提供商费用。Veritas 没有义务为在替代配置中运行的任何软件提供支持服务。如果您未遵照文档使用、安装、维护或实施所拥有的软件，我们可能只为您的软件提供有限的支持服务或不提供支持服务。支持服务严格限于在您的支持协议中明确指明的支持服务。

定义:

- a) **“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。
- b) **“严重性级别”** 是指根据问题对客户的影响而确定的问题分类（一级严重性表示最严重）。手册中提供了严重性级别的进一步定义。
- c) **“支持的配置”** 是指软件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，或此环境已经过 Veritas 验证、审批或确认，确认能够与软件协同使用。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软件配合使用的其他第三方解决方案。
- d) **“我们”、“我们的”或“Veritas”** 都代表 Veritas Technologies LLC 或其附属机构。
- e) **“您”或“您的”** 是指拥有适用支持服务的软件的客户、公司或法律实体。