

Ciclo de Vida do Produto da Veritas

Vigência a partir de 15 de novembro de 2019

Visão geral

A Política de Ciclo de Vida do Produto da Veritas ("Política"), às vezes chamada de Política EOL, descreve a sequência de fases pelas quais nossos produtos passam desde a Disponibilidade Geral (GA, na sigla em inglês) até maturidade e recusa. A importância de identificar as fases e aplicar prazos, isto é, datas reais para cada fase, permite planejar upgrades e migrações sem gargalos em suporte.

Esta política e outras informações úteis podem ser encontradas em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals. Você encontrará cada produto, versão e datas conhecidas para cada fase do ciclo de vida do produto no [site de EOL da Veritas \(https://www.veritas.com/content/support/pt_BR/eosl\)](https://www.veritas.com/content/support/pt_BR/eosl).

Há três seções neste documento: a Seção 1 cobre todos os Produtos de software da Veritas, a Seção 2 cobre Appliances da Veritas, e a Seção 3 cobre Software como um Serviço (SaaS).

Esta Política descreve como geralmente gerenciamos o ciclo de vida de todas as ofertas de produtos Veritas. É possível que, a nosso critério, tenhamos que nos desviar dos prazos gerais apresentados neste política. Esta Política substitui todas as suas versões anteriores. Reservamo-nos o direito de modificar esta Política a qualquer momento.

SEÇÃO 1: Produtos de software da Veritas

Esta Seção descreve a abordagem geral da Veritas para o fornecimento de manutenção/suporte durante a vida útil de seus produtos de software. A Veritas pode se desviar dos prazos e das ofertas de suporte apresentados aqui, com base em vários fatores, como condições do mercado, restrições de licenciamento, linhas de produto recém adquiridas, produtos emergentes ou decisão da Veritas para a EOL de uma linha de produto como um todo. As datas reais estão listadas por produto, e as respectivas versões podem ser encontradas aqui: [site de EOL da Veritas](https://www.veritas.com/content/support/pt_BR/eosl).

Maximização de valor

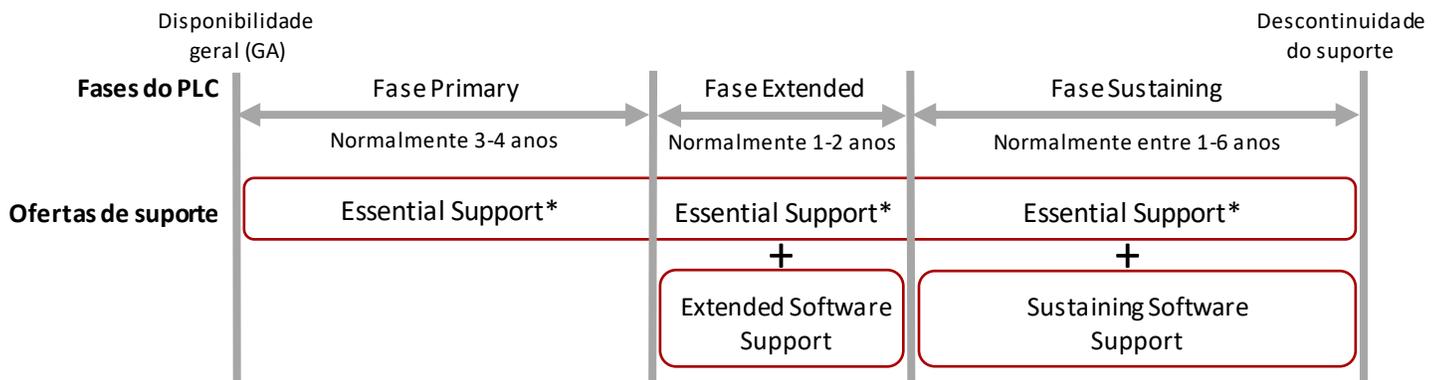
Para ajudar a obter o valor máximo de produtos de software da Veritas, instale a versão mais recente dos seus produtos Veritas. As versões mais recentes permitem que você aproveite as funcionalidades e as melhorias de recursos mais recentes. Elas são projetadas para gerenciar cargas de trabalho modernas e fornecem acesso ao nosso suporte técnico mais completo e aos nossos recursos e assistência de engenharia. Recomendamos que você acesse [veritas.com](https://www.veritas.com) para ver novos recursos e funcionalidades das versões de software mais modernas. Nós nos esforçamos para deixar os upgrades de cada versão cada vez mais fáceis, mas também temos uma

equipe talentosa de especialistas em serviço que pode ajudar você com seus planos de upgrade também (mais informações [aqui](#)).

No entanto, sabemos que limitações comerciais podem atrasar seu upgrade e que você precisa de flexibilidade para fazer upgrade para novas decisões ou optar por manter uma versão mais antiga por um pouco mais de tempo. Quando você não consegue manter seus produtos de software da Veritas atualizados, podemos disponibilizar ofertas de suporte adicional que podem estender alguns recursos limitados de cobertura de manutenção/suporte até que você possa fazer o upgrade. Se você se encontra nessa situação, entre em contato com seu gerente de contas de vendas de renovação da Veritas para discutir opções de suporte e garantir que seus sistemas comerciais importantes continuem tendo suporte.

Fases do ciclo de vida de produtos

O ciclo de vida de uma versão de software tem três fases: Primary, Extended e Sustaining.



*Manutenção básica também pode estar disponível como opção para alguns produtos em regiões limitadas

A **fase Primary** de uma versão de software começa assim que ela é disponibilizada de forma geral para você e para nossos outros clientes finais (Disponibilidade geral ou GA). Na fase Primary, você tem o nível mais completo de suporte disponível, incluindo correções de bugs e patches para estabilizar o software ou para restaurar a conformidade básica com documentação do software. Normalmente, a fase Primary dura de três a quatro anos após a data de GA dessa versão de software específica. Quando a Veritas determina uma data final para a fase Primary de uma versão de software específica, ela atualiza as datas do ciclo de vida do produto on-line [aqui](#). Você só precisa comprar o Essential Support durante a fase Primary para receber suporte técnico. Como o Essential Support inclui seu direito de acessar a Garantia de upgrade (upgrades de software quando se tornam disponíveis de uma forma geral), é necessária uma assinatura do Essential Support para ter direito a suporte durante todo o ciclo de vida do produto para essa versão de software específica. Para obter mais informações sobre o que o Essential Support inclui, consulte nosso contrato de suporte ou acesse a seção 'Serviços de suporte - Software' [aqui](#).

Recomendamos veementemente que você faça o upgrade para novas versões com uma frequência razoável para poder continuar recebendo todos os benefícios do Essential Support e aproveitar as vantagens das novas funcionalidades e melhorias dessas novas versões.

Quando uma versão de software específica fica obsoleta, os custos de continuar seu suporte aumentam. Durante as fases Extended e Sustaining, continuaremos a fornecer suporte de forma comercialmente razoável, mas precisaremos limitar o nível de esforço investido na versão mais antiga, por exemplo, reduzindo o pessoal designado para oferecer suporte a essa versão ou eliminando ambientes e a infraestrutura de suporte interno legado para replicação de problemas do cliente

A **fase Extended** começa logo após o fim da fase Primary. O objetivo da fase Extended é oferecer a você um tempo extra para receber suporte da Veritas em uma versão de software mais antiga antes do upgrade para uma versão de software atual. Em geral, a fase Extended dura de um a dois anos, a critério exclusivo da Veritas. A data final da fase Extended é postada on-line [aqui](#). Observe que, para alguns produtos de software (geralmente nossos softwares não empresariais), a Veritas pode não oferecer a fase de suporte Extended, e o software entrará imediatamente na fase Sustaining.

Se você não conseguir fazer upgrade enquanto a versão que está usando ainda está na fase Primary, poderemos oferecer suporte Extended por uma taxa adicional. Você precisará comprar o Extended Software Support além do Essential Support para continuar recebendo suporte em uma versão de software mais antiga. O Extended Software Support amplia muitos dos benefícios de suporte técnico. No entanto, o foco dos problemas de Gravidade 1 muda de assistência de engenharia para restauração de serviços ou recuperação de dados. Só fornecemos correções de bugs ou patches no Extended Software Support. O Extended Software Support está disponível em incrementos de um ano. Para obter mais informações sobre o que o Extended Software Support inclui, consulte nossos contratos de suporte ou acesse a seção 'Serviços de suporte - Software' aqui.

Podemos optar por não oferecer o Extended Software Support para alguns produtos ou versões de software. Nesse caso, a fase Sustaining começará imediatamente após a fase Primary. Se a Veritas também não oferecer Sustaining Software Support, a versão do software desse produto entrará imediatamente em sua Descontinuidade de Suporte.

A **fase Sustaining** começa depois da fase Extended e se destina a clientes que ainda estão tentando fazer o upgrade para a versão de software atual, mas dependem de suporte. Em geral, a fase Sustaining dura de 1 a 6 anos, a critério exclusivo da Veritas. A data final da fase Sustaining é postada on-line [aqui](#).

Para essa fase, o Sustaining Software Support é oferecido a critério da Veritas, por uma taxa adicional. Você precisará comprar o Sustaining Software Support além do Essential Support para continuar recebendo suporte em uma versão de software legada. O Sustaining Software Support representa o nível final de suporte que podemos oferecer em um versão de software específica antes que nenhum outro suporte desse tipo esteja disponível. O Sustaining Software Support amplia alguns dos benefícios de suporte técnico. Nosso foco para problemas de Gravidade 1 será a restauração de serviços ou a recuperação de dados. Esforços contínuos 24x7 não estarão disponíveis. Usaremos esforços comercialmente razoáveis para resolver problemas de suporte e

fornecer quaisquer correções de bugs ou patches, mas nenhuma assistência de engenharia estará disponível para correções de novos bugs, patches ou correções de segurança nessa versão. Além disso, a Veritas terá pouca ou nenhuma infraestrutura para replicar problemas internamente. O Sustaining Software Support está disponível em incrementos de um ano. Para obter mais informações sobre o que o Sustaining Software Support inclui, consulte nossos contratos de suporte ou acesse a seção 'Serviços de suporte - Software' [aqui](#).

Podemos optar por não oferecer o Sustaining Software Support para alguns produtos ou versões de software. Nesse caso, a versão do software para esse produto atingirá imediatamente sua Descontinuidade de suporte.

Descontinuidade de suporte (EOSL) é o ponto em que a versão do software atinge o fim de sua maturidade e não oferece mais nenhum tipo de suporte. Você precisa fazer o upgrade para uma versão compatível mais nova para continuar a receber qualquer tipo de suporte.

Podemos, a nosso critério, decidir descontinuar uma linha inteira de produtos. Se você tiver um contrato de suporte atual, receberá uma notificação antes da data da Descontinuidade de suporte. Esse produto não receberá suporte após a data de Descontinuidade de suporte.

Política de uso

As fases de Ciclo de vida de produtos (PLC) estão listadas [on-line](#) para cada produto e versões de produtos da Veritas

Taxas adicionais

São cobradas adicionais para Extended Software Support e Sustaining Support, além das taxas normais do Essential Support, calculadas anualmente.

Características das fases de PLC

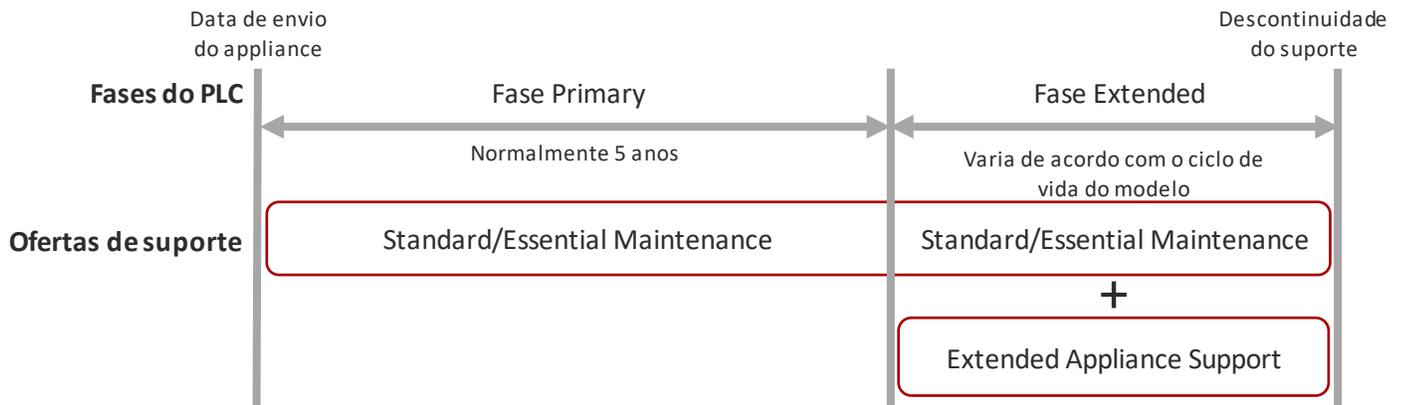
	Fase Primary	Fase Extended	Fase Sustaining
Prazo	3-4 anos (após GA)	1-2 anos (após a fase Primary)	1-6 anos (após a fase Extended)
Nível de suporte	Acesso a suporte técnico	Acesso contínuo a suporte técnico	Acesso contínuo a suporte técnico
	Desenvolvimento de correções de bugs	Sem correções de bugs novos (acesso apenas aos já existentes)	Sem correções de bugs novos (acesso apenas aos já existentes)
	Correções de vulnerabilidades de segurança (a critério da Veritas)	Correções de vulnerabilidades de segurança (a critério da Veritas)	Sem correções de novas vulnerabilidades de segurança
	Suporte de nível de gravidade normal	Gravidade 1 terá como foco a restauração de serviços ou recuperação de dados Gravidades 2 a 4 como de costume.	Gravidade 1 terão como foco a restauração de serviços ou recuperação de dados, mas esforços contínuos 24x7 não estarão disponíveis Gravidades 2 a 4 como de costume.
	Recursos de suporte padrão	Recursos de suporte limitados	Recursos de suporte mínimos
	Infraestrutura de suporte padrão	Infraestrutura de suporte limitada	Infraestrutura de suporte mínima a não existente
Ofertas e preços	Essential Support	Essential Support + Suporte estendido	Essential Support + Sustaining Software Support
	Preço padrão de Essential	Preço padrão de Essential + Premium ano a ano	Preço padrão de Essential + Premium maior ano a ano

SEÇÃO 2: Appliances Veritas

Esta seção aplica-se apenas a hardware e firmware de appliances incluídos na compra de hardware de appliances (por exemplo o sistema operacional). Produtos de software em SKUs separados para o appliance (por exemplo, software de aplicativos NetBackup ou software Flex) seguem os prazos definidos na Seção 1 para Produtos de software da Veritas. Devido à integração coesa de hardware, firmware e software de appliances, a Veritas se reserva o direito de exigir que você tenha uma assinatura válida de suporte de appliances e uma assinatura válida de software, incluindo qualquer oferta Extended ou Sustained necessária para oferecer suporte.

Fases do ciclo de vida de produtos

Há duas fases durante o ciclo de vida de produto de um appliance: Primary e Extended.



A **fase Primary** de um appliance começa quando você o compra. Nessa fase, Standard Maintenance e/ou Essential Maintenance estão disponíveis para o modelo de appliance específico. Essas duas ofertas de suporte representam o nível mais completo de suporte disponível para o modelo do appliance, embora Essential forneça tempos de resposta mais rápidos que Standard. Para obter mais informações sobre o que o Standard ou Essencial Maintenance inclui, consulte nosso contrato de suporte ou acesse a seção 'Serviços de suporte - Appliances' [aqui](#).

Standard/Essential Maintenance estão disponíveis para os primeiros cinco anos após a data de envio do appliance adquirido. Portanto, se você deseja suporte para o appliance, adquira o Extended Appliance Support, além de Standard ou Essential Maintenance.

A **fase Extended** de um appliance começa depois de cinco anos da fase Primary e varia de acordo com a data em que você adquiriu o appliance no ciclo de vida geral do modelo do appliance. O objetivo dessa fase é oferecer a você tempo extra para você receber suporte da Veritas em um appliance mais antigo. Se precisar de suporte, você deverá comprar o Extended Appliance Support por uma taxa adicional, se a Veritas disponibilizá-lo, além de Standard ou Essential Maintenance. O Extended Appliance Support está disponível em incrementos anuais, após a fase Standard do appliance.

O Extended Appliance Support geralmente inclui muitos dos benefícios de Standard/Essential Maintenance, mas está sujeito a disponibilidade de peças, pois o modelo do appliance terá atingido um nível de maturidade cujo suporte será mais difícil. Usaremos esforços comercialmente razoáveis para resolver problemas de suporte e fornecer quaisquer correções de bugs ou patches, mas nenhuma assistência de engenharia estará disponível para correções de novos bugs, patches ou correções de segurança no Extended Appliance Support. Para obter mais informações sobre o que o Essential Appliance Support inclui, consulte nosso contrato de suporte ou acesse a seção 'Serviços de suporte - Appliance' [aqui](#).

O Extended Appliance Support representa o último nível de suporte que podemos fornecer para um modelo de appliance específico antes de que nenhum tipo de suporte esteja disponível (o que, às vezes, é chamado de Descontinuidade de suporte ou EOSL). Nesse ponto, o appliance terá atingido a EOSL. A data final da fase Extended de um modelo de appliance específico (EOSL) é postada on-line [aqui](#).

O Encerramento das vendas está relacionado ao modelo de appliance em si e não ao ciclo de vida do produto de um appliance específico. Dessa forma, ele pode acontecer em qualquer ponto do ciclo de vida do appliance que você adquiriu. O Encerramento das vendas é a data em que nenhum outro appliance de um modelo específico será disponibilizado para compra e em que a fabricação de tal modelo será encerrada. Se desejar appliances adicionais de um modelo específico, você deverá comprá-los antes da data de Encerramento das vendas.

Descontinuidade de suporte (EOSL) é o ponto em que o appliance atinge o fim de sua maturidade e não receberá mais nenhum tipo de suporte.

SEÇÃO 3: Software como Serviço (SaaS) da Veritas

As ofertas de SaaS da Veritas incluem conjuntos dinâmicos de recursos e funcionalidades que muitos clientes assinam. Conseqüentemente, não podemos garantir que um recurso ou uma funcionalidade em particular será fornecido em uma oferta de SaaS em um determinado período. Todos os clientes têm acesso ao conjunto de recursos e funcionalidades fornecidos pela Veritas para cada oferta de SaaS.

A assinatura de uma oferta de SaaS também inclui suporte para essa oferta. A oferta de SaaS atingirá sua descontinuidade quando a Veritas decidir encerrar a oferta em sua totalidade. Para obter mais informações, consulte seus termos de serviços hospedados e a descrição correspondente, que estão disponíveis [aqui](#).