

Veritas 产品生命周期

2019 年 11 月 15 日生效

概述

Veritas 产品生命周期政策（以下简称“政策”），有时称为 EOL 政策，描述了我们的产品从全面发布 (GA) 到成熟和衰退的阶段顺序。通过确定阶段和应用时间范围的值（即各阶段的实际日期），您可以规划升级和迁移，避免支持中断。

本政策和其他实用信息具体可见 https://www.veritas.com/support/zh_CN/terms/support-fundamentals。您可在此了解各产品、版本以及产品生命周期各阶段的明确日期：[Veritas EOL 网站 \(https://www.veritas.com/content/support/zh_CN/eosl\)](https://www.veritas.com/content/support/zh_CN/eosl)。

本文档分为三节：第一节介绍所有 Veritas 软件产品，第二节介绍 Veritas 设备，第三节介绍软件即服务 (SaaS)。

本政策介绍了我们通常如何处理所有 Veritas 产品的生命周期。我们可根据需要自行决定是否遵循本政策中提供的一般时间表。本政策取代它以前的所有版本。我们保留随时修改本政策的权利。

第一节：Veritas 软件产品

本节介绍了 Veritas 在 Veritas 软件产品的产品生命周期内提供维护/支持的一般方法。Veritas 可能会因各种因素而未遵循本政策提供的时间表和不提供某些支持服务，这些因素包括市场条件、入站许可限制、新收购的产品线、新兴产品或 Veritas 停止支持整个产品线的决定。实际日期按产品及其版本列出，具体请参见此处：[Veritas EOL 网站](https://www.veritas.com/content/support/zh_CN/eosl)。

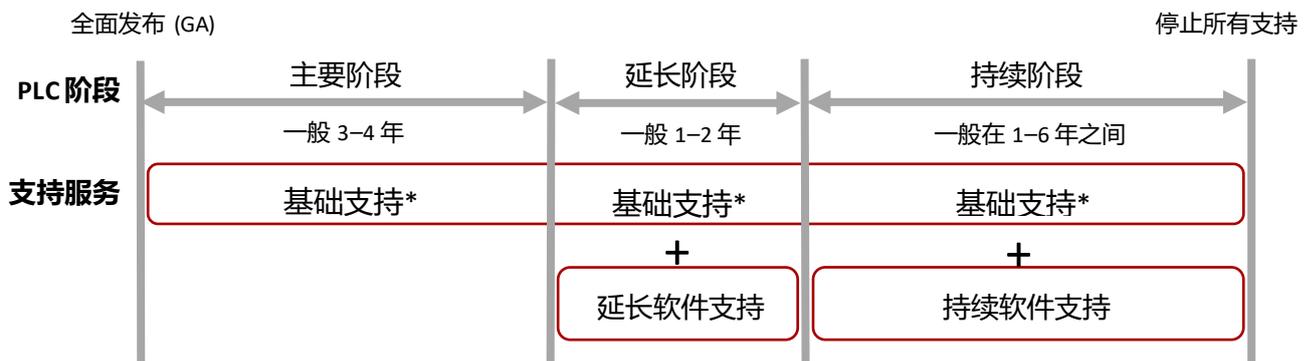
发挥最大价值

为帮助实现 Veritas 软件产品的最大价值，您应安装 Veritas 产品的最新版本。最新版本让您可以从最新功能和增强功能中受益，其设计初衷是处理现代工作负载，并为您提供最全面的技术支持、工程技术协助和资源。我们建议您访问 [veritas.com](https://www.veritas.com)，了解我们最新软件版本激动人心的新特性和功能。我们努力使各版本更容易升级，而且我们还有一支才华横溢的专业服务专家团队，可以为您提供升级计划方面的协助（单击[此处](#)，了解更多信息）。

但是，我们了解，受业务限制，您可能会延迟升级；是升级到新版本，还是决定将旧版本再保留一段时间，这需要您灵活进行选择。当您无法及时更新 Veritas 软件产品时，我们可以为您提供其他支持服务，这些支持服务可以延长部分功能的维护/支持服务，直到您可以升级为止。如果您遇到这种情况，请联系您的 Veritas 续订销售客户经理来讨论支持选项，以确保您的关键业务系统继续得到支持。

产品生命周期阶段

软件版本的产品生命周期分为三个阶段：主要阶段、延长阶段和持续阶段。



*部分区域内的某些产品也可以选择基本维护

在面向您和我们的其他最终用户客户全面发布某软件版本（全面发布，简称 GA）后，该软件版本的**主要阶段**便开始了。如果您有资格获享主要阶段支持，那么您将获得最全面的支持（包括错误修复和修补），以确保软件始终紧密贴合软件文档所述标准。主要阶段通常自特定软件版本全面发布之日起，持续 3 至 4 年。当 Veritas 确定了特定软件版本主要阶段的结束日期后，将在[此处](#)更新在线产品生命周期日期。在主要阶段，您只需购买基础支持，便可获得技术支持。基础支持可让您获享升级保证（在软件版本全面发布后升级到相应版本），您需要为特定软件版本订购“基础支持”，以在其整个产品生命周期获得支持。有关基础支持内容的更多信息，请参阅支持协议或单击[此处](#)访问“支持服务-软件”一节。

我们强烈建议您在合理的时间范围内及时升级到新版本，以便继续享受基础支持的所有权益，并利用这些新版本的新功能和增强功能。

随着特定软件版本逐渐老化，继续对它提供支持会增加成本。在延长阶段和持续阶段，我们将在商业层面尽合理努力继续提供支持，但需要限制在较旧版本方面的投入，例如，减少为该版本提供支持的人员配备，或取消老旧的内部支持环境和用于复制客户问题的基础架构。

主要阶段结束后，**延长阶段**开始。延长阶段的目的是，在您可以升级到最新软件版本之前，让您有更多时间从 Veritas 获得有关较旧软件版本的支持。延长阶段通常持续 1 至 2 年，具体由 Veritas 自行决定。延长阶段的结束日期将在[此处](#)在线发布。请注意，对于某些软件产品（通常是我们的非企业软件），Veritas 可能不提供延长支持阶段，这类软件将立即进入持续阶段。

如果您使用的版本仍处于主要阶段而无法进行升级，我们可能会选择提供额外收费的延长软件支持。除了基础支持外，您还必须购买延长软件支持，才能继续获得有关较旧软件版本的支持。延长软件支持延长了诸多技术支持权益的时间，但一级严重性问题的重点转到了服务恢复或数据检索，而不是任何工程技术协助。在延长软件支持情况下，我们只提供现有的错误修复或修补程序。延长软件支持每次可延期一年。有关延长支持内容的更多信息，请参阅支持协议或单击[此处](#)访问“支持服务 – 软件”一节。

我们可选择不为某些产品或某些软件版本提供延长软件支持。在这种情况下，主要阶段之后便是持续阶段。如果 Veritas 也不提供持续软件支持，则该产品的软件版本将立即停止所有支持。

持续阶段在延长阶段之后，适用于仍在努力升级到最新软件版本但仍需要支持的客户。持续阶段通常持续 1 至 6 年，具体由 Veritas 自行决定。持续阶段 (EOSL) 的结束日期将在[此处](#)在线发布。

在此阶段，Veritas 自行决定持续软件支持是否额外收费。除了基础支持外，您还必须购买持续软件支持，才能继续获得有关旧软件版本的支持。持续软件支持即，在不提供任何进一步支持之前，我们可以为特定软件版本提供的最后支持级别。持续软件支持延长了某些技术支持权益的时间，但一级严重性问题的重点将变成服务恢复或数据检索，而非全天候不间断支持服务。我们将在商业层面尽合理努力解决任何支持问题，并会提供任何现有的错误修复或修补，但不会就此版本的新错误修复、修补或安全修复提供工程技术协助。此外，Veritas 不太可能会提供用于复制任何内部问题的支持基础架构。持续软件支持每次可延期一年。有关持续软件支持内容的更多信息，请参阅支持协议或单击[此处](#)访问“支持服务 – 软件”一节。

我们可选择不为某些产品或某些软件版本提供持续软件支持。在这种情况下，该产品的软件版本将立即停止所有支持。

停止所有支持 (EOSL) 是指软件版本到期且我们不再提供任何支持的时间点。您必须升级到较新的受支持版本，才能继续获得支持。

我们可自行决定停止支持整个产品线。如果您签订的是最新支持协议，您会在“停止所有支持”日期之前收到通知。“停止所有支持”日期之后，我们将不再对此产品提供支持。

政策使用情况

[在线](#)网站列出了 Veritas 每款产品和每个产品版本的产品生命周期阶段。

额外费用

延长软件支持和持续支持的费用是指除基础支持的正常年费之外收取的费用，按年计算。

PLC 阶段特征

	主要阶段	延长阶段	持续阶段
持续时间	3-4 年 (在 GA 之后)	1-2 年 (在主要阶段之后)	1-6 年 (在延长阶段之后)
支持级别	获取技术支持	继续获取技术支持	继续获取技术支持
	开发错误修复程序	不提供新的错误修复程序 (只能获取现有的错误修复程序)	不提供新的错误修复程序 (只能获取现有的错误修复程序)
	安全漏洞修复 (Veritas 自行决定)	有限的严重安全漏洞修复 (Veritas 自行决定)	不提供新的安全漏洞修复程序
	正常严重性级别支持	一级严重性问题支持服务主要解决 服务恢复或数据检索方面的问题 严重性级别 2-4 级问题照常	一级严重性问题支持服务主要解决 服务恢复或数据检索方面的问题, 但不 会提供全天候不间断支持服务 严重性级别 2-4 级问题照常
	标准支持资源	有限支持资源	最少支持资源
	标准支持基础架构	有限支持基础架构	最少或没有支持基础架构
服务和定价	基础支持	基础支持 + 延长软件支持	基础支持 + 持续软件支持
	标准基础定价	标准基础定价 + 按年额外收费	标准基础定价 + 按年额外收取较高费用

第二节：Veritas 设备

本节仅适用于设备硬件购买包含的设备硬件和固件（如操作系统）。设备的 SKUd 软件产品（如 NetBackup 应用程序软件或 Flex 软件）单独遵循“Veritas 软件产品”第一节中列出的时间表。由于设备硬件、固件和软件紧密集成，为便于提供支持，Veritas 保留要求您同时购买有效的设备支持订购和有效的软件订购（包括其中任意一项订购相关的所有必要的延长或持续服务）的权利。

产品生命周期阶段

设备的产品生命周期分为两个阶段：主要阶段和延长阶段。



购买设备后，设备的**主要阶段**即开始。在此阶段，标准维护和/或基础维护适用于特定的设备型号。尽管基础维护响应时间比标准维护更快，但这两种支持服务都代表了适用于相应设备型号的最全面支持。有关标准维护或基础维护内容的更多信息，请参阅支持协议或单击[此处](#)访问“支持服务 – 设备”一节。

标准/基础维护自您购买的设备发货日期后的 5 年内有效。此后，如果仍然需要有关设备的支持，则除了标准维护或基础维护外，您还须购买延长设备支持。

设备的**延长阶段**在主要阶段结束（即五年后）后开始，具体时长取决于您在整个设备型号生命周期内购买设备的时间。此阶段的目的是，延长您从 Veritas 获得较旧设备支持的时间。如果您需要支持，则除了标准维护或基础维护之外，您还须购买额外收费的延长设备支持（如果 Veritas 提供）。在设备的标准阶段之后，延长设备支持每次可延期一年。

延长设备支持通常包括许多与标准维护/基础维护相同的权益，但由于设备型号将来会达到更加难以支持的老化程度，因此会受到部件可用性的限制。我们将在商业层面尽合理努力解决支持问题，并提供任何现有的错误修复程序或修补程序，但在延长设备支持的情况下，我们不会就新的错误修复、新的安全修复或新的修补提供工程技术协助。有关延长设备支持内容的更多信息，请参阅支持协议或单击[此处](#)访问“支持服务-设备”一节。

延长设备支持即，在不提供任何进一步支持之前，我们可以为特定设备型号提供的最后支持级别（有时称为停止所有支持，简称 EOSL）。届时，设备已达到 EOSL。特定设备型号的延长阶段的最后日期 (EOSL) 将在[此处](#)在线发布。

停止销售与设备型号本身有关，而不是与特定设备的产品生命周期有关，因此，可以在您购买的设备生命周期的任何时间点发生。停止销售日期是指特定型号的设备不再可供购买并且此型号停止生产的日期。如果您需要特定型号的更多设备，您必须在“停止销售”日期之前购买更多这类设备。

停止所有支持 (EOSL) 是指设备到期且我们不再提供任何支持的时间点。

第三节：Veritas 软件即服务 (SaaS)

Veritas SaaS 服务由许多可供客户订购的动态特性和功能集合组成。因此，我们无法保证在任何给定时间通过 SaaS 服务向您提供具体特性和功能。所有客户均可享受 Veritas 为每项 SaaS 服务提供的当前特性和功能集合。

订购某项 SaaS 服务也会获得对该产品的支持。当 Veritas 决定全面终止某项 SaaS 服务时，我们将停止支持该 SaaS 服务。有关更多信息，请参阅[此处](#)提供的托管服务术语和相应的服务说明。