



Manual de Soluções de Suporte Técnico

Sumário

USANDO ESTE MANUAL	4
POLÍTICAS DE SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS.....	4
Contrato de Suporte	4
Política de Suporte Técnico	4
Política de Descontinuação de Produtos	4
Suporte Técnico Estendido (somente Software)	5
Suporte Estendido Padrão (somente Appliances)	5
Informações sobre Suporte do Appliance.....	5
SaaS, assinaturas e serviços hospedados	5
OFERTAS DE SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS.....	5
Basic Maintenance (somente Software)	5
Essential Support (somente Software)	5
Suporte Técnico Estendido (somente Software)	6
Suporte Padrão, Suporte Essencial ou Suporte Padrão Estendido (Appliances).....	6
Ofertas do Business Critical Services	6
Business Critical Services Premier	6
TIPOS DE SUPORTE.....	6
Suporte pela Internet	6
Suporte por Telefone.....	7
Suporte que não seja em inglês	7
ENTRANDO EM CONTATO COM AS SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS	7
Visão geral.....	7
Informações que devem ser fornecidas ao relatar um Problema	7
Gerenciamento de casos	8
Confirmação	8
Solução de problemas.....	8
Atividades de gerenciamento de casos.....	8
Níveis de gravidade	9
Linha do tempo do gerenciamento de casos com base no nível de gravidade	9
Monitoração e atualização de um caso	10
Problemas de terceiros	10
Solução de problemas na nuvem.....	10
Encerramento de caso	10
Processo de encaminhamento	10
Produtos adquiridos.....	11
Esforços Contínuos do Essential Support (problemas de gravidade 1 apenas).....	11
Veritas Entitlement Management System(VEMS)	11
Suporte a vários fornecedores	11
Exclusões de serviço	12
Atividades de instalação, upgrade, configuração e implementação	12

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Veritas Education.....	12
Recomendação do sistema de teste	12
Acesso remoto	12
Upgrades de versões de software.....	12
Renovações de suporte	13
Configurações suportadas e configurações alternativas	13
Produtos de terceiros.....	13
Definições	13
INFORMAÇÕES DE REFERÊNCIA	17

USANDO ESTE MANUAL

Este manual fornece uma visão geral das ofertas Essential Support, Basic Maintenance e Appliance disponibilizados pela Veritas, incluindo definições de programas, processos e procedimentos.

- Este Manual contém informações importantes sobre o procedimento e as práticas do serviço e suporte dos Produtos da Veritas cobertos pelo Veritas Essential Support, Basic Maintenance e Appliances.
- Leia este Manual para obter informações sobre como as atividades de gerenciamento de casos lidam com problemas de acordo com os respectivos Níveis de Gravidade.
- Este Manual não substitui os termos contratuais e as condições pelas quais um cliente adquiriu produtos ou serviços de suporte Veritas e não substitui a Política de Suporte Técnico da Veritas.
- Os clientes devem analisar este Manual para saber onde obter informações sobre o suporte de software para as empresas que tenham sido adquiridas recentemente pela Veritas, incluindo aquelas que não estejam totalmente integradas aos processos e ao portfólio de ofertas de suporte Veritas.
- Palavras maiúsculas, neste Manual, possuem significados específicos. O Manual define esses significados.
- A Veritas se reserva o direito de fazer mudanças neste Manual e nos processos relacionados a qualquer momento.

A versão mais recente do Manual está em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html.

POLÍTICAS DE SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS

Contrato de Suporte

Um Contrato de Suporte Atual com a Veritas cobre as versões Geralmente Disponíveis (GA, Generally Available) de uma Licença de Produto do cliente. Os clientes devem consultar a Política de Suporte Técnico ou as Informações de Suporte do Appliance para obter informações adicionais sobre o escopo dos serviços de suporte técnico que a Veritas oferece ao respectivo produto. Se o Produto instalado atingir a data de Descontinuação de Suporte Padrão, será necessário consultar a Política de Descontinuação da Veritas para entender os serviços de suporte que estão disponíveis para compra do produto, por exemplo, o Suporte Técnico Estendido (ETS).

Política de Suporte Técnico

A Política de Suporte Técnico determina os termos sob os quais a Veritas fornece Serviços de Suporte aos clientes. Ela inclui definições da terminologia e define as responsabilidades do cliente. Este Manual, o Contrato de Suporte e a Política de Suporte Técnico aplicam-se aos produtos da Veritas identificados como qualificados para cobertura, conforme determinado por nossa Política de Descontinuação ("Política de EOL") e de acordo com as datas de etapas específicas do produto. Nossa Política de Suporte Técnico e a Política de EOL estão disponíveis em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html, e as datas de etapas dos produtos estão disponíveis em <https://sort.veritas.com/eosl>.

Política de Descontinuação de Produtos

A Veritas oferece diferentes níveis de serviços, sob um contrato de suporte de um cliente, dependendo do momento do ciclo de vida do produto. Nossa Política de Descontinuação ("Política de EOL") descreve o ciclo de vida típico de nossos produtos e os serviços de suporte relacionados durante essas etapas do ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte nossa Política de EOL, publicada em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html. Datas de descontinuação de produtos específicos estão disponíveis em <https://sort.veritas.com/eosl>.

Suporte Técnico Estendido (somente Software)

O Suporte Técnico Estendido ("ETS") amplia sua qualificação para receber suporte para uma versão de Software que tenha atingido a data de Final de Suporte Padrão ("EOSS"), mas ainda não atingiu sua data de Descontinuação do Suporte ("EOSL"), conforme explicado com mais detalhes em nossa Política de Descontinuação ("[Política de EOL](#)"). Depois que um Software atingir a data EOSS, os clientes receberão suporte técnico somente se 1) fizerem o upgrade do produto para uma versão suportada ou 2) comprarem ETS além do contrato de manutenção de suporte subjacente (por exemplo, Basic Maintenance ou Essential Support). Detalhes da oferta ETS são fornecidos no [Certificado para Suporte Estendido](#).

Suporte Estendido Padrão (somente Appliances)

Se você tiver um contrato de suporte ativo e quiser dar continuidade ao suporte do produto de appliance após a data de EOSS, você também terá que adquirir o Suporte Padrão Estendido ("ESS"), se disponível. O ESS está sujeita a disponibilidade de peças.

Informações sobre Suporte do Appliance

As informações de Suporte do Appliance descrevem os Serviços de suporte para o Veritas Appliances. A Veritas oferece serviços de Suporte aos clientes que tenham um Contrato de Suporte válido em vigor para Hardware e Software e que estejam usando o appliance em uma configuração suportada. As Informações sobre Suporte do Appliance estão disponíveis em <https://www.veritas.com/pt/br/appliance-services/appliance-support-services>.

SaaS, assinaturas e serviços hospedados

Software como Serviço (SaaS), assinaturas e serviços hospedados são definidos e descritos nos respectivos Contratos de Serviço e Licenciamento. Para obter mais informações, acesse <https://www.veritas.com/pt/br/company/legal/license-agreements>.

OFERTAS DE SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS

A VERITAS oferece diferentes níveis de Serviços de Suporte de Hardware e Software no local. Além das ofertas listadas abaixo, a Veritas oferece o Business Critical Services por uma tarifa adicional. A Veritas tem quase 1.300 profissionais de suporte em doze centros de suporte global com atendimento em nove idiomas (inglês, francês, alemão, italiano, japonês, coreano, português do Brasil, espanhol e mandarim.) Embora o inglês seja o idioma principal usado para fornecer suporte técnico, a Veritas oferece também suporte no idioma local durante o horário comercial local dos nossos centros de suporte, de segunda a sexta-feira, sujeito a recursos disponíveis da Veritas.

Basic Maintenance (somente Software)

O Basic Maintenance está disponível somente em determinados países, nos quais há disponibilidade limitada de suporte local. Para obter mais detalhes, entre em contato com seu representante de vendas da Veritas. O Basic Maintenance inclui os seguintes serviços para produtos que ainda não tenham atingido a data de Final de Suporte Padrão:

- Suporte por telefone apenas durante horário comercial regional
- Acesso ao site de suporte técnico da Veritas, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso a Hot Fixes e Patches
- Acesso a Upgrades de Versão de Software

Essential Support (somente Software)

O Essential Support inclui os seguintes serviços para os produtos que ainda não atingido a data de Final de Suporte Padrão:

- Suporte por telefone, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso ao site de suporte técnico da Veritas, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Manual de Soluções de Suporte Técnico

- Suporte Continuous Efforts para casos de Gravidade 1 (mediante solicitação do cliente)
- Acesso a Hot Fixes e Patches
- Acesso a Upgrades de Versão de Software

Suporte Técnico Estendido (somente Software)

Além de qualificação válida para Basic Maintenance ou Essential Support ("Suporte Subjacente"), os clientes que desejarem receber suporte após a data de Final de Suporte Padrão do produto precisarão ter direito a Suporte Técnico Estendido (ETS) válido. O ETS inclui os seguintes serviços:

- Acesso ao suporte técnico de acordo com o Suporte subjacente (24 horas por dia, 7 dias por semana para Essential Support ou horário comercial regional para Basic Maintenance)
- Acesso ao site de suporte técnico da Veritas, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Fornecimento exclusivo de correções/patches/soluções alternativas conhecidas, Pacotes de Manutenção já existentes ou informações da base de conhecimento técnico da Veritas em resposta às solicitações de assistência feitas pelo Licenciado.

Suporte Padrão, Suporte Essencial ou Suporte Padrão Estendido (Appliances)

A VERITAS oferece serviços de Suporte a clientes do Appliance que tenham um Contrato de Suporte válido em vigor para Hardware e Software e que estejam o appliance em uma configuração suportada. Suporte de hardware é acionado somente depois que o Suporte do Veritas determina que é necessária uma resposta no local, incluindo o fornecimento de peças aplicáveis. Informações adicionais sobre suporte do appliance estão disponíveis em <https://www.veritas.com/pt/br/appliance-services/appliance-support-services>.

Ofertas do Business Critical Services

Business Critical Services Premier

O Business Critical Services vai além do suporte técnico tradicional de reparos. Com serviços proativos e uma equipe de suporte especializado que desenvolve um entendimento profundo das necessidades de TI da sua empresa, o [Business Critical Services](#) ajuda a estabilizar a infraestrutura, otimizar as operações de TI e fornecer resposta rápida sempre que for necessário.

Especialista em produto remoto do Business Critical Services

Expanda sua equipe de TI com acesso direto a um engenheiro designado da Veritas com grande especialização no produto e conhecimento personalizado do seu ambiente de TI. Para saber mais sobre Business Critical Services Premier e o Especialista em produto remoto (RPS Remote Product Specialist), acesse [BCS](#).

TIPOS DE SUPORTE

Suporte pela Internet

A VERITAS oferece recursos de autoajuda extensivo 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem nenhum custo adicional aos clientes:

- Base de Conhecimento da VERITAS (https://www.veritas.com/support/pt_BR) para respostas a perguntas técnicas.
- No site de Suporte da Veritas (https://www.veritas.com/support/pt_BR) há links para artigos sobre como usar a Base de Conhecimento da Veritas, criar uma Conta Veritas, gerenciar assinaturas e aproveitar outros recursos de Suporte da Veritas.
- Fóruns de comunidade estão disponíveis em <https://vox.veritas.com/> para responder a outras perguntas dos clientes ou para sugerir ou discutir melhorias nos produtos.
- Clientes com manutenção ativa também podem usar o site de [Suporte da Veritas](#) para iniciar, gerenciar, atualizar e fechar casos de suporte técnico on-line.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Suporte por Telefone

Uma lista dos números de contato de Soluções de Suporte da Veritas está disponível em https://www.veritas.com/support/pt_BR/contact-us.html. A Veritas oferece suporte gratuito por telefone em algumas regiões, mas os clientes serão responsáveis por todas as outras tarifas que possam ser cobradas, como faxes, chamadas a cobrar, serviços da Internet, despesas de correio, ou taxas de garantia de entrega pelo correio.

Suporte que não seja em inglês

A Veritas oferece Serviços de Suporte em inglês. Nós usaremos esforços comercialmente razoáveis para fornecer suporte em um idioma que não seja o inglês durante Horários Comerciais Regionais, sujeito à disponibilidade de recursos da Veritas. Consulte o [Suporte a Idiomas](#) para receber informações adicionais.

ENTRANDO EM CONTATO COM AS SOLUÇÕES DE SUPORTE DA VERITAS

Visão geral

Se os clientes identificarem um problema com o Software da Veritas ou com o Hardware do Appliance da Veritas, eles deverão entrar em contato com a Veritas eletronicamente pelo site (https://www.veritas.com/support/pt_BR) ou por telefone, usando os números de contato disponíveis em https://www.veritas.com/support/pt_BR/contact-us.html. Os clientes devem fornecer à Veritas todas as informações de diagnóstico relevantes que possam ser necessárias para replicar ou lidar com os problemas. Será necessário iniciar um Caso separado para cada problema, e a Veritas atribuirá um número de identificação de caso exclusivo em seu sistema de rastreamento global para cada Caso.

Se um cliente tiver um problema com um Appliance, o número de série do Appliance será necessário para garantir o diagnóstico adequado da configuração do hardware como ele foi comprado. Se os clientes relatarem um problema eletronicamente ou por telefone, eles terão que fornecer à Veritas o ID do Suporte Veritas ou ID de qualificação para que a Veritas valide o [nível de suporte](#) a que eles têm direito de receber. Quando os clientes entrarem em contato com a Veritas sobre o Caso em questão, será necessário que fornecer o número do Caso.

Informações que devem ser fornecidas ao relatar um Problema

Os clientes devem fornecer as seguintes informações à Veritas ao relatar um problema por telefone.

- Identidade
 - Nome do cliente
 - Nome do contato, número de telefone e endereço de E-mail
 - ID do Suporte Veritas ou o ID do Direito (o conjunto exclusivo de letras ou números atribuídos no momento da compra)
- Informações sobre o produto
 - Nome do produto
 - Versão do produto
 - Número de série do chassi (se problema estiver com um Appliance Veritas)
- Informações sobre o sistema e o software
 - Sistema operacional
 - Versão do sistema operacional
- Uma declaração de alto nível de uma linha do problema relatado
- Principais sintomas do problema

Manual de Soluções de Suporte Técnico

- Um resumo detalhado do problema enfrentado por eles e o seu impacto na sua empresa
- Nível de gravidade
 - Os clientes devem consultar as Definições de [Nível de gravidade](#) neste Manual e atribuir um Nível de gravidade de 1 a 4 para seu problema.
- Para um Appliance Veritas, é necessária informação adicional:
 - Número de série
 - Endereço em que o appliance está instalado
 - Contato local no local de instalação
 - Detalhes do site (contato local, horas de acesso, restrições de site)
 - Os clientes devem ter acesso direto aos sistemas que exigem a solução de problemas.

Gerenciamento de casos

Confirmação

O gerenciamento de casos envolve várias atividades importantes. A primeira atividade é quando a Veritas confirma que um cliente entrou em contato com a Veritas por telefone ou pelo [website](#) do Suporte Veritas sobre um problema, ou um problema foi relatado pelo recurso CallHome Appliance automaticamente para a Veritas. No caso de relatório de problemas por telefone ou web, o objetivo da Veritas é confirmar uma solicitação do cliente para obter assistência dentro de 5 minutos.

Depois que um caso tiver sido aberto, um cliente receberá um e-mail oficial com a Confirmação de que os serviços de suporte da Veritas foram informados sobre o problema. O e-mail incluirá o Número de caso do cliente, assim como instruções importantes, ferramentas e recursos úteis que ajudarão na resolução de problemas do cliente. A Veritas pedirá aos clientes que tirem algum tempo para ler este e-mail.

Solução de problemas

O engenheiro de suporte técnico (TSE) fará perguntas ao cliente sobre os problemas e trabalhará com ele para isolar a causa do problema. O processo de solução de problemas pode envolver responder a perguntas adicionais, executar diagnósticos, aplicar patches, solicitar registros, fornecer acesso remoto, etc. Observe que a Veritas precisará de consentimento expresso do cliente antes de iniciar qualquer acesso remoto. O TSE irá documentar todas as etapas de solução de problemas no Caso. O TSE irá fornecer ao cliente um plano de ação (POA) por todo o ciclo de vida do seu Caso. As ações tomadas pelo TSE designado levarão, eventualmente, à determinação da causa do seu Problema. Se a causa de seu problema for identificada como um problema com o Software Veritas, o TSE irá oferecer uma solução alternativa ou outra resolução ou poderá também desenvolver um plano de ação que destacará as etapas esperadas na direção de resolução do problema. Os clientes podem ver as atualizações de casos e se comunicar com o Engenheiro de Suporte Técnico pelo [website do Suporte Veritas](#).

Se a determinação for feita, durante o diagnóstico, de que existe um problema de hardware do Appliance, um coordenador de serviço de campo estará trabalhando com o cliente para coordenar um tempo estimado de chegada do engenheiro de campo e/ou da peça necessária. Isso será feito dentro do tempo estabelecido pelo contrato de suporte, conforme apropriado, ou posteriormente se a solicitação do cliente for baseada nas necessidades corporativas.

Atividades de gerenciamento de casos

A Veritas fará os esforços razoáveis comercialmente para realizar as atividades relacionadas dentro dos prazos direcionados. No entanto, a Veritas não tem obrigação alguma de cumprir quaisquer cronogramas específicos. Observe que, se um cliente tiver registrado um problema de gravidade 1, os esforços iniciais da Veritas serão voltados a fazer o software do cliente funcionar. Pode haver degradação temporária no desempenho enquanto a Veritas estiver trabalhando para resolver seu problema.

Níveis de gravidade

O cliente determinará o nível de gravidade inicial de cada problema desde que faça o registro na Veritas. O nível de gravidade reflete avaliação do cliente do impacto potencial adverso em seus negócios e deve ser correspondente às [Definições de nível de gravidade](#) neste manual. Se a Veritas determinar que o nível de gravidade atribuído a um caso de cliente não se alinha com suas definições, a Veritas categoriza novamente o problema para cumprir as definições. Conforme o andamento do caso, a gravidade do problema poderá ser alterada e talvez não corresponda mais ao nível de gravidade inicial atribuído ao problema. Nesses casos, a Veritas fará a nova classificação do caso de forma a refletir a definição correta e controlaremos seu caso de acordo com o nível de gravidade corrigido. A Veritas transfere todos os problemas de gravidade 1 para um engenheiro de suporte técnico (TSE, Technical Support Engineer) para uma ação imediata.

Linha do tempo do gerenciamento de casos com base no nível de gravidade

GRAVIDADE DO PROBLEMA	METAS DE RESPOSTA DEPOIS DA CONFIRMAÇÃO	
	BASIC MAINTENANCE (HORÁRIO COMERCIAL REGIONAL)	ESSENTIAL SUPPORT (24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA)
Gravidade 1 Gravidade 1 ou nível de gravidade 1 significa que um problema ocorreu e nenhuma solução alternativa está disponível imediatamente, em uma das seguintes situações: (i) um servidor de produção ou outro sistema de alta importância está inoperante ou teve uma perda substancial de serviço; ou (ii) uma parte substancial de dados de missão crítica corre um risco significativo de perda ou corrupção.	Em até uma hora do horário comercial	Em até 30 minutos
Gravidade 2 Ocorreu um problema no qual um recurso importante foi gravemente danificado. As operações podem continuar de forma limitada, embora a produtividade em longo prazo possa ser afetada negativamente.	Em até 4 horas do horário comercial	Em até 2 horas
Gravidade 3 Ocorreu um problema que teve um efeito negativo limitado nas operações da empresa.	Até o próximo dia útil	Até o mesmo horário no próximo dia útil (definido abaixo)
Gravidade 4 Uma das seguintes situações: <ul style="list-style-type: none">o Um problema que não afetou negativamente as operações da empresao Uma sugestão de novos recursos ou um aprimoramento com relação ao software	Dentro de 2 dias úteis; A Veritas recomendará que essa sugestão de novos recursos ou aprimoramentos seja enviada aos Fóruns da Veritas	Até o próximo dia útil; A Veritas recomendará que a sugestão para novos recursos ou aprimoramentos seja enviada aos fóruns da Veritas

Monitoração e atualização de um caso

O Engenheiro de Suporte Técnico (TSE) que gerencia um caso de cliente irá fornecer atualizações do status do caso e irá manter um plano de ação (POA) atual para o caso. Os clientes podem monitorar o status do seu caso e interagir com o TSE designado pela interface do [Suporte Veritas](#). Se o cliente precisar ligar para os serviços de suporte da Veritas sobre um caso aberto, eles devem ligar para o Agente de atendimento ao cliente e fornecer o número do seu caso. O agente transferirá a chamada para o TSE que está gerenciando esse caso. Se esse TSE estiver indisponível, o cliente pode deixar uma mensagem para o TSE ou pode solicitar que o caso seja Reexpedido para o próximo TSE disponível. No caso de um problema relacionado ao Appliance, o Coordenador de serviço de campo conduzirá o monitoramento adicional e se comunicará com o cliente diretamente sobre a organização dos tempos de chegada e confirmará que o problema foi solucionado.

Problemas de terceiros

A Veritas realizará os esforços razoáveis comercialmente para dar uma resolução final ao problema do cliente. No entanto, se o processo de solução de problemas e as evidências demonstrarem que o problema não é causado pela Veritas, mas parece ter sido causado por um Terceiro, a Veritas irá solicitar e, em alguns casos, exigir que o cliente abra um caso com o terceiro para solucionar o problema.

Solução de problemas na nuvem

A Veritas está comprometida em ajudar os clientes a gerenciar os dados na nuvem. Mesmo que tenha como objetivo manter quaisquer despesas adicionais do cliente ao mínimo, a Veritas não se responsabiliza por quaisquer custos complementares que os clientes possam ter durante a solução de problemas de seu ambiente de nuvem.

Encerramento de caso

A Veritas irá encerrar um caso em uma das seguintes circunstâncias: (a) a Veritas forneceu uma solução que resolve o problema do cliente; (b) o cliente informou que não precisa mais da Veritas para resolver o problema; (c) a Veritas e o cliente concordam em encerrar o caso; (d) a Veritas tentou repetidamente entrar em contato com o cliente sobre o problema e não obteve resposta depois de três tentativas; (e) a Veritas determinou de boa fé que o problema provavelmente não pode ser resolvido mesmo com o investimento de tempo e recursos razoáveis (f) a Veritas fechará o caso se for confirmado que a causa está relacionada ao software ou hardware de terceiros ou outras causas não relacionadas ao Software da Veritas ou (g) a Veritas determinou que o software do cliente está funcionando materialmente de acordo com a respectiva documentação. A Veritas considerará o problema do cliente resolvido se (h) a Veritas tiver avisado ao cliente sobre o download de um Patch ou upgrade de versão de software, o que, segundo a Veritas, resolveria o problema do cliente, ou (h) a Veritas tiver explicado que o problema do cliente pode ser resolvido em uma versão futura, (i) a Veritas acreditar que o software da Veritas não causou o problema. (j) uma solução alternativa reduzir o problema ou (k) a Veritas estiver fechando o caso do cliente por outros motivos de acordo com os processos de negócios padrão da Veritas. Se o cliente ainda precisar de assistência para o mesmo problema depois que a Veritas tiver fechado um caso, o cliente poderá abrir um novo caso, e a Veritas fará referência ao caso original no novo caso.

Processo de encaminhamento

A Veritas tem o compromisso de fornecer produtos e serviços de suporte de alta qualidade aos seus clientes. Se os clientes tiverem alguma dúvida ou não estiverem satisfeitos com a forma como seu caso está sendo tratado, eles deverão seguir as etapas descritas no Guia de Processo de Encaminhamento Global, disponível em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html.

Produtos adquiridos

Este manual não cobre quaisquer ofertas que não sejam ofertas padrão de suporte disponíveis comercialmente da Veritas. 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.

Esforços Contínuos do Essential Support (problemas de gravidade 1 apenas)

Os clientes do Essential Support podem solicitar que a Veritas forneça Esforços Contínuos para resolver um caso de gravidade 1. O termo "Esforços contínuos" significa que os funcionários dos serviços de suporte da Veritas moverão o caso do cliente por todo o mundo, de centro de suporte a centro de suporte, usando um modelo Follow-the-Sun (Vá aonde tenha sol). Isso fornecerá esforços ininterruptos, 24 horas por dia, incluindo finais de semana e feriados, de lidar com um caso de gravidade 1.

Se um cliente solicitar que seu caso seja Follow-the-Sun, a capacidade da Veritas de fornecer tais esforços contínuos dependerá da disponibilidade do contato designado do cliente em continuar a resolução de problemas. Se um cliente não solicitar que seu caso seja Follow-the-Sun ou se o contato designado não estiver disponível para trabalhar com a Veritas, o trabalho no caso será interrompido no fim do horário comercial local do cliente. Esforços contínuos serão executados em inglês fora das horas comerciais locais, porque o suporte de idioma é oferecido somente durante as horas comerciais locais. Observe que esforços iniciais da Veritas serão concentrados em operacionalizar o software da Veritas, e pode haver deterioração temporária do desempenho enquanto a Veritas continua a trabalhar para lidar com seu problema.

Veritas Entitlement Management System(VEMS)

O Veritas Entitlement Management System (VEMS) é um portal de gerenciamento para acesso aos direitos adquiridos da Veritas. Os direitos são criados na conta do VEMS do proprietário do Direito seguindo o processo de cumprimento de pedido. Após a criação do direito, os usuários da conta VEMS podem acessar as informações do direito, fazer download de software e gerar as chaves de licença associadas ao direito.

Os clientes são responsáveis por gerenciar e garantir que somente usuários autorizados tenham acesso às suas contas VEMS. Os usuários precisam acessar uma conta VEMS para poder gerenciar usuários, acessar as informações de direito, fazer o download de software, gerar chaves de licença e abrir casos de suporte técnico. Para fornecer suporte em tempo hábil, é importante que os clientes mantenham suas informações de contato precisas e atualizadas.

Para acessar o VEMS, clique na opção "Licenciamento" do [Suporte da Veritas](#). Para obter mais informações sobre o VEMS, consulte as [Perguntas frequentes](#) sobre o Sistema de gerenciamento de direito Veritas e o [Guia do usuário](#).

Suporte a vários fornecedores

A Veritas tem uma ampla gama de acordos de suporte colaborativo com vários fornecedores, incluindo via TSANet. Normalmente, a Veritas usa esses acordos colaborativos quando um cliente passa por Problemas de interoperabilidade entre o software da Veritas e produtos de outros fornecedores. Em casos nos quais a Veritas não tem uma relação colaborativa com o outro fornecedor, a Veritas pode solicitar que o cliente peça a esse fornecedor que trabalhe com a Veritas para resolver o problema. Se o problema estiver relacionado ao produto de terceiros e não ao produto da Veritas, o fornecedor terceiro (e não a Veritas) determinará o progresso e a resolução desse problema. Se o problema estiver relacionado ao produto do outro fornecedor e não ao software do cliente, a Veritas pode transferir o problema do cliente para esse fornecedor. Em tais casos, o cliente precisará, então, trabalhar diretamente com o fornecedor para resolver seu problema.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

Exclusões de serviço

Qualquer suporte não expressamente incluído em seu contrato de suporte é considerado excluído. A menos que acordado por escrito por ambas as partes, seu contrato de suporte é seu [certificado de suporte](#), incluindo todos os documentos que ele incorpora especificamente por referência. Sem limitação do precedente, os seguintes serviços estão especificamente excluídos do suporte técnico (mas podem estar disponíveis para compra em um pedido separado de serviços adicionais): instalação de Software, upgrade serviços, configuração e implementação, solução de problemas ambientais, criação scripts personalizados, consultas ou relatórios, análise da causa raiz ou suporte de software de terceiros não fornecido pela Veritas.

Atividades de instalação, upgrade, configuração e implementação

Os clientes que desejam que a Veritas forneça instalação, upgrade, configuração ou qualquer outro serviço precisa entrar em contato com seu gerente de vendas da Veritas ou enviar e-mail para Professional.Services@veritas.com.

Veritas Education

Veritas Education oferece uma linha completa de soluções de treinamento para ajudar os clientes a obter o máximo dos seus produtos da Veritas. Veritas Education tem opções de treinamento que são adequadas para cada cliente, desde aulas ministradas por instrutores em uma Virtual Academy e uma eLibrary online de conteúdo de treinamento acessível a qualquer hora, em qualquer lugar. Programas de certificação da Veritas permitem que os clientes usem seu treinamento para obter credenciais que podem fornecer diferenciação no ambiente altamente competitivo de hoje. Para obter mais informações sobre o treinamento e a certificação da Veritas Education, acesse [Veritas Education](#).

Recomendação do sistema de teste

A Veritas recomenda que os clientes configurem um sistema de teste e um ambiente que possam ser usados para validar as configurações e definições antes de instalar o produto (ou qualquer upgrade, atualização ou correção) em um ambiente de produção. Um ambiente de teste também permite que os clientes executem a solução de problemas fora do ambiente de produção.

Acesso remoto

A Veritas pode oferecer acesso remoto ao sistema do computador de um cliente para executar atividades de diagnóstico e solução de problemas de seu produto. Durante essas sessões remotas, os engenheiros de suporte técnico da Veritas (TSEs, Technical Support Engineers) poderão solicitar assumir o controle do computador do cliente. A Veritas pode solicitar gravas as sessões de acesso remoto, assim, essas sessões podem ser usadas como evidência na resolução dos problemas relatados. Antes de implementar tal acesso remoto, a Veritas precisará do consentimento expresso do cliente para os Termos de suporte de acesso remoto disponíveis em https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html.

Upgrades de versões de software

Os clientes que têm manutenção de suporte do tipo Basic ou Essential têm direito a receber upgrades de versão de software que se tornam disponíveis ao público durante o termo do contrato dos seus serviços de suporte, sem nenhum custo adicional. Produtos e opções futuras para as quais a Veritas oferece licenças e preços separadamente não serão considerados um Upgrade de versão de Software. A notificação de um upgrade de versão do software ocorre automaticamente via e-mail e no VEMS (Sistema de Gerenciamento de Direito Veritas). Cada usuário ativo de uma conta do VEMS receberá a notificação de upgrade de versão de software, a menos que tenha optado por não receber essas notificações. Para acessar o VEMS, clique na opção "Licenciamento" do [Suporte da Veritas](#). Para garantir que seu software seja executado em níveis ideais, a Veritas recomenda que os clientes instalem proativamente upgrades de versão de software aplicáveis, à medida que se tornarem disponíveis comercialmente.

Renovações de suporte

Uma renovação é uma extensão de um contrato de suporte por um período de renovação determinado em 12 meses ou mais. Cada termo de renovação entrará em vigor na data de expiração do termo anterior, desde que o cliente tenha pagado as tarifas aplicáveis. Os clientes não terão direito de receber quaisquer Serviços de Suporte depois que o seu Contrato de Suporte expirar. Se um cliente tiver comprado um Veritas Appliance, os contratos de suporte de hardware e software ser atuais para receber suporte para o sistema. Entretanto, os clientes ainda poderão acessar a Base de Conhecimento on-line da Veritas e os Patches que a Veritas torna geralmente disponível para todas as licenças, independentemente de o licenciado ter um Contrato de Suporte ativo. A organização Veritas Renewals pode explicar a política de renovação ou restabelecimento de serviços de suporte.

Geralmente, a Veritas ou seus parceiros de canal enviarão aos clientes uma cotação de renovação para seu Contrato de Suporte aproximadamente sessenta (60) dias antes de expirar o prazo do seu então atual Contrato de suporte. Se um cliente não receber uma cotação, deve entrar em contato com a organização diretamente em [Veritas Renewals](#).

Configurações suportadas e configurações alternativas

A Veritas fornecerá Serviços de Suporte para os produtos da Veritas utilizados com uma Configuração Suportada. Os Produtos da Veritas são projetados para funcionar em conjunto com vários tipos de sistemas, aplicativos e hardware. Às vezes, um cliente pode optar por utilizar um produto da Veritas com uma Configuração Alternativa, ou seja, um ambiente que não foi validado, aprovado ou verificado para funcionar em conjunto com o produto da Veritas, que não suporta esse produto ou, ainda, que apenas suporta uma funcionalidade limitada. A Veritas não suporta configurações alternativas e não tem obrigação de fornecer serviços de suporte para um produto da Veritas que está sendo usado em uma configuração alternativa. A Veritas não oferece nenhuma garantia na utilização de qualquer produto em uma configuração alternativa, e esse uso será por conta e risco do cliente. Uma Configuração Suportada pode ser convertida em Configuração Alternativa quando um fornecedor altera um de seus componentes e altera a Configuração Suportada original. Se um cliente tiver um problema com o produto em uma configuração alternativa ou se os problemas tiverem relação com funcionalidade não padronizada ou não pública (não documentada em manuais ou outros materiais da Veritas) que não foi desenvolvida pela Veritas ou um parceiro autorizado de consultoria, deve entrar em contato com seu Representante de vendas ou parceiro do canal para determinar se qualquer assistência está disponível e em quais termos.

Produtos de terceiros

A Veritas pode oferecer a venda do suporte de terceiros para certos produtos de terceiros das respectivas marcas. Se um cliente decidir comprar esses produtos de terceiros e o respectivo suporte de terceiros, esse suporte será unicamente oferecido de acordo com os termos e condições do contrato de suporte aplicável com os terceiros em questão. As disposições deste Manual não serão aplicadas ao fornecimento de tais serviços de suporte com marcas de terceiros.

Definições

Alguns dos termos em letras maiúsculas usados neste manual são definidos abaixo ou na Política de suporte técnico. Eles também podem ser definidos quando forem usados pela primeira vez neste manual

"Appliance" significa que um produto com marca Veritas que consiste de hardware ("Hardware"), firmware e Software da marca Veritas e inclui qualquer peça sobressalente ou componente do produto. Se você comprar componentes, opcionais e peças sobressalentes da marca Veritas para o mesmo produto, eles estarão incluídos nesta definição e serão considerados parte de seu Appliance.

"AutoSupport for Appliances" é uma estrutura do programa de serviço que fornece serviços de suporte automatizados para clientes qualificados do appliance.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

"Base de conhecimento" significa o repositório on-line da Veritas com artigos de conhecimento para ajudar os clientes a pesquisar sobre problemas suspeitos.

"CallHome" se refere à funcionalidade interna de um appliance que monitora e relata o estado de vários componentes de hardware e software e envia os dados por um canal seguro para servidores de back-end da Veritas. Os dados do CallHome ajudam a Veritas oferecer suporte proativo ao cliente, iniciar casos de suporte e ajudar com o suporte técnico e análise. O CallHome é um componente essencial e deve ser ativado para a funcionalidade do Veritas AutoSupport.

"Caso" refere-se a um problema relatado que foi registrado no sistema de acompanhamento de casos global da Veritas e ao qual foi atribuído um número de identificação de caso.

"Certificado de Suporte" significa o certificado enviado à Veritas confirmando a Sua compra do suporte ou manutenção da Veritas para o Software Licenciado.

"Configuração alternativa" é aquela em que o Produto da Veritas é usado em uma configuração que não oferece suporte para tal Produto; em um ambiente que não foi aprovado para uso do Produto da Veritas; em um ambiente em que a Veritas não verificou se o Produto funciona; ou em que o Produto foi testado e, no geral, não funciona ou funciona com funcionalidade limitada. Para esses fins, as referências ao ambiente significam as plataformas de hardware, sistemas operacionais, aplicativos de software e outras soluções de terceiros que um cliente pode estar usando com o Produto.

"Configuração suportada" significa uma configuração em que o produto 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 pela Veritas para operação conjuntamente com o produto. 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 pode estar usando com o Produto. Para evitar dúvidas, Appliances que incluem hardware de terceiros ou software adicional, os quais não tenham sido validados, aprovados ou verificados pela Veritas, não serão considerados como operando em uma configuração suportada.

"Contatos designados" são os funcionários de suporte que o cliente designa e registra na Veritas para atuarem como contatos autorizados com as soluções de suporte da Veritas.

"Contrato de licença" é o contrato de licença da Veritas para o Software básico.

"Contrato de suporte" ou "Contrato de serviços de suporte" se refere a um acordo entre a Veritas e um cliente que descreve os direitos a serviços e outros termos para os serviços de suporte que o cliente adquiriu para uma licença específica do software ou hardware do Appliance. O termo Contrato de suporte inclui o certificado de suporte Veritas e todos os documentos que o contrato de suporte especificamente incorpora por referência.

"Correções", "Hot Fixes", "Patches" ou "Correções de bugs" são usados alternadamente e significam qualquer alteração feita por nós no Software licenciado, o que inclui: alterações feitas para fins de manutenção do sistema operacional e compatibilidade do sistema de banco de dados; correção de erros; e soluções alternativas que estabeleçam ou ajudem a restaurar substancialmente a conformidade com a documentação aplicável, que possamos oferecer a um cliente. Uma Correção pode ser uma solução temporária para um problema específico do cliente e, normalmente, é fornecida por um point patch ou hotfix. Uma "Correção" também incluirá as recomendações ou sugestões que fornecemos a um cliente, incluindo recomendações de que um cliente migre para uma versão atual ou consideração do problema no desenvolvimento de uma versão futura do Software licenciado ou outras medidas para fechar um Caso de acordo com nossos processos de suporte.

"Dia útil" é um dia durante a semana comercial padrão do país em que o produto está instalado.

"Direito" significa uma permissão para usar ou acessar um produto ou serviço, concedida pela Veritas a clientes ou parceiros. Direitos são normalmente criados pelo processo de cumprimento do pedido, onde os pedidos são disponibilizados diretamente na conta do cliente do VEMS listada no certificado eletrônico como proprietária do direito. O certificado é entregue como um PDF anexado ao e-mail de confirmação de pedido enviado para os contatos incluídos no pedido.

Manual de Soluções de Suporte Técnico

"Documentação" consiste nos manuais de usuários e nas notas de versão que acompanham o Software da Veritas.

"Esforços contínuos" é um nível de esforço na área de soluções de suporte da Veritas, disponível sob solicitação apenas para problemas de gravidade 1. O termo "Esforços Contínuos" significa que os funcionários do Serviço de Suporte da Veritas moverão o caso do cliente por todo o mundo, de centro de suporte a centro de suporte, usando um modelo Follow-the-Sun (Vá aonde tenha sol). Isso fornecerá esforços ininterruptos, 24 horas por dia, incluindo finais de semana e feriados, para lidar com um caso de gravidade 1.

"Gravidade 1" significa que um problema ocorreu, e nenhuma solução foi disponibilizada imediatamente, em uma das seguintes situações: (a) servidores de produção ou outros sistemas essenciais inoperantes; (b) uma parte substancial de dados de missão crítica em um risco significativo de perda ou corrupção; (c) uma perda substancial de serviço; (d) operações de negócios seriamente interrompidas; ou (e) um problema que causa uma falha catastrófica de sistema ou rede ou que compromete no geral a integridade do sistema ou a integridade dos dados quando o Appliance está instalado ou quando ele está em operação (isto é, causando um travamento do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de sistema segurança) e afeta significativamente operações contínuas em um ambiente de produção.

"Gravidade 2" Ocorreu um problema no qual um recurso importante foi gravemente danificado. As operações podem continuar de forma limitada, ainda que a produtividade, no longo prazo, possa ser afetada negativamente.

"Gravidade 3" significa que ocorreu um problema que causou um impacto negativo limitado nas operações de negócios.

"Gravidade 4" significa um problema em que as operações da empresa não foram afetadas negativamente. Problemas de gravidade 4 incluem sugestões de novos recursos ou aprimoramentos e condições menos importantes ou erros de documentação que não têm efeito significativo nenhum nas suas operações.

"Hardware" veja "Appliance".

"Horas comerciais locais" são as horas padrão de operação comercial, normalmente das 8h às 18h nos dias comerciais padrão em uma região geográfica específica, com base no país em que o Software está instalado. As horas comerciais locais excluem feriados e os dias de descanso.

"Nível de gravidade" é a classificação do problema como um problema de gravidade 1, gravidade 2, gravidade 3 ou gravidade 4, conforme definido no Gráfico de atividades de gerenciamento de caso contido neste manual.

"Problema" é uma questão técnica ou problema técnico que um cliente pode ter no que concerne ao desempenho do seu Software.

"Produto" significa produtos de software e hardware (Appliance) da Veritas. O termo "produto" se aplica a uma linha de produtos, como um todo, uma versão específica do produto ou modelo do hardware.

"Próximo Dia Útil" é o dia comercial específico (definido acima) imediatamente após o dia em que um cliente envia um Problema para a Veritas para obter assistência.

"Reexpedido" é quando um caso é retirado de um engenheiro de suporte técnico e colocado na fila de suporte para ser recolhido e trabalhado por um engenheiro de suporte técnico diferente e disponível.

"Resolução" cobre uma ampla gama de esforços para resolver o problema do cliente. Este termo inclui qualquer alteração de código que a Veritas possa fazer no Software para ajudar a restaurar a conformidade substancial com a documentação aplicável, incluindo as alterações feitas para manter a compatibilidade do sistema operacional e do sistema de banco de dados. Neste manual, uma resolução também pode significar uma solução que a Veritas desenvolve para um cliente ao lidar com um problema que é específico do cliente e que a Veritas não torna geralmente disponível. A definição de uma resolução inclui situações em que a Veritas oferece uma solução alternativa (sem uma alteração no código); faz uma recomendação para que o cliente migre para uma versão atual; em que a Veritas considera o problema no desenvolvimento de uma release futura do Software; ou em que a Veritas realiza outras etapas para fechar um caso de acordo com os processos do suporte da Veritas. A definição também pode incluir o fornecimento, pela Veritas, de uma solução mais completa e/ou permanente para permitir

Manual de Soluções de Suporte Técnico

que o Software esteja consideravelmente de acordo com a sua Documentação, através do fornecimento de uma alteração de código ou de release regularmente agendada de pacote de manutenção ou produto. Alguns materiais podem se referir ao fornecimento, pela Veritas, de uma Resolução como entrega de solução ou fornecimento de uma Correção. A Veritas se reserva o direito a decidir como uma Resolução pode ser fornecida e em qual intervalo de tempo.

"Resposta inicial" significa o momento em que nosso pessoal de suporte técnico assumiu a responsabilidade do seu caso e entrou em contato com você.

"Serviços de suporte" referem-se ao suporte técnico geral que a Veritas oferece para um Appliance específico ou licença específica do Software com base nas provisões de um Contrato de suporte, durante o prazo do contrato de suporte.

"Software" se refere à cópia do Software da Veritas do qual um cliente adquiriu a licença por um contrato de licença da Veritas e para o qual ele possui um contrato de suporte que está atualmente em vigor. Os termos Produto ou Produtos da Veritas, às vezes, são usados alternadamente com o termo Software neste manual.

"Solução alternativa" se refere a uma solução temporária de um problema conhecido usada para diminuir os efeitos adversos de um problema, o que pode incluir modificações específicas no Software para solucionar problemas críticos (às vezes chamadas de hot fixes). Em alguns casos, não é possível, para a Veritas, tomar uma ação corretiva adicional, e a solução temporária será considerada final.

"Terceiros" refere-se a outro fornecedor de software ou hardware diferente da Veritas, mas que podem ser envolvidos no problema relatado por um cliente.

"Upgrades de versão de software" se referem a uma release subsequente de Software que a Veritas pode tornar disponível para um cliente de acordo com um contrato de suporte atual para essa cópia específica do Software. Upgrade de versões incluem aqueles que introduzem alterações de arquitetura, alterações de recursos principais, alterações significativas para oferecer suporte a plataformas ou sistemas operacionais ou, ainda, alterações que afetem a compatibilidade, assim como versões que introduzem novos recursos, suporte adicional a plataformas, alterações de infraestrutura ou mudanças de arquitetura menores. Produtos e opções futuras para as quais a Veritas oferece licenças e preços separadamente não serão considerados um Upgrade de versão de Software.

INFORMAÇÕES DE REFERÊNCIA

- **Documentos de suporte de Appliances**
 - <https://www.veritas.com/pt/br/appliance-services/appliance-support-services>
- **Política de descontinuação de produtos**
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html
- **Datas da descontinuação do suporte (EOSL) – Produtos e datas de marcos de versões de produto**
 - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **Portal do MyAppliances** – um portal baseado na web para registro, gerenciamento e conhecimento de informações dos appliances do cliente. É integrado com a ferramenta de suporte da Veritas. Após fazer o login, navegue até a guia Appliances para exibir todos os dispositivos registrados, editar as informações de registro e exibir as permissões do appliance.
 - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **Ferramentas de prontidão de serviços e operações Serviços (SORT)** – um conjunto de ferramentas baseado na web que otimiza a experiência de ponta a ponta para os produtos da Veritas. O SORT oferece informações para a compreensão dos produtos, facilita a instalação e o upgrade, melhora a eficiência operacional, recomenda configurações para conformidade com as práticas recomendadas e permite que você gerencie os produtos de forma proativa
 - <https://sort.veritas.com>
- **Página da Web Fundamentos do Suporte** – uma fonte de material de suporte útil, incluindo a Política de Suporte Técnico da Veritas, o Processo de Encaminhamento de Casos, e as Diretrizes para o suporte em idiomas locais.
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html
- **Números de telefone para suporte** – uma lista de números de telefone que os clientes podem usar para entrar em contato com o suporte da Veritas.
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR/contact-us.html
- **Políticas de suporte técnico**
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR/terms/support-fundamentals.html
- **Sistema de gerenciamento de direito da Veritas (VEMS)** – para acessar o VEMS, clique na opção de "Licenciamento" do suporte da Veritas.
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR
- **Base de Conhecimento da Veritas** – repositório on-line de artigos de conhecimento para ajudar os clientes a pesquisar sobre problemas suspeitos.
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR
- **Veritas Open eXchange (VOX)** – uma comunidade on-line de usuários que permite aos clientes aprender mais sobre novos produtos, pesquisar, e postar em fóruns de discussão e interagir com outros usuários Veritas.
 - <https://vox.veritas.com/>
- **Página Inicial do Suporte da Veritas** – ferramentas de suporte do produto e informações on-line. Também inclui uma ferramenta de gerenciamento de casos baseada na web que permite que os clientes criem, atualizem, e façam upload de evidência de suporte relacionada a casos novos e existentes de suporte.
 - https://www.veritas.com/support/pt_BR