VERITAS

技术支持解决方案手册

Veritas Support Solutions

技术支持解决方案手册

目录

使用本手册 4

Veritas Support Solutions 政策 4
- 技术支持政策 4
- 设备支持信息 4
- 支持协议 5
- 停止支持政策 5

Veritas Support Solutions 产品和服务 6
- 基本维护 6
  - 软件产品 6
- 基础支持 6
  - 软件产品 6
- 关键业务服务方案 7
  - Business Critical Services Premier 7

华睿泰设备支持服务方案 8
- 标准支持（下一工作日）或基础支持（4 小时现场服务） 8

支持类型 9
- Web 支持 9
- 电话支持 9
  - 非英语支持 9

联系 Veritas Support Solutions 9
- 概述 9
- 报告问题时需提供的信息 10

案例管理 11
- 确认 11
- 故障排除 11
- 案例管理活动 11
- 严重性级别 11
- 不同严重性级别案例的管理时间线 12
- 监视和更新案例 13
- 第三方问题 13
- 结束案例 13
- 升级流程 13

客户需要知道的其他信息 14
- 收购的产品 14
- 除华睿泰商售标准支持方案以外，本手册不涵盖其他任何支持方案。有关与收购的产品支持方案相关的信息，请参考“华睿泰支持的产品”。 14

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

基础支持不间断支持服务（仅限严重性级别为 1 的问题） 14
客户服务中心 14
指定联系人 14
多供应商支持 14
安装、配置和操作活动 15
测试系统建议 15
远程访问 15
软件版本升级 15
支持服务期限 15
支持续订 15
支持的配置和替代（不支持的）配置 16
设备支持的配置 16
华睿泰产品教学 16
第三方产品 16
定义 16
参考信息 19

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

使用本手册

本手册概述由华睿泰提供的基础支持、基本维护和设备服务方案，以及对相关计划、流程和规程的定义。

- 无论是通过电话联系华睿泰以寻求帮助，还是使用华睿泰在线资源，遵循本手册中的流程均有助于客户改善所获得的支持体验。
- 本手册提供与华睿泰产品（包含在华睿泰基础支持、基本维护和设备范围之内）的服务和支持规程与操作相关的重要信息。
- 请参阅本手册，了解通过开展案例管理活动，根据严重性级别处理问题的相关信息。
- 本手册不能替代与客户所购买的特定华睿泰产品或支持服务相对应的合同条款和条件，并且本手册也不能替代华睿泰技术支持政策。
- 客户应参阅本手册，了解从华睿泰近期收购的公司（包含尚未完全整合到华睿泰支持产品组合和流程的公司）获取软件支持相关信息的途径。
- 在本手册中，一些术语有特定含义。本手册包含对这些术语的定义。
- 华睿泰保留随时对本手册及相关流程进行修改的权利。

要查看本手册的最新版本，请访问 Veritas Support Solutions 手册。

Veritas Support Solutions 政策

技术支持政策

技术支持政策介绍由华睿泰提供的支持服务。华睿泰向拥有有效华睿泰软件许可证、在受支持配置中使用软件，并且遵守许可证协议和文档的客户提供支持服务。要查看技术支持政策，请访问技术支持政策。

本手册和技术支持政策适用于被确定为受支持（根据华睿泰支持的产品中的定义）的华睿泰软件产品。技术支持政策规定华睿泰向客户提供支持服务所需遵循的条款。技术支持政策中包含术语定义以及对客户责任的规定。

设备支持信息

设备支持信息介绍华睿泰设备的支持服务。华睿泰向拥有有效华睿泰硬件许可证并在受支持配置中使用设备的客户提供支持服务。设备支持信息：设备支持门户。

在设备产品保修期内，您能获得华睿泰帮您诊断硬件问题的协助。更换故障部件通常采用“返厂后更换”方式。客户使用华睿泰（在诊断时）提供的 RMA 号码将部件寄给华睿泰。在送抵华睿泰维修点后，故障部件的维修和更换通常会在 10 天内完成，修好的部件或更换件随即会寄回给客户。有关相应产品具体流程的详细信息，请参见产品 EULA 文档。如果根据业务需求，您需要更高级的服务或支持，您也可以选择其他方案，具体见本手册其他章节。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

技术支持解决方案手册

支持协议

当前的华睿泰支持协议涵盖客户产品许可证的公开发布 (GA) 版本。客户应参考技术支持政策，了解在软件许可证有效期间，与华睿泰提供的技术支持服务范围有关的更多信息。如果客户安装的产品版本已达到停止支持 (EOL) 日期，则客户需要参考华睿泰停止支持政策，了解 EOL 产品可享受的支持服务。

停止支持政策

华睿泰根据客户支持协议和软件在生命周期中所处的阶段提供不同级别的支持服务。有关华睿泰软件生命周期以及华睿泰在不同软件生命周期提供的相关支持服务的详细信息，请单击华睿泰政策了解我们的停止支持政策，以及单击 Veritas End of Life Policy 查看常见问题解答。华睿泰停止支持政策介绍华睿泰软件典型生命周期，以及华睿泰在不同生命周期阶段提供的相关支持服务。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

Veritas Support Solutions 产品和服务

华睿泰提供的支持服务包括三个级别：基本维护、基础支持和关键业务服务。本文档涵盖与基本维护和基础支持服务相关的信息。Veritas Support Solutions 采用以客户为中心的创新支持技术，旨在帮助客户优化 IT 基础架构及管理 IT 风险。华睿泰拥有近 1,300 名支持专家，这些专家在全球 12 个支持中心以 9 种语言（英语、法语、德语、意大利语、日语、韩语、巴西葡萄牙语、西班牙语和中文普通话）提供支持。非英语支持只在各支持中心当地时间星期一到星期五工作时间提供。

基本维护

软件产品

基本维护包括提供以下服务：

- 华睿泰将在当地工作时间（见下文定义）回应客户提出的技术支持请求。
- 客户仅可在当地工作时间获得电话支持。
- 客户可以全年全天候访问华睿泰技术支持网站。
- 根据客户软件在产品生命周期中所处的阶段，客户可能会收到或需要自己下载修补和补丁程序，以解决软件问题。（华睿泰可能会向客户提供修改程序，以解决特定客户问题；客户也可能需要自己从华睿泰知识库下载某些修补或补丁程序。）
- 基本维护服务包含获得软件版本升级。
- 对于每个软件标题，享受基本维护服务的客户最多可以指定两个人作为指定联系人。

**基本维护仅适用于部分国家/地区，并且在这些国家/地区，以本地语言提供完整全天候支持的功能受限。有关详细信息，请咨询华睿泰销售代表。*

基础支持

软件产品

基础支持包括提供以下服务：

- 基础支持客户可以全年全天候获得电话支持。
- 基础支持客户可以全年全天候访问华睿泰技术支持网站。
- 华睿泰可以应客户请求提供不间断支持服务，但是此类服务仅限一级严重性案例。
- 华睿泰支持服务可能会提供修补或补丁程序来解决软件问题。
- 华睿泰客户可以从华睿泰知识库下载所有公开发布 (GA) 版本补丁程序。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

- 基础支持服务包含获得软件版本升级。
- 对于每个软件许可证标题，客户有权最多指定六 (6) 个指定联系人。

关键业务服务方案

Business Critical Services Premier

Business Critical Services Premier 是华睿泰高级支持服务方案，旨在实现 IT 环境的简化、最大化和安全。简化是指通过了解客户业务需求的单点联系人简化支持流程。最大化是指最大程度提高技术投资回报。安全是指通过员工培训、主动协作和计划，保护客户不受停机影响。

关键业务服务远程产品专家

直接与拥有深厚产品专业知识、对您的 IT 环境具体情况了如指掌的华睿泰指定工程师联系，拓展您的 IT 团队。

有关 Business Critical Services Premier 和远程产品专家的详细信息，请转至 BCS。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

华睿泰设备支持服务方案

标准支持（下一工作日）或基础支持（4 小时现场服务）

华睿泰为华睿泰设备提供的设备支持包括两个级别：标准支持（下一工作日）和基础支持（4 小时现场服务）。两种方案均包含以下功能：

- 通过电话或基于 Web 的通信方式获得全天候远程技术支持
- 全天候访问华睿泰技术支持网站 Veritas Support Solutions
- 全天候访问 MyAppliance 网站 (https://my.appliance.veritas.com) 监视注册设备的状态
- 为硬件固件提供错误修复和补丁程序，包括提供操作设备所需的技术
- 可以为每种设备产品类型指定最多六 (6) 名联系人与负责提供设备支持的华睿泰技术支持人员联系
- AutoSupport（相关介绍见下文），前提是适当设备提供 AutoSupport 功能且最终用户已正确启用此功能。

设备支持还包括通过现场支持服务协助解决硬件问题。下表介绍了设备标准支持和基础支持方案提供的具体硬件服务功能：

服务功能	标准支持（下一工作日）	基础支持（4 小时现场服务）
现场响应	• 华睿泰支持确定需要提供现场响应后，现场支持服务初始响应（包括适当的部件）即定于在当地工作时间下一工作日交付 • 影响时间安排的还有发货截止时间，以及设备是否位于距华睿泰服务点 100 英里范围内	• 华睿泰支持确定需要提供现场响应后，现场支持服务初始响应（包括适当的部件）即定于在当地工作时间 4 小时内交付 • 影响时间安排的还有发货截止时间，以及设备是否位于距华睿泰服务点 100 英里范围内

CallHome AutoSupport

AutoSupport* 提供远程监视功能，协助诊断设备存在的多种潜在问题。如果检测到问题，AutoSupport 功能会向最终用户的指定联系人，以及华睿泰设备安全运营中心 (SOC) 发送警报消息。针对与最终用户协作选定的 AutoSupport 消息，SOC 会自动生成支持案例。

*并非所有设备型号均可启用 AutoSupport。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

支持类型

Web 支持

华睿泰向客户提供多种免费自助资源：

- 客户可以全年全天候在华睿泰知识库中搜索有关技术问题的答案。有关使用华睿泰知识库、创建华睿泰帐户、管理订阅，以及利用其他华睿泰支持资源的方法，请转至 MyVeritas 查看相关文章。
- Community 论坛社区：客户可以全年全天候在华睿泰社区的 Community 论坛向其他客户提问、提建议或讨论产品增强功能。
- 使用 MyVeritas 可以在线创建和管理技术支持案例。客户只需访问 MyVeritas 即可在线登记、跟踪、更新和关闭案例。客户必须拥有 MyVeritas 帐户才能使用 MyVeritas。创建好帐户后，客户即可全年全天候使用 MyVeritas。

电话支持

访问 Support Solutions 电话号码列表即可查看 Veritas Support Solutions 全球联系号码列表。华睿泰在某些地区提供免费电话支持，不过所有其他费用需要客户自己承担，例如传真费、长途电话费、Internet 服务费、邮资及邮资保险费。

非英语支持

华睿泰以英语提供支持服务。华睿泰将在商业层面尽合理努力在当地工作时间提供非英语支持，是否提供此类支持视华睿泰是否有合适资源而定。请参考语言支持了解更多信息。

联系 Veritas Support Solutions

概述

客户如果发现自己的授权华睿泰软件或华睿泰设备硬件出现问题，应在 Web 上通过 MyVeritas 以电子方式与华睿泰联系，或拨打本手册 Support Solutions 电话号码列表中提供的电话号码与华睿泰联系。客户必须向华睿泰提供所有必需的相关诊断信息，供华睿泰帮助客户重现或解决问题。客户需要为每个问题创建单独案例，华睿泰会在全球跟踪系统中为每个案例分配唯一案例标识号。

如果客户系统（被定义为华睿泰软件和设备产品的系统）遇到问题，则客户必须提供设备序列号才能确保设备还原为购买时原始硬件配置并得到正确诊断。

无论客户以电子方式报告问题还是通过电话报告问题，均需向华睿泰提供华睿泰支持 ID 或联系 ID。华睿泰支持服务通过华睿泰支持 ID 或联系 ID 验证客户有资格享受的支持级别，并确认是在与指定联系人通力合作。客户就案例相关事宜与华睿泰联系时，必须提供案例号。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

报告问题时需提供的信息

客户通过电话报告问题时，应向华睿泰提供以下信息：

- 客户身份
  - 客户姓名
  - 客户联系 ID 或华睿泰支持 ID（在购买时分配的一组唯一字母或数字）
- 产品信息
  - 产品名称
  - 产品版本
  - 底盘序列号（如果购买的是华睿泰设备）
- 系统和软件信息
  - 操作系统
  - 操作系统版本
- 用一行语句概括描述所报告的问题
- 问题的主要症状
- 客户详细总结遇到的问题，以及问题对客户组织的影响
- 严重性级别
  - 客户应参考本手册中的严重性级别定义，为问题指定 1 到 4 之间的严重性级别。
- 如果报告与华睿泰设备相关的问题，客户还应提供更多信息：
  - 序列号
  - 设备安装地址
  - 位于安装地址的当地联系人
  - 现场详情（当地联系人、现场开放时间、现场限制条件）

客户必须确保您能直接接触需要排除故障的系统。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

案例管理

确认

案例管理涉及多项重要活动。第一项活动是华睿泰确认客户已通过电话或 MyVeritas 就一个问题与华睿泰取得联系，或确认问题已通过 CallHome 系统自动报告给华睿泰。对于通过电话或 MySupport 报告的问题，华睿泰定的目标是在 5 分钟内通过电子邮件对客户请求协助一事予以确认。

案例创建好后，客户会收到一份正式确认电子邮件，确认华睿泰支持服务已收到客户报告的问题。这封电子邮件中将包含客户案例号、重要说明、有用工具，以及对解决客户问题有帮助的资源。华睿泰会要求客户抽时间阅读这封重要电子邮件。

华睿泰会将所有一级严重性问题转给技术支持工程师 (TSE)，以便他们立即采取行动。

故障排除

技术支持工程师 (TSE) 会向客户询问与故障相关的问题，并与客户合作排查故障原因。故障排除流程可能包括回答更多问题、进行诊断、安装补丁程序，以及提供远程访问权限等。TSE 会将就案例采取的所有故障排除步骤记录在案。TSE 会向客户提供一份行动计划 (POA)，概括要在整个案例解决过程中采取的行动。指定 TSE 采取这些行动的最终目的是确定问题原因。如果确定问题原因是华睿泰软件的问题，TSE 会提供临时解决方法或其他解决方案，也可能会制定行动计划，概述为解决问题预计还需执行哪些步骤。客户可以通过 MyVeritas 界面查看案例更新，以及与技术支持工程师沟通。

如果在故障诊断流程中确定设备硬件存在问题，则现场服务协调员将与客户协商现场工程师和/或所需部件的预计抵达时间。这项工作通常在支持协议规定的时间内完成，客户也可以根据业务需求，请求在稍晚时间完成这项工作。

案例管理活动

华睿泰会在商业层面尽合理努力在既定时间内完成相关活动。不过，华睿泰没有任何义务必须满足任何具体时间期限要求。注意，如果客户登记的是一级严重性问题，华睿泰支持服务最初的重点是帮助客户的软件恢复工作。软件性能可能会暂时下降，华睿泰将来会继续帮助客户解决问题。

严重性级别

客户向华睿泰登记的每个问题的初始严重性级别由客户确定。严重性级别反映客户对问题可能会给他们的业务造成的负面影响的评估，客户确定的严重性级别必须符合本手册中对严重性级别的定义。如果华睿泰认定分配给客户案例的严重性级别与定义不符，将会根据定义为问题重新指定适当严重性级别。在案例处理过程中，问题的严重性级别可能会变化，可能会变得与最初分配给问题的严重性级别不符。若出现此类情况，华睿泰将根据定义重新为案例划定正确的严重性级别，并按正确严重性级别处理案例。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

不同严重性级别案例的管理时间线

问题严重性	基本维护（当地工作时间） 确认后的预期响应时间	基础支持（全天候） 确认后的预期响应时间
一级严重性 “严重性级别 1”或“一级严重性”表示发生下列问题时，无法立即找到临时解决方法：(i) 生产服务器或其他关键任务系统宕机，或服务出现严重中断；或 (ii) 相当大部分的关键任务数据面临丢失或受损的巨大风险。	工作时间 1 小时内	30 分钟内
二级严重性 发生严重影响主要功能的问题。虽然您的操作能够以受限的方式继续进行，但从长远来看，工作效率可能会受到负面影响。	工作时间 4 小时内	2 小时内
三级严重性 出现对业务运营造成一定负面影响的问题。	下一工作日内	到下一工作日的同一时间（定义见下文）
四级严重性 出现下列情况之一： o 出现尚未对您的业务运作造成负面影响的问题 o 对于授权许可软件的新功能或增强功能提供相关的建议	2 个工作日内；另外，华睿泰建议客户将针对新功能或增强功能所提的建议提交到华睿泰论坛上	下一工作日内；另外，华睿泰建议客户将针对新功能或增强功能所提的建议提交到华睿泰论坛上

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

监视和更新案例

负责管理客户案例的技术支持工程师 (TSE) 将提供有关案例状态的更新，并为案例维护最新版本行动计划 (POA)。客户可以通过 MyVeritas 界面监视案例状态及与指定的 TSE 沟通。如果客户需要就某个未结案例致电华睿泰支持服务，应当拨打联系电话并向客户服务中心支持代表提供案例号。支持代表会将客户来电转接给负责管理案例的 TSE。如果负责管理案例的 TSE 没空，客户可以给这位 TSE 留言，也可以请求座席人员将案例重新分配给其他有空的 TSE。客户也可以更新自己的未结支持案例，方法是向 CustomerCare_Enterprise@veritas.com 发送电子邮件，并在主题行或电子邮件正文中附上参考 ID。华睿泰在确认电子邮件中提供参考 ID。以下是参考 ID 格式示例：[ref:00DWwsPa.500W2oPps:ref]。

如果需要解决的是与设备相关的问题，现场服务协调员将加大监视工作力度，并就工程师/部件抵达时间问题直接与客户沟通，从而确保问题得到妥善解决。

第三方问题

华睿泰会在商业层面尽合理努力促使客户问题得到彻底解决。不过，如果故障排除流程的工作结果及相关证据证明，引起问题的并非华睿泰，而可能是第三方，则华睿泰将请求（有时会要求）客户将案例提交给第三方，由第三方负责解决问题。

结束案例

在下列情况下，华睿泰将结束案例：(a) 华睿泰已提供可解决您的问题的解决方案；(b) 客户告知华睿泰，不再需要华睿泰解决该问题；(c) 华睿泰和客户双方同意结束案例；(d) 华睿泰就问题反复尝试联系客户，但尝试三次后却仍未得到客户响应；(e) 华睿泰确信，即使投入合理时间和资源，可能也无法解决问题；(f) 如果确认客户遇到的问题由第三方软件/硬件或其他与非睿泰软件相关的原因引起，华睿泰将结束案例；或 (g) 华睿泰认定，客户的软件运行完全符合其文档的描述。在下列情况下，华睿泰认为客户的问题已得到解决：(h) 华睿泰认为，补丁程序或软件版本升级可以解决客户问题并建议客户下载；(h) 华睿泰已向客户解释，客户所遇到的问题将在未来版本得到解决；(i) 华睿泰认为，问题并非由华睿泰软件导致；(j) 提出缓解问题的解决方法；或 (k) 根据华睿泰标准业务流程，华睿泰出于其他原因结束客户案例。在华睿泰结束案例之后，如果客户仍需要华睿泰协助解决同一个问题，可以创建新案例，而华睿泰在解决新案例时会参考原案例。

升级流程

华睿泰致力于为客户提供高品质的产品和高水准的支持服务。如果客户对案例的处理方式有疑问或不满意，可以与华睿泰支持服务联系，并请求与值班经理沟通。华睿泰重视客户诉求，值班经理一定会帮助处理客户独自提出来的疑问，并确保推动客户案例得到彻底解决。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

客户需要知道的其他信息

收购的产品

除华睿泰商售标准支持方案以外，本手册不涵盖其他任何支持方案。有关与收购的产品支持方案相关的信息，请参考华睿泰支持的产品。

基础支持不间断支持服务（仅限严重性级别为 1 的问题）

针对一级严重性案例，享受全天候基础支持服务的客户可以向华睿泰申请不间断支持服务。“不间断支持服务”一词的含义是，华睿泰支持服务支持人员将采用“全天候接力”模式，在全球不同支持中心间接力传递客户案例。如此一来，一级严重性案例将得到 24 小时不间断支持，而且即使遇到周末和假期也不会中断。

如果客户为他们的案例申请“全天候接力”服务，则华睿泰将根据能否能找到接力解决客户问题所需的客户指定联系人，来确定能否提供此类不间断支持服务。如果客户没有为案例申请“全天候接力”服务，或华睿泰找不到指定联系人，则对案例的处理将止于客户当地工作时间结束之时。在当地工作时间以外，不间断支持服务将以英语提供，因为华睿泰仅在当地工作时间才以其他语言提供支持。注意，华睿泰支持服务最初的工作重点是帮助客户的华睿泰软件恢复工作，因此软件性能可能会暂时下降，华睿泰将来会继续帮助客户解决问题。

客户服务中心

客户服务中心对与华睿泰产品相关的非技术性授权许可和序列化问题做出响应，其中可能包括许可证激活、软件版本升级、产品访问权限及续订。如果客户要寻求这些方面的协助，请转至客户服务中心访问华睿泰客户服务中心。

指定联系人

客户指定联系人

客户指定联系人是客户与 Veritas Support Solutions 支持人员之间的联系人。若享受基础支持服务，客户可以为每个产品许可证指定最多六个联系人。客户指定联系人应全面了解报告案例所围绕的具体华睿泰产品，并具备相应的技术和产品知识，以便及时解决案例。如果客户指定联系人缺乏解决问题所需的技术和产品知识，华睿泰可能会请求客户将指定联系人更换为具备更丰富技术或产品知识的人，以便加快案例的解决速度。客户登记案例时，可以为特定案例指定特定人员做为指定联系人。如果在针对问题进行的整个故障排除流程中，华睿泰均找不到符合条件的指定联系人，则华睿泰协助客户解决问题的效果将会受到影响。

注册或更新指定联系人

客户必须使用支持证书上所示的序列号，在华睿泰授权许可门户上注册指定联系人。如果客户想注册指定联系人，或者希望更新指定联系人名单，但手边没有支持证书，请使用以下链接。指定联系人

为便于我们及时提供支持服务，客户必须确保指定联系人信息是最新的，且准确无误。

多供应商支持

华睿泰拥有广泛的多供应商协作支持方案，包括通过 TSANet 协作。当客户在华睿泰软件与其他供应商产品之间遇到互操作性问题时，华睿泰通常会采用这些协作方案。如果华睿泰与另一个供应商之间没有协作关系，华睿泰通过客户要求那个供应商与华睿泰协作解决问题。如果问题与第三方产品有关，而与华睿泰产品无关，那么，问题解决流程和具体解决方法由第三方供应商（而不是华睿泰）决定。如果问题与另一个供应商的产品有关，而与客户的软件无关，那么，华睿泰可能会将客户问题转给相应供应商。若发生这种情况，客户需直接与相应供应商联系，以解决遇到的问题。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

安装、配置和操作活动

如果客户希望由华睿泰为自己购买的产品提供安装和配置服务，需要与华睿泰销售经理联系。

测试系统建议

华睿泰建议客户配置测试系统和测试环境，从而能够在生产环境中安装软件之前，先对配置和设置进行验证。利用测试系统，客户还可以在生产环境之外执行故障排除。

远程访问

为了对软件进行诊断和排除故障，华睿泰可能会提供客户计算机系统远程访问服务。在远程会话期间，华睿泰技术支持工程师 (TSE) 可能会请求控制客户的计算机。华睿泰会对所有远程访问会话留存记录，这些记录可用作华睿泰解决客户报告问题的证据。在实施此类远程访问之前，华睿泰均会要求客户通过以下链接明确同意华睿泰实施此类远程访问的协议：远程访问政策。

软件版本升级

在支持服务有效期内，受支持的客户均可免费获得公开发布的软件版本升级。软件版本升级包括在支持协议有效期内，华睿泰针对特定软件许可证公开发布的主要发行版和次要发行版。华睿泰单独发放许可或单独定价的任何产品选件或未来产品不属于软件版本升级。升级版本发布后，客户会收到系统自动发送的版本升级通知电子邮件，其中将提供新许可证信息。此通知还会引导客户访问华睿泰授权许可门户，客户浏览该授权许可门户即可找到版本升级应用程序。找到版本升级应用程序后，客户即可下载新版本软件并得到新许可证密钥。如果客户在升级过程中需要非技术协助，可以转至客户服务中心与客户服务中心支持人员联系。为保证软件取得最佳效果，华睿泰建议客户在商售软件版本升级发布后，主动安装适当的软件版本升级。

支持服务期限

如适用支持协议中无特殊规定，所有支持协议有效期均为 12 个月，且有效期始于华睿泰软件发货之日。另外，客户最多可购买 3 个期限的支持协议，且每个期限均为 12 个月，说明如下：

- 如果客户有多份支持协议，华睿泰可能会同意将结束日期调整为同一日，但这可能导致某个支持有效期超过或不足 12 个月。
- 所有长于三年的有效期均需华睿泰特别批准。延长的支持协议可能并不适用于所有华睿泰软件。

支持续订

续订就是将技术支持协议延长一个指定的续订期（12 个月或更长时间）。客户的初始支持协议期满后，可以续订相同的支持服务解决方案（如果可用），也可以更换为其他解决方案。如果客户已支付适当费用，则每个续订期限都将从上一个期限期满之日起生效。在最新支持协议期限到期之前，华睿泰通常会提前六十 (60) 天向客户发送支持协议的续订报价。

如果客户通过华睿泰的某个渠道合作伙伴购买支持协议，那么华睿泰可能不会将报价发送给客户，而是直接将其发送给渠道合作伙伴。如果客户未收到报价，可以通过如下链接直接与华睿泰续订部门联系：华睿泰续订。支持协议期满后，客户无权再享有任何支持服务。然而，客户仍可访问华睿泰在线知识库以及那些补丁程序，华睿泰通常面向所有被许可人发布这些内容，不管其是否持有有效支持协议。华睿泰续订部门负责向客户解释

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

有关续订或恢复支持服务的政策。有关支持服务续订的更多信息，请访问华睿泰续订。如果客户购买华睿泰设备，那么设备的硬件和软件支持合同都必须处于最新状态，设备系统才能享受支持。

支持的配置和替代（不受支持的）配置

华睿泰将为在支持的配置中使用的软件提供支持服务。华睿泰软件经过精心设计，可与很多类型的系统、应用程序和硬件进行互操作。有时，客户可能会选择在替代配置（不受支持的配置）中使用华睿泰软件，这里的“替代配置”是指未经验证、审批或确认，因而不知道能否与华睿泰软件进行互操作的环境，或不支持此类软件或仅支持有限功能的环境。华睿泰不支持替代配置，而且没有义务为在替代配置中使用的软件提供支持服务。对于在替代配置中使用的软件，华睿泰不做任何保证，因在替代配置中使用软件而产生的风险由客户自担。如果供应商修改其某个组件，而该组件又是原支持的配置的一部分，则支持的配置可能会转变为替代配置。如果客户在替代配置中遇到软件问题，或在使用非标准或非公开功能（非华睿泰或授权咨询合作伙伴开发且未记录于华睿泰手册或其他资料内的功能）时发生问题，应联系销售代表或渠道合作伙伴，以确定是否可以获得协助以及将基于什么条款获得协助。

设备支持的配置

华睿泰为在下列客户环境中运行的设备提供设备配置支持服务：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、华睿泰自主开发的脚本，以及文档中规定的其他配置元素，或此环境已经过我们验证、审批或确认，确认能够与设备协同使用。若设备中包含未经华睿泰验证、审批或确认的其他软件或第三方软件，则设备将不属于在支持的配置中运行。

华睿泰产品教学

为帮助客户最有效地使用华睿泰产品，华睿泰产品教学提供了广泛的培训解决方案。华睿泰产品教学提供的培训选项多种多样（包括自助网络课堂、虚拟学院，以及可随时随地访问培训内容的在线产品资料库），所有客户均能找到合适的培训选项。通过华睿泰认证计划，客户能够凭借在培训中所学的知识获得证书，从而在当今竞争激烈的环境中取得优势。有关华睿泰产品教学培训和认证方案的详细信息，请访问华睿泰培训。

第三方产品

华睿泰可能会为某些第三方品牌产品销售第三方支持。如果客户选择购买此类第三方产品及第三方品牌支持，则此类支持将仅根据与第三方之间的适用支持协议的条款与条件提供。提供此类第三方品牌支持服务时，本手册其余部分不适用。

定义

本手册中包含一些有特定含义的术语，这些术语在下面或在技术支持政策中定义。这些术语也可能会在本手册中初次使用时定义。

“案例”是指已记录在华睿泰的全球案例跟踪系统中且已为其分配案例标识号的已报告问题。

“不间断支持服务”是 Veritas Support Solutions 可以应客户请求提供的一种服务级别，此服务仅适用于一级严重性问题。“不间断支持服务”一词的含义是，华睿泰支持服务支持人员将采用“全天候接力”模式，在全球不同支持中心间接力传递客户案例。如此一来，一级严重性案例将得到 24 小时不间断支持，而且即使遇到周末和假期也不会中断。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

“次要发行版”是指包含新功能、额外平台支持、与相关主要发行版一致的基础架构变化或次要体系结构变化的一个软件版本。次要发行版一般包含在前一主要发行版之后发布的错误修复。

“重新分配”是指将原本由一名技术支持工程师负责的案例重新放回支持等待队列，并由另一名有空的技术支持工程师接手和负责处理。

“当地工作时间”是指基于软件安装所在国家/地区的标准业务运营时间，通常为特定地理区域工作日工作时间期间内的上午 8 点到下午 6 点。当地工作时间不包括节假日和休息日。

“第三方”是指华睿泰以外的其他软件或硬件供应商，此供应商与客户报告的问题有关。

“工作日”是指客户软件安装所在国家/地区的标准工作周内的一天。

“解决方法”泛指为解决客户问题而付出的各种努力。此术语包括华睿泰为帮助软件恢复到基本符合相关适用文档的状况而对软件进行的任何代码更改，包括为保持操作系统和数据库系统兼容性而进行的更改。在本手册中，解决方法同时也表示华睿泰为解决特定于客户的问题而开发的非正式发布的解决方案。我们定义的解决方法包括：华睿泰提供无需代码更改的临时解决方法；建议客户迁移到最新版本（华睿泰将在开发软件未来版本时解决该问题）；或华睿泰根据自己的支持流程采取其他措施来结束案例。定义包括华睿泰可能会通过提供代码更改或通过计划定期提供维护包或产品版本的方式来交付更完善和/或持久的解决方案，以使软件基本符合其文档要求。在某些材料中，可能会将华睿泰提供解决方法称作“解决方案交付”或提供修复。华睿泰保留决定在什么时间范围内以何种方式提供解决方法的权利。

“临时解决方法”是指已知问题的临时解决方案。临时解决方法可减轻该问题的负面影响，对于严重问题，可能需要对软件进行特定修改才能解决（有时称作“修补程序”）。有些情况下，华睿泰无法采取更进一步的更正性措施，因此临时解决方案即视为最终解决方案。

“软件”是指符合下列条件的华睿泰软件副本：客户已根据“华睿泰许可证协议”获得许可；已购买支持协议且协议当前有效；而且此类软件已确定属于此支持政策（华睿泰支持的产品）涵盖范围之内。在本手册中，术语“产品”或“华睿泰产品”有时可以与术语“软件”互换使用。

“软件版本升级”是指华睿泰根据特定软件副本的当前支持协议为客户您提供的软件后续版本。升级版本包括：带来体系结构变化、主要功能变化、平台或操作系统支持重大变化或影响兼容性变化的版本（有时称作“主要发行版”），以及带来新功能、额外平台支持、与相关主要版本一致的基础架构变化或辅助体系结构变化的版本（有时称作“次要发行版”）。次要发行版一般包含在前一主要发行版之后发布的错误修复。华睿泰单独发放许可或单独定价的任何产品选件或未来产品不属于软件版本升级。

“设备支持的配置”是指在设备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、华睿泰自主开发的脚本，以及文档中规定的其他配置元素，或此环境已经过我们验证、审批或确认，确认能够与设备协同使用。若设备中包含未经华睿泰验证、审批或确认的其他软件或第三方软件，则设备将不属于在支持的配置中运行。在此定义中，我们所说的环境是指硬件平台、操作系统、软件应用程序以及与设备配合使用的其他第三方解决方案。

“替代配置”是指华睿泰软件在以下配置或环境中使用：此类软件不受支持的配置；华睿泰软件未获批准使用的环境；华睿泰尚未验证软件是否可以正常工作的环境；或已经测试发现软件无法工作或仅能以有限功能工作的环境。在此定义中，我们所说的环境是指硬件平台、操作系统、软件应用程序以及与软件配合使用的其他第三方解决方案。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

“文档”是指华睿泰软件随附的用户手册和版本说明。

“问题”是指可能与软件性能有关的技术疑问或技术问题。

“下一工作日”是指客户向华睿泰提交问题以请求帮助之后紧随的特定工作日（如上定义）。

“许可证协议”是指基础软件的华睿泰许可证协议。

“严重性级别”可以根据本手册“案例管理活动”图表中的定义，将问题分类为“一级严重性”、“二级严重性”、“三级严重性”或“四级严重性”。

“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、华睿泰自主开发的脚本，以及客户文档中规定的其他配置元素，或此环境已经过华睿泰验证、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、软件应用程序以及与软件配合使用的其他第三方解决方案。

“支持服务”是指华睿泰根据支持协议的条款在支持协议有效期内为特定软件许可证提供的一般技术支持。

“支持协议”是指华睿泰与客户之间的协议，支持协议介绍服务、权利以及客户针对特定软件或硬件设备许可证而购买的支持服务的其他条款。术语“支持协议”包括华睿泰支持证书以及该支持协议特别包含的参考文档。

“指定联系人”是由客户指定并在华睿泰注册的支持人员，他们是与 Veritas Support Solutions 进行沟通的授权联系人。

“主要发行版”是指包含体系结构变化、主要功能变化、平台或操作系统支持的重大变化或影响兼容性的变化的一个软件版本。

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。

参考信息

- **华睿泰 MySupport 在线案例管理** – 一种基于 Web 的案例管理工具，支持用户创建、更新和上传与新支持案例及现有支持案例相关的支持信息。
  - MyVeritas
- **华睿泰 MyAppliances 在线门户** – 一种基于 Web 的门户，具有客户设备注册、管理和信息查询功能。客户可以在此门户中查看 AutoSupport 警报、以电子方式提交案例，以及查看与设备相关的重要信息。
  - 设备门户
- **运营就绪性工具 -** 基于 Web 的一系列工具，支持 Storage Foundation、NetBackup 及其他华睿泰产品。
  - https://sort.veritas.com
- **支持电话号码网页** – 客户可以此处所列的电话号码与华睿泰支持部门联系。
  - Support Solutions 电话号码列表
- **Veritas Support Solutions 主页** – 提供在线产品支持工具和信息。
  - Veritas Support Solutions
- **华睿泰知识库** – 帮助客户搜索并解决可疑问题的知识文章在线资料库。
  - 华睿泰知识库
- **Veritas Community** – 在线用户社区，客户可以通过此社区详细了解新产品、浏览论坛、发布帖子以及与其他华睿泰用户进行交流。
  - 华睿泰社区
- **技术支持基础网页** – 实用支持材料的来源，包括华睿泰技术支持政策、案例上报流程以及语言支持指南。
  - Veritas Support Fundamentals
- **自 2015 年生效的技术支持政策：**
  - Veritas Support Solutions
- **客户服务中心 -** 为客户非技术支持需求提供解答和解决方案。主题包括产品授权许可、支持和维护服务以及联系人、联系信息、产品下载和培训。
  - 客户服务中心
- **华睿泰授权许可门户** – 用于注册和激活新产品、管理现有许可证数据，以及更改客户指定支持联系人名单的在线工具。
  - 华睿泰授权许可
- **停止支持政策**
  - 华睿泰政策

华睿泰对华睿泰资产的法律声明 © 2015 Veritas Technologies LLC. © 2015 年 Veritas Technologies LLC 版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Veritas 和 Veritas 徽标是 Veritas Technologies LLC 或其附属机构在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。