



**VERITAS™**

# Manual de soluciones de soporte técnico

## Tabla de contenidos

<b>CÓMO UTILIZAR ESTE MANUAL .....</b>	<b>4</b>
<b>TÉRMINOS PARA SOLUCIONES DE SOPORTE DE VERITAS .....</b>	<b>4</b>
Contrato de soporte.....	4
Política de soporte técnico .....	4
Política de caducidad .....	4
Soporte técnico extendido (solo para Software) .....	5
Soporte extendido para dispositivos (solo Dispositivos).....	5
Servicios de soporte para dispositivos .....	5
SaaS, Suscripciones y Servicios alojados .....	5
<b>OFERTAS DE SOLUCIONES DE SOPORTE DE VERITAS .....</b>	<b>5</b>
Mantenimiento básico (solo Software) .....	6
Soporte básico (solo Software) .....	6
Soporte técnico extendido (solo para Software) .....	6
Soporte estándar, Soporte básico y Soporte extendido para dispositivos (Dispositivos).....	6
Ofertas de Business Critical Services .....	7
Especialista remoto de productos de Business Critical Services.....	7
Business Critical Services Premier .....	7
Para obtener más información.....	9
<b>TIPOS DE SOPORTE .....</b>	<b>9</b>
Soporte web .....	9
Soporte telefónico .....	9
Soporte de idioma local .....	9
Contactos designados .....	9
<b>CÓMO CONTACTARSE CON LAS SOLUCIONES DE SOPORTE DE VERITAS .....</b>	<b>10</b>
Descripción general.....	10
Información que se debe proporcionar al informar sobre un Problema .....	10
<b>Administración de Casos.....</b>	<b>11</b>
Reconocimiento .....	11
Resolución de Problemas .....	11
Actividades de administración de Casos .....	12
Niveles de gravedad .....	12
Escalas de tiempo de administración de Casos según Nivel de gravedad .....	13
Supervisión y actualización de un Caso .....	14
Problemas de Terceros .....	14
Resolución de problemas en la nube .....	14
Cierre de Caso.....	14
Proceso de escalamiento.....	14
Productos adquiridos.....	15
Esfuerzos continuos para Soporte básico (para Problemas de GRAV 1 solamente) .....	15
Sistema de administración de derechos de Veritas (VEMS) .....	15
Soporte de múltiples proveedores .....	16
Exclusiones de servicio .....	16

# Manual de soluciones de soporte técnico

- Actividades de instalación, actualización, configuración e implementación ..... 16
- Educación de Veritas..... 16
- Recomendación de sistema de prueba ..... 16
- Acceso remoto ..... 16
- Actualizaciones de la versión de software ..... 17
- Renovaciones de soporte ..... 17
- Configuraciones compatibles y alternativas ..... 17
- Productos de terceros ..... 17
  
- DEFINICIONES ..... 18**
  
- INFORMACIÓN DE REFERENCIA..... 22**

## CÓMO UTILIZAR ESTE MANUAL

Este Manual proporciona una descripción general e información importante sobre las ofertas de soluciones de Soporte (Soporte básico, Mantenimiento básico, Soporte de dispositivos, Soporte extendido y Business Critical Services) disponibles de Veritas, incluidas las definiciones de programas, procesos y procedimientos.

- Lea este Manual para obtener información acerca de cómo la administración de Casos aborda Problemas según su Nivel de gravedad.
- Este Manual no sustituye los términos y condiciones contractuales según los cuales un cliente adquirió Productos o Soporte técnico de Veritas específicos y no reemplaza a la Política de soporte técnico de Veritas.
- Los clientes deben consultar este Manual para saber dónde obtener información sobre la compatibilidad de software para las empresas que han sido adquiridas recientemente por Veritas, incluidas aquellas que no están totalmente integradas en la cartera de ofertas y procesos de soporte de Veritas.
- Las palabras escritas con mayúscula inicial en este Manual tienen significados específicos. En el Manual se definen esos significados.
- Veritas se reserva el derecho de realizar cambios en este Manual y en los procesos relacionados con él en cualquier momento.

La versión más reciente de este Manual se encuentra en [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html).

## TÉRMINOS PARA SOLUCIONES DE SOPORTE DE VERITAS

### Contrato de soporte

Un Contrato de soporte de Veritas actual cubre la versión generalmente disponible (“GA”, Generally Available) de la Licencia del Producto del cliente. Los clientes deben referirse a sus Contratos de soporte para obtener más información sobre el alcance del soporte técnico que se aplica al Producto.

### Política de soporte técnico

La Política de soporte técnico describe los términos según los cuales Veritas proporcionará el Soporte a los clientes. Incluye definiciones de terminología e indica las responsabilidades del cliente. Nuestra Política de soporte técnico se encuentra disponible en [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html).

### Política de caducidad

Veritas ofrece diferentes niveles de entregas con un Contrato de soporte del cliente que depende de la parte del ciclo de vida donde se encuentre el Producto. Nuestra Política de caducidad (“Política EOL”, End of Life) describe el ciclo de vida típico de nuestros Productos y las entregas de soporte relacionadas durante las fases de esos ciclos de vida. Para obtener más información, consulte nuestra Política EOL, publicada en [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html). Las fechas EOL específicas de los Productos están disponibles en <https://sort.veritas.com/eosl>. Si el Producto instalado del cliente alcanzó la fecha de caducidad del Soporte estándar, los clientes deberán consultar la Política EOL de Veritas para comprender las opciones de servicios de soporte que pueden estar disponibles para comprar para el Producto, como el Soporte técnico extendido.

# Manual de soluciones de soporte técnico

## Soporte técnico extendido (solo para Software)

La oferta de Soporte técnico extendido (“ETS”, Extended Technical Support), cuando se encuentra disponible, extiende la elegibilidad para recibir Soporte para una versión de Software que ha alcanzado su fecha límite de Soporte estándar (“EOSS”, End of Standard Support), pero que todavía no ha alcanzado su fecha límite de caducidad (“EOSL”, End of Support Life), como se describe en detalle en nuestra Política de caducidad. Una vez que un Software alcanza su fecha de EOSS, los clientes solo recibirán el soporte técnico si 1) actualizan el Producto a una versión admitida o 2) compran ETS además del mantenimiento de soporte subyacente (es decir, Mantenimiento básico o Soporte básico).

## Soporte extendido para dispositivos (solo Dispositivos)

Si tiene un contrato de soporte activo y desea continuar con este para su Dispositivo después de la fecha EOSS, debe comprar el Soporte extendido para dispositivos (“EAS”, Extended Appliance Support), si estuviera disponible. El EAS está sujeto a la disponibilidad de las partes.

## Servicios de soporte para dispositivos

Los Servicios de soporte para dispositivos, describen los Servicios de soporte para los dispositivos de Veritas. Veritas brinda Soporte a los clientes que tengan un Contrato de soporte en vigor válido tanto para el Hardware como para el Software y usen el dispositivo con una Configuración compatible. La información sobre los Servicios de soporte para dispositivos está disponible en <https://www.veritas.com/appliance-services/appliance-support-services>.

## SaaS, Suscripciones y Servicios alojados

El Software como servicio (SaaS, Software as a Service), las suscripciones y los servicios alojados se definen y describen en sus respectivos Contratos de servicio y licencias, disponibles en <https://www.veritas.com/company/legal/license-agreements>.

## OFERTAS DE SOLUCIONES DE SOPORTE DE VERITAS

Veritas ofrece diferentes ofertas de soluciones de soporte para Software y Dispositivos en locales.

### Tabla de ofertas de Soporte de Veritas

Soporte técnico	Mantenimiento básico	Soporte básico	Especialista remoto de productos de BCS (básico como prerequisite)	BCS Premier (básico como prerequisite)
Objetivo de respuesta de Gravedad 1 (luego del reconocimiento)	1 hora	30 minutos	15 minutos	15 minutos
Acceso a Soporte	Horario laboral regional	24 horas al día todos los días	24 horas al día todos los días	24 horas al día todos los días
Prioridad de espera			√	√
Punto de acceso de las llamadas: Horario laboral regional	Ingenieros de Soporte técnico	Ingenieros de Soporte técnico	RPS	TSE con más conocimientos técnicos
Punto de acceso de las llamadas: fuera del Horario laboral regional	Ingenieros de Soporte técnico	Ingenieros de Soporte técnico	TSE con más conocimientos técnicos	TSE con más conocimientos técnicos
Contactos designados	Ilimitado	Ilimitado	6 por Derecho	Ilimitado

# Manual de soluciones de soporte técnico

<b>Cobertura de territorio</b>	Regional	Global	Regional	Global
<b>Cobertura del producto</b>	Por título de Software	Por título de Software	Por Familia de producto	Por Familia de producto
<b>Entrenamiento</b>			Interactivo y con seminarios virtuales registrados	Interactivo y con seminarios virtuales registrados
<b>Supervisión de escalaciones de Casos</b>			√	√
<b>Revisiones trimestrales de la cuenta</b>			√	√
<b>Administración de cuentas</b>				√
<b>Soporte proactivo</b>				√
<b>Soporte extendido</b>	Opción adicional	Opción adicional	Opción adicional	Opción adicional

## Mantenimiento básico (solo Software)

El Mantenimiento básico solo está disponible en países selectos. Para obtener más detalles, comuníquese con su representante de ventas de Veritas. El Mantenimiento básico proporciona lo siguiente:

- Acceso a soporte técnico proporcionado por teléfono durante el Horario laboral regional.
- Acceso a la página web de soporte técnico de Veritas las 24 horas, todos los días.
- Acceso a Correcciones y Parches.
- Acceso a Actualizaciones de la versión de software.

## Soporte básico (solo Software)

El Soporte básico proporciona lo siguiente:

- Acceso a soporte técnico proporcionado por teléfono las 24 horas, todos los días.
- Acceso a la página web de soporte técnico de Veritas las 24 horas, todos los días.
- Soporte de Esfuerzos continuos para Casos de Gravedad 1 (a petición del cliente).
- Acceso a Correcciones y Parches.
- Acceso a Actualizaciones de la versión de software.

## Soporte técnico extendido (solo para Software)

Además de tener un derecho válido para el Mantenimiento básico o Soporte básico, los clientes que deseen recibir soporte después de la fecha límite de soporte estándar del Producto deben tener un Derecho de Soporte técnico extendido (ETS) válido. El ETS incluye los siguientes productos:

- Acceso a soporte técnico las 24 horas, todos los días para Soporte básico o según el Horario laboral regional para Mantenimiento básico.
- Acceso a la página web de soporte técnico de Veritas las 24 horas, todos los días.
- Suministro exclusivo de Reparaciones/Parches/Soluciones posibles conocidos o información de la Base de conocimientos técnicos de Veritas en respuesta a las solicitudes de asistencia del cliente.

## Soporte estándar, Soporte básico y Soporte extendido para dispositivos (Dispositivos)

Veritas brinda Soporte a los clientes de Dispositivos que tengan un Contrato de soporte válido en vigor tanto para Dispositivos como para Software, y usen el Dispositivo con una Configuración compatible. El Soporte para Dispositivos in situ solo se proporciona una vez que Veritas determina que se requiere una respuesta in situ, lo que incluye la entrega de las piezas correspondientes. Diríjase a <https://www.veritas.com/appliance-services/appliance-support-services> para obtener información adicional sobre el soporte para Dispositivos.

## Ofertas de Business Critical Services

### Especialista remoto de productos de Business Critical Services

El Especialista remoto de productos (RPS, Remote Product Specialist) es ideal para empresas que operan una Familia de productos de Veritas en varias máquinas y redes. El RPS proporciona un punto de contacto técnico designado, que es un experto en una determinada Familia de productos. Este experto se encarga de los problemas esenciales específicos de su producto durante el Horario laboral regional y está respaldado por especialistas en soporte competentes que lo ayudarán con sus necesidades de servicio fuera del Horario laboral regional. Esta oferta incluye:

- Acceso directo a un técnico experto designado para el producto específico con acceso superior a especialistas en soporte más especializados si el RPS no está disponible.
- Conocimiento profundo del producto y familiaridad con su entorno de TI aceleran el diagnóstico del Problema para ayudarnos a solucionar el Problema rápidamente.
- Para cada Familia de productos comprada los clientes pueden nominar hasta seis Contactos designados.
- Para conocer la lista de familias de productos de Business Critical Services admitidas, consulte la [Lista de Productos de BCS admitidos](#).

### Especialista remoto de productos asignado

Cuando adquiera la oferta RPS, se asignará un Especialista remoto de productos para que trabaje con usted y su equipo, lo que puede incluir hasta seis Contactos designados. El Especialista remoto de productos es el punto de contacto asignado para ofrecer soporte en todos los productos dentro de una familia específica de productos durante el Horario laboral regional. Recibirá hasta 48 días laborables de soporte del tiempo disponible del RPS.

Una vez asignado, el RPS realizará una llamada de presentación para conocer a su equipo y a su entorno (productos implementados, configuración, versiones, etc.), y cómo la compañía realiza negocios (controles de cambio, requisitos de seguridad y entregas clave, etc.). Su RPS utiliza esta información para agilizar el diagnóstico y adaptar el soporte y la información que proporcionan para satisfacer necesidades y preocupaciones específicas.

Su RPS proporcionará información acerca de cómo abrir un Caso, tanto durante como fuera del Horario laboral regional, junto con información de contacto relevante y los puntos de contacto de escalación.

Durante el Horario laboral regional, tendrá acceso directo por teléfono y correo electrónico a su especialista remoto de producto designado. Fuera del horario laboral local o en el caso de que el RPS no se encuentre disponible temporalmente, tendrá un acceso mejorado a nuestros especialistas con más conocimientos técnicos de soporte si llama al Centro de Soporte Técnico de Veritas al número que aparece en [Contacte al Soporte técnico](#).

### Especialista remoto de productos dedicado

El Especialista remoto de productos dedicado proporciona todos los beneficios descritos anteriormente en la sección Especialista remoto de productos asignado, pero el Especialista remoto de productos dedicado está totalmente dedicado a su empresa, y proporciona hasta 220 días laborables de soporte técnico por período anual.

### Business Critical Services Premier

BCS Premier es el soporte técnico más completo de Veritas para los clientes empresariales. Combina los mejores servicios de soporte proactivos y reactivos con objetivos de respuesta rápida para ayudar a minimizar el riesgo de TI del cliente y maximizar el tiempo de actividad. Con un Soporte proactivo y un personal de Soporte especializado con una comprensión profunda de sus necesidades de TI empresariales, nuestra oferta BCS Premier ayuda a estabilizar la infraestructura, optimizar las operaciones de TI y a obtener una respuesta rápida cuando se necesita. Entre los productos BCS Premier se incluyen:

# Manual de soluciones de soporte técnico

- **Prioridad de espera** menor tiempo de espera para los especialistas en soporte más especializados de Veritas.
- **Planificación de resultados satisfactorios y revisiones comerciales trimestrales** para afinar la utilización de productos y servicios.
- **Estrategias de optimización del producto** para ayudarlo en la preparación para nuevas versiones, compatibilidad del producto y planificación de la producción.
- **Un administrador de cuenta Business Critical (BCAM)** es un recurso designado que se centra en el éxito de su negocio y está respaldado por un equipo remoto de expertos en soporte avanzado.
- **Administración en escalación** se notificará a su administrador de cuentas sobre Casos de Gravedad 1 registrados y se le brindará supervisión general.
- **Soporte proactivo remoto** brinda acceso a una cartera de servicios de Soporte proactivos que están diseñados para ayudarlo a maximizar la eficiencia y la productividad de sus productos Veritas.
- Acceso a seminarios técnicos virtuales tanto interactivos como grabados.

## Equipo de cuentas de Business Critical Services

Como un cliente de BCS Premier, tiene derecho a recibir hasta 20 días de servicios de administración de cuenta. El equipo de soporte incluye un administrador de cuenta Business Critical (BCAM, Business Critical Account Manager), así como acceso a ingenieros de soporte técnico de mayor competencia que poseen conocimientos avanzados de la cartera de productos de Veritas y los conjuntos de habilidades para proporcionar mejores servicios técnicos disponibles en la oferta adquirida. El equipo de BCS ofrece rápidas respuestas a situaciones críticas y ofrece un Soporte proactivo para ayudarlo a evitar interrupciones no planificadas.

## Su BCAM: Trabaja con usted

Su BCAM actúa como el punto central de su relación con la organización de Soporte de Veritas. El BCAM ofrece los siguientes servicios en conjunto con nuestro equipo de soporte técnico:

- Planificación de resultados satisfactorios y revisiones comerciales trimestrales
  - Brinda revisiones comerciales trimestrales para resumir las tendencias de soporte, incidentes de alto impacto y la administración de finalización del ciclo de soporte.
  - Optimiza el uso de productos y servicios mediante revisiones de uso trimestral y el planeamiento del rendimiento de la cuenta según los objetivos empresariales del Cliente.
  - Evaluación y administración de EOSL para detectar y evaluar versiones básicas de instalación de Veritas, y elaborar de informes sobre el cronograma y el progreso de las mejoras.
- Estrategias de optimización del producto
  - Ayudan a los clientes a prepararse para nuevas versiones y funciones junto con sugerencias de prácticas recomendadas.
  - Ayudan a la identificación de procesos para confirmar que las soluciones de Familia de productos instaladas o que se van a instalar, sean compatibles con el entorno.
  - Ayudan a con la planificación de la producción para minimizar los riesgos sobre el entorno de funcionamiento y las soluciones de Veritas.

Para conocer la lista de Familias de productos de Business Critical Services admitidas, consulte la [Lista de Productos de BCS admitidos](#).

## Soporte proactivo remoto

El BCAM organiza la entrega del Soporte proactivo remoto BCS para que estos servicios se entreguen a tiempo. Tiene acceso a hasta cuatro (4) servicios de Soporte proactivo que no deberán superar un total de 12 días durante el término anual de Soporte Premier, disponibles a solicitud del cliente. El Soporte proactivo se coordina a través de su BCAM y está sujeto a disponibilidad. El Soporte proactivo se provee remotamente por teléfono, correo electrónico y, si fuese necesario, concluye con una reunión en línea para analizar las conclusiones y brindar cualquier informe.

Para obtener una descripción del servicio completo de las opciones de Soporte proactivo disponibles según el producto y para coordinar la entrega de su Soporte proactivo, póngase en contacto con su BCAM o consulte [Soporte proactivo BCS](#).



# Manual de soluciones de soporte técnico

## Cómo contactarse con su BCAM

Su BCAM está disponible durante el Horario laboral regional, según haya sido designado por el cliente, y le proporcionará su información de contacto. Fuera del Horario laboral regional póngase en contacto con nuestros especialistas con mayores conocimientos en soporte y aproveche la llamada con espera de prioridad que le informará a su BCAM de cualesquiera Casos de Gravedad 1 registrados.

## Para obtener más información

Para obtener más información acerca de las ofertas BCS, consulte [Business Critical Services: descripciones de servicio](#).

## TIPOS DE SOPORTE

### Soporte web

Veritas ofrece amplios recursos de autoayuda las 24 horas, todos los días, sin costo adicional para los clientes:

- La Base de conocimientos de Veritas ([https://www.veritas.com/support/es\\_ES](https://www.veritas.com/support/es_ES)) tiene las respuestas para sus preguntas técnicas.
- El sitio web de Soporte de Veritas ([https://www.veritas.com/support/es\\_ES](https://www.veritas.com/support/es_ES)) tiene vínculos a artículos sobre cómo usar la Base de Conocimientos de Veritas, crear una cuenta de Veritas, administrar las suscripciones y sacar provecho de otros recursos de Soporte de Veritas.
- Los Foros comunitarios están disponibles en <https://vox.veritas.com/> para hacer preguntas a otros clientes o para sugerir o analizar mejoras de los Productos.
- Los clientes con Contratos de soporte activos también pueden usar el sitio web de [Soporte de Veritas](#) para iniciar, administrar, actualizar y cerrar los Casos de soporte técnico en línea.

### Soporte telefónico

Se incluye una lista con los números de contacto de soluciones de Soporte de Veritas de todo el mundo en [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/contact-us.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/contact-us.html). Veritas ofrece soporte telefónico gratuito en determinadas áreas, pero el cliente se hace cargo de todos los demás costos en los que incurra, como envíos por fax, llamadas con cargo, servicios de Internet, ancho de banda de red, consumo de servicios en la nube, correo postal y seguro del correo postal. Nota: Los clientes de RPS BCS recibirán un número de marcación directa para sus RPS.

### Soporte de idioma local

Veritas ofrece servicios de soporte en inglés. Haremos los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar soporte en idiomas diferentes del inglés durante el Horario laboral regional, según los recursos disponibles de Veritas. Consulte [Soporte de idioma local](#) para obtener información adicional.

## Contactos designados

Debe registrar a los miembros del personal como Contactos designados para que actúen como vínculo con el personal de Servicios de soporte de Veritas. La cantidad de Contactos designados que puede seleccionar varía según la oferta de servicios de Soporte que haya adquirido.

- Especialista remoto de productos BCS → Seis Contactos designados por Familia de productos.
- Mantenimiento básico, Soporte básico y Servicios BCS Premier → Contactos designados ilimitados.

# Manual de soluciones de soporte técnico

Para facilitarle aún más los Servicios de soporte, sus Contactos designados deben conocer al detalle los productos específicos de Veritas de los que son responsables y deben contar con los conocimientos técnicos y sobre los productos necesarios para ayudar a resolver un Caso de la forma adecuada. Si consideramos que su Contacto designado carece del conocimiento técnico y sobre el producto necesarios para ayudarlo a solucionar el Problema, podemos solicitarle que reemplace a su Contacto designado con alguien que tenga más conocimientos técnicos o del producto para ayudar a que el Caso progrese. Si los Contactos designados y calificados no están disponibles en todo el proceso de solución de Problemas, la capacidad de Veritas para ayudarlo se verá afectada negativamente. Cuando usted registra o escala un Caso, puede identificar a personas específicas como sus Contactos designados para ese Caso.

## Registro o actualización de Contactos designados

Registre a todos sus Contactos designados para ayudarnos a brindar soporte a tiempo. Es importante que mantenga la información sobre los Contactos designados siempre precisa y actualizada.

- Para clientes de Mantenimiento básico y Soporte básico, registre a sus Contactos designados por medio de Atención al Cliente en [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/contact-us.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/contact-us.html).
- Los clientes de Business Critical Services deben registrar sus Contactos designados con su BCAM o RPS.

# CÓMO CONTACTARSE CON LAS SOLUCIONES DE SOPORTE DE VERITAS

## Descripción general

Si los clientes identifican un Problema con su Software de Veritas o con un Dispositivo de Veritas bajo licencia, deben ponerse en contacto con Veritas electrónicamente mediante la página web ([https://www.veritas.com/support/es\\_ES](https://www.veritas.com/support/es_ES)) o por teléfono mediante los números de contacto disponibles en [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/contact-us.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/contact-us.html). Los clientes deben proporcionar a Veritas cualquier información útil de diagnóstico que se les pueda solicitar para replicar o solucionar su Problema. Será necesario que el cliente inicie un Caso diferente para cada Problema y Veritas asignará un número único de identificación de Caso en su sistema de seguimiento global para cada Caso.

Si un cliente experimenta un Problema con un Dispositivo, el número de serie del Dispositivo es necesario para garantizar el diagnóstico correcto de la configuración de Hardware que haya adquirido.

Ya sea que los clientes informen el Problema electrónicamente o por teléfono, deben proporcionar a Veritas su identificación de Soporte de Veritas o de Derecho para que Veritas pueda validar el nivel de soporte que los clientes tienen derecho a recibir. Cuando los clientes se comunican con Veritas por un Caso, necesitan proporcionar su número de Caso.

## Información que se debe proporcionar al informar sobre un Problema

Los clientes deben brindar a Veritas la siguiente información al informar sobre un Problema por teléfono.

- Identidad
  - Nombre del cliente
  - Nombre de contacto, número de teléfono y dirección de correo electrónico
  - Identificación de soporte de Veritas o de Derecho (el conjunto único de letras o números asignados en el momento de la compra)
- Información sobre el producto
  - Nombre del producto
  - Versión del producto
  - Número de serie del chasis (si hubiera un Problema con un Dispositivo de Veritas)

# Manual de soluciones de soporte técnico

- Información del sistema y del Software
  - Sistema operativo
  - Versión del sistema operativo
- Un enunciado de alto nivel en una línea sobre el Problema informado
- El síntoma principal del Problema
- Un resumen detallado del Problema que está experimentando y el impacto en su organización
- Nivel de gravedad
  - Los clientes deben consultar las definiciones de Nivel de gravedad en este Manual y asignar un Nivel de gravedad del 1 al 4 para su Problema
- Para un Dispositivo de Veritas, se necesita información adicional:
  - Número de serie
  - Dirección donde está instalado el Dispositivo
  - Contacto local en la ubicación de instalación
  - Detalles del sitio (contacto local, horas de acceso, restricciones del sitio)
  - Los clientes deben asegurarse de tener acceso directo a los sistemas que requieren la resolución de Problemas

## Administración de Casos

### Reconocimiento

La administración de Casos implica varias actividades clave. La primera actividad tiene lugar cuando Veritas reconoce que un cliente se ha contactado por teléfono o por la [página web](#) de Soporte de Veritas para informar sobre un Problema, o cuando el sistema CallHome ha comunicado un Problema a Veritas automáticamente. En el caso de informar sobre un Problema por vía telefónica o mediante la página web, el objetivo de Veritas es reconocer la petición de asistencia del cliente dentro de los cinco minutos.

Una vez que se ha abierto un Caso, el cliente recibirá un correo electrónico oficial de confirmación donde se informa que Veritas ya está al tanto de su Problema. El correo electrónico incluirá el número de Caso del cliente, así como también instrucciones importantes, herramientas útiles y recursos que ayudarán a la resolución del Problema del cliente. Veritas pide a los clientes que dediquen tiempo a leer este correo electrónico importante.

### Resolución de Problemas

El Ingeniero de soporte técnico (“TSE”, Technical Support Engineer) le hará preguntas al cliente acerca de su Problema y trabajará con él para identificar la causa. El proceso de resolución de problemas puede involucrar responder preguntas adicionales, ejecutar diagnósticos, aplicar parches, solicitar registros, proporcionar acceso remoto, etc. Tenga en cuenta que Veritas necesitará el consentimiento expreso del cliente antes de iniciar cualquier acceso remoto. El TSE documentará todos los pasos de la resolución del problema en el Caso. El TSE facilitará al cliente un Plan de acción (POA, plan of action) durante toda la duración de su Caso. Las acciones realizadas por el TSE asignado llevarán eventualmente a determinar la causa del Problema. Si se identifica que la causa de su Problema es un inconveniente con el Software de Veritas, el TSE ofrecerá una Solución posible u otra Resolución, o es posible que también desarrolle un plan de acción con los pasos esperados para abordar el Problema. Los clientes pueden consultar las actualizaciones de los Casos y comunicarse con el TSE en la [página web de Soporte de Veritas](#).

## Manual de soluciones de soporte técnico

Si se establece durante el diagnóstico que existe un problema con el Hardware del Dispositivo, un coordinador de servicios de campo trabajará con el cliente para coordinar un tiempo estimado de llegada del personal de soporte en el sitio o de la parte que se necesite. Esto se puede realizar dentro de los tiempos estipulados en el Contrato de soporte según sea necesario o como se haya acordado con el cliente.

### Actividades de administración de Casos

Veritas hará los esfuerzos comercialmente razonables para llevar a cabo las actividades relacionadas dentro de plazos específicos. Sin embargo, Veritas no tiene la obligación de satisfacer ningún marco de tiempo específico. Tenga en cuenta que si un cliente ha registrado un Problema de Gravedad 1, los esfuerzos iniciales de Veritas se concentrarán en hacer que el Software del cliente funcione. Quizás se produzca una degradación temporal del rendimiento mientras Veritas trabaja para resolver el Problema.

### Niveles de gravedad

El cliente determinará el Nivel de gravedad inicial de cada Problema informado a Veritas. El Nivel de gravedad refleja la evaluación del cliente de las posibles consecuencias adversas en su negocio y debe coincidir con las definiciones de Nivel de gravedad de este Manual. Si Veritas determina que el Nivel de gravedad asignado al Caso de un cliente no se alinea con sus definiciones, Veritas recategorizará el Problema para cumplir con esas definiciones. A medida que avanza el Caso, la gravedad del Problema puede cambiar y puede que ya no coincida con el Nivel de gravedad inicial asignado al Problema. En tales ocasiones, Veritas volverá a clasificar el Caso para reflejar la definición correcta y se encargará del Caso según el Nivel de gravedad corregido. Veritas transfiere a un TSE todos los Problemas de Nivel de gravedad 1 para una acción inmediata.

# Manual de soluciones de soporte técnico

## Escalas de tiempo de administración de Casos según Nivel de gravedad

GRAVEDAD DEL PROBLEMA	DESTINOS DE RESPUESTA DESPUÉS DE LA CONFIRMACIÓN		
	Reconocimiento dentro de los cinco minutos		
	<b>MANTENIMIENTO BÁSICO</b> (HORARIO LABORAL REGIONAL)	<b>SOPORTE BÁSICO</b> (24 HORAS, TODOS LOS DÍAS)	<b>Business Critical Services</b> (24 HORAS, TODOS LOS DÍAS)
<p>Gravedad 1</p> <p>Se ha producido un Problema y ninguna Solución posible está disponible inmediatamente, en una de las siguientes situaciones: (i) un servidor de producción u otro sistema de misión crítica está inactivo o ha tenido una considerable pérdida de servicio; o (ii) una parte sustancial de los datos de misión crítica tiene un riesgo alto de pérdida o daños.</p>	Dentro de una hora hábil	Dentro de 30 minutos	Dentro de 15 minutos
<p>Gravedad 2</p> <p>Un Problema se produce por una avería seria de una funcionalidad principal. Se puede continuar con las operaciones de manera limitada, aunque la productividad a largo plazo pueda verse afectada negativamente.</p>	Dentro de cuatro horas hábiles	Dentro de dos horas	Dentro de dos horas
<p>Gravedad 3</p> <p>Se produce un Problema que tiene un efecto adverso limitado en las operaciones comerciales.</p>	Antes de la conclusión del Próximo día laboral	A la misma hora del Próximo día laboral	En el plazo de seis horas
<p>Gravedad 4</p> <p>- Ha ocurrido un Problema, pero las operaciones comerciales no se han visto afectadas negativamente o</p> <p>- el cliente tiene una sugerencia para una solicitud de mejora o nuevas funciones</p>	<p>Dentro de dos Días laborales;</p> <p>Veritas recomienda que las sugerencias para nuevas funciones o mejoras se presenten en los <a href="#">foros de Veritas</a></p>	<p>Durante el Próximo día laboral;</p> <p>Veritas recomienda que las sugerencias para nuevas funciones o mejoras se presenten en los <a href="#">foros de Veritas</a></p>	<p>A la misma hora del Próximo día laboral;</p> <p>Veritas recomienda que las sugerencias para nuevas funciones o mejoras se presenten en los <a href="#">foros de Veritas</a></p>

## Supervisión y actualización de un Caso

El TSE que gestiona el Caso del cliente ofrecerá actualizaciones sobre el estado del Caso y mantendrá un POA actualizado para el Caso. Los clientes pueden supervisar el estado de su Caso e interactuar con el TSE asignado a través de la interfaz de [Soporte de Veritas](#). Si el cliente necesita llamar al Soporte de Veritas con respecto a un Caso abierto, debe llamar y proporcionar su número de Caso al representante de Atención al Cliente. El agente transferirá la llamada al TSE que gestiona ese Caso. Si ese TSE no está disponible, el cliente puede dejarle un mensaje o puede solicitar que el Caso sea transferido al siguiente TSE disponible. “Transferencia” se refiere a un Caso que se deriva de un TSE y se pone en la cola a la espera de soporte para que otro TSE disponible diferente lo seleccione y trabaje para solucionarlo.

En el Caso de un Problema relacionado con un Dispositivo, el Coordinador de servicios de campo realizará una supervisión adicional y se comunicará con el cliente directamente para organizar los tiempos de llegada y garantizar que el Problema se haya resuelto.

## Problemas de Terceros

Veritas utilizará los esfuerzos comercialmente razonables para traer una resolución definitiva para el Problema del cliente. Sin embargo, en caso de que el proceso de resolución y las pruebas demuestren que el Problema no es causado por Veritas, pero parece ser causado por Terceros, entonces Veritas solicitará, y en algunos Casos requerirá, que el cliente abra un Caso con esa tercera parte para solucionar el Problema.

## Resolución de problemas en la nube

Veritas se compromete a ayudar a los clientes a administrar los datos en la nube. Si bien el objetivo es mantener cualquier gasto adicional del cliente al mínimo, Veritas no es responsable de los costos secundarios en los que pueda incurrir el cliente al solucionar los Problemas del entorno de su nube.

## Cierre de Caso

Veritas cerrará un Caso en las circunstancias siguientes: (a) si Veritas ha proporcionado una solución que resuelva el Problema del cliente; (b) si el cliente le ha informado a Veritas que ya no necesita que Veritas trabaje para resolver el Problema; (c) si tanto Veritas como el cliente acuerdan cerrar el Caso; (d) si Veritas ha intentado repetidamente ponerse en contacto con el cliente para tratar su Problema y no ha recibido respuesta después de tres intentos; (e) si Veritas determina de buena fe que es probable que el Problema no se pueda resolver incluso con una inversión razonable de tiempo y recursos; (f) si se confirma que la causa del Problema del cliente se relaciona con software o hardware de Terceros o con otras causas no relacionadas con el Software de Veritas; (g) si se determina que el Software del cliente funciona de hecho de acuerdo con su Documentación. Veritas considerará el Problema del cliente resuelto si (h) Veritas le ha aconsejado al cliente descargar un Parche o Actualización de la versión de software que Veritas considera que puede resolver el Problema del cliente o (h) Veritas ha explicado que puede tener en cuenta abordar el Problema del cliente en una versión futura, (i) Veritas cree que el Software de Veritas no ha causado el Problema; (j) una Solución posible mitiga el problema o (k) Veritas cierra el Caso del cliente por otros motivos de acuerdo con los procesos de empresariales estándar de Veritas. Si el cliente todavía necesita asistencia por el mismo Problema después de que Veritas haya cerrado el Caso, el cliente puede abrir un nuevo Caso y Veritas vinculará el Caso original con el nuevo Caso.

## Proceso de escalamiento

Veritas se compromete a ofrecer productos y servicios de alta calidad a sus clientes. Si un cliente no está satisfecho con la manera en que su caso se está gestionando, debe solicitar que se escale.

El punto de entrada al proceso de escalamiento de Veritas es a través de un Centro de Soporte Técnico de Veritas local. Si está conectado, el cliente deberá solicitar hablar con el equipo de Gestión de Escalamiento. Todas las solicitudes de asistencia para un escalamiento se clasificarán según su urgencia e impacto, y se asignarán a un responsable de escalamiento. El responsable de escalamiento hará lo siguiente:

# Manual de soluciones de soporte técnico

- Se dedicará al cliente para comprender sus preocupaciones, y trabajará para abordar sus necesidades específicas.
- Se desempeñará como defensor en representación del cliente y proporcionará visibilidad de los problemas escalados a los líderes de Veritas.
- Trabajaré internamente para coordinar recursos y desarrollar un plan de acción.
- Asumirá la responsabilidad de cumplir con los compromisos y de ofrecer una solución oportuna para el problema escalado.
- Gestionará las comunicaciones para la alineación y unificación de las posiciones de Veritas ante el cliente.

## Productos adquiridos

Este Manual no cubre las ofertas que no sean las ofertas estándar de soporte de Veritas disponibles en el mercado. Consulte su Contrato de soporte para obtener una descripción de los resultados y los Derechos que recibirá bajo la oferta de soporte que ha obtenido para los Productos adquiridos. Tenga en cuenta que el término “Contrato de soporte” hace referencia a su contrato relativo al soporte de los Productos adquiridos incluso si una empresa con la marca “Veritas” no es parte contratante.

## Esfuerzos continuos para Soporte básico (para Problemas de GRAV 1 solamente)

Los clientes de Soporte básico podrán solicitar que Veritas proporcione Esfuerzos continuos para trabajar en Casos de Nivel de gravedad 1. El término “Esfuerzos continuos” significa que el personal de Soporte de Veritas hará circular el Caso del cliente por todo el mundo, de un centro de soporte a otro, utilizando un modelo de operaciones ininterrumpidas. Esto proporcionará esfuerzos sin interrupciones, 24 horas al día, incluidos fines de semana y días festivos, para resolver un Caso de Nivel de gravedad 1.

Si un cliente solicita que su Caso siga el modelo de operaciones ininterrumpidas, la capacidad de Veritas para proporcionar tales Esfuerzos continuos dependerá del acceso al Contacto designado del cliente para continuar con la Resolución del Problema. Si un cliente no solicita que su Caso siga el modelo de operaciones ininterrumpidas, o si el Contacto designado no está disponible para trabajar con Veritas, el trabajo en el Caso se detendrá cuando finalice el Horario laboral regional del cliente. Los Esfuerzos continuos se realizarán en inglés fuera del Horario laboral regional, ya que el servicio de idioma local solo se ofrece dentro del Horario laboral regional, de acuerdo a la disponibilidad. Tenga en cuenta que los esfuerzos iniciales de Veritas se centrarán en conseguir que el Producto de Veritas del cliente funcione, y puede haber una reducción temporal del rendimiento mientras Veritas continúa trabajando para resolver el Problema del cliente.

## Sistema de administración de derechos de Veritas (VEMS)

El Sistema de administración de derechos de Veritas (VEMS, Veritas Entitlement Management System) es un portal de administración de Derechos que brinda acceso a Derechos adquiridos de Veritas. Los Derechos se crean en la cuenta del VEMS del propietario de Derechos según el proceso de cumplimiento de pedidos. Una vez que se ha creado un Derecho, los usuarios de la cuenta del VEMS pueden acceder a la información del Derecho, descargar el Software y generar claves de licencia asociadas al Derecho.

Los clientes son responsables de administrar y garantizar que solo los usuarios autorizados cuenten con acceso a sus cuentas del VEMS. Los clientes y sus usuarios autorizados necesitan acceso a una cuenta del VEMS para poder administrar a los usuarios, acceder a la información de los Derechos, descargar Software, generar claves de licencia y abrir Casos de soporte técnico. Para proporcionar soporte a tiempo, es importante que los clientes y los usuarios mantengan su información precisa y actualizada. Si usted es un cliente de BCS Premier, su BCAM tendrá acceso de solo lectura para su cuenta del VEMS para proveerle ayuda.

Para acceder al VEMS, haga clic en la opción ‘Licencias’ de [Soporte de Veritas](#). Para obtener más información sobre el VEMS, consulte las [preguntas frecuentes](#) del Sistema de administración de derechos de Veritas y la [Guía del usuario](#).

# Manual de soluciones de soporte técnico

## Soporte de múltiples proveedores

Veritas posee una amplia gama de modalidades de asistencia colaborativa de múltiples proveedores, incluido a través de TSNNet. Veritas normalmente aprovecha estas modalidades de colaboración si el cliente percibe Problemas de interoperabilidad entre el Software de Veritas y los productos de otros proveedores. En los Casos donde Veritas no posee una relación de colaboración con otro proveedor, Veritas puede pedirle al cliente que contrate a ese proveedor para trabajar con Veritas para resolver el Problema. Si el Problema está relacionado con el producto de Terceros y no con el Producto de Veritas, el proveedor (y no Veritas) determinará el progreso y la resolución de ese Problema. En caso de que el Problema está relacionado con un producto de otro proveedor y no el Software del cliente, Veritas podrá transferir el Problema del cliente al proveedor. En tales Casos, el cliente tendrá entonces que trabajar directamente con ese proveedor para resolver su problema.

## Exclusiones de servicio

Todos los servicios de soporte no incluidos expresamente en su Contrato de soporte se consideran excluidos. A menos que se haya acordado otra cosa por escrito entre las partes, su Contrato de soporte es su [Certificado de soporte](#), incluidos los documentos que específicamente incorpora por referencia. Sin limitar lo anterior, los siguientes servicios se excluyen específicamente del soporte técnico, pero pueden estar disponibles para la compra en un pedido diferente de servicios adicionales: instalación de Software, actualización de servicios, capacitación, configuración e implementación, resolución de problemas del entorno, creación de comandos personalizados, consultas o informes, análisis de la causa raíz o soporte para cualquier software de Terceros no ofrecido por Veritas.

## Actividades de instalación, actualización, configuración e implementación

Los clientes que quieran que Veritas les brinde instalaciones, actualizaciones, configuraciones o cualquier otro servicio deben ponerse en contacto con su representante de ventas de Veritas o enviar un correo electrónico a [Professional.Services@veritas.com](mailto:Professional.Services@veritas.com).

## Educación de Veritas

Educación de Veritas ofrece una completa gama de soluciones de capacitación para ayudar a los clientes a sacar el máximo partido de sus Productos de Veritas. Desde cursos con instructor, pasando por una Academia virtual, hasta una eLibrary en línea con contenido de capacitación accesible en cualquier momento, en cualquier lugar, la Educación de Veritas tiene opciones de capacitación que son adecuadas para cada cliente. Los programas de certificación de Veritas les permiten a los clientes aplicar su capacitación para conseguir las credenciales que proporcionan la diferenciación en el entorno altamente competitivo de hoy. Para obtener más información sobre las opciones de capacitación y certificación de la Educación de Veritas, visite los [Servicios de Educación de Veritas](#).

## Recomendación de sistema de prueba

Veritas recomienda que los clientes configuren un sistema y entorno de prueba que puedan utilizar para validar las configuraciones antes de instalar su Producto, o cualquier actualización o Reparación, en un entorno de producción. Un entorno de prueba también les permitirá a los clientes llevar a cabo la resolución de problemas fuera del entorno de producción.

## Acceso remoto

Veritas puede ofrecer un acceso remoto al sistema informático de un cliente para llevar a cabo las actividades de diagnóstico y resolución de problemas del Producto. Durante estas sesiones remotas, los TSE pueden solicitar tomar el control del equipo del cliente. Veritas puede solicitar registrar las sesiones de acceso remoto, de modo que puedan usarse como prueba para resolver Problemas informados. Antes de implementar estos accesos remotos, Veritas requerirá el consentimiento rápido del cliente sobre los Términos de soporte de acceso remoto disponibles en [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html).



# Manual de soluciones de soporte técnico

## Actualizaciones de la versión de software

Los clientes que tengan actualmente contratos de mantenimiento o Soporte básico tienen derecho a recibir Actualizaciones de la versión de software que estarán disponibles por lo general durante el plazo de su Contrato de soporte, sin costo adicional. Cualquier opción o Producto futuro que Veritas licencie y valúe por separado no se considerará una Actualización de la versión de software. La notificación de una Actualización de la versión de software se produce automáticamente por correo electrónico y dentro del VEMS. Cada usuario de una cuenta del VEMS recibirá la notificación de Actualización de la versión de software, a menos que haya decidido no recibir tales notificaciones. Para acceder al VEMS, haga clic en la opción 'Licencias' de [Soporte de Veritas](#). Para asegurar el funcionamiento del Software en niveles óptimos, Veritas recomienda que los clientes instalen las Actualizaciones de la versión de software aplicables proactivamente a medida que se encuentran disponibles.

## Renovaciones de soporte

Una renovación es una extensión del Contrato de soporte durante un período de renovación específico que generalmente dura 12 meses. Cada período de renovación entrará en vigor en la fecha de vencimiento del término anterior, siempre que el cliente haya pagado las tarifas aplicables. Los clientes no tendrán derecho a recibir el Soporte una vez que expire el Contrato de soporte. Si un cliente ha adquirido un Dispositivo de Veritas, tanto los contratos de soporte del Hardware como del Software deben estar vigentes para recibir Soporte para el sistema. Sin embargo, aún podrán acceder a la Base de conocimientos en línea y a los Parches que Veritas establece como generalmente disponibles para todos los clientes con licencia, independientemente de si el cliente tiene un Contrato de soporte activo. Encontrará una copia de la Política de renovaciones global en: [https://www.veritas.com/content/support/es\\_ES/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/content/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html). Para obtener más información sobre las renovaciones de Soporte, póngase en contacto con su representante de ventas de Veritas o con un miembro de la organización de Renovaciones de Veritas.

Veritas o los partners de canal de Veritas normalmente envían a los clientes un presupuesto de renovación del Contrato de soporte aproximadamente sesenta (60) días antes del vencimiento del Contrato de soporte vigente. En el caso de que un cliente no reciba un presupuesto, debe ponerse en contacto con la organización de [Renovaciones de Veritas](#) directamente.

## Configuraciones compatibles y alternativas

Veritas proporcionará Soporte para los Productos de Veritas que se utilizan en una Configuración compatible. Los Productos de Veritas están diseñados para interactuar con muchos tipos de sistemas, aplicaciones y hardware. En ciertas ocasiones, el cliente puede elegir utilizar un Producto de Veritas en una Configuración alternativa, es decir, en un entorno que no ha sido validado, aprobado o verificado para funcionar con dicho Producto de Veritas, que no es compatible con él o que solo es compatible de manera limitada. Veritas no admite Configuraciones alternativas y no tiene ninguna obligación de proporcionar Soporte para un Producto que se utiliza en una Configuración alternativa. Veritas no ofrece ninguna garantía con respecto al uso de Productos en una Configuración alternativa, y el riesgo de ese tipo de uso es responsabilidad del cliente. Una Configuración compatible podría convertirse en una Configuración alternativa si un proveedor modifica uno de sus componentes y cambia la Configuración original compatible. Si un cliente tiene un Problema con el Producto en una Configuración alternativa, o si el Problema se relaciona con una funcionalidad no estándar o no pública (no documentada en los manuales de Veritas ni en otros materiales) que no fue desarrollada por Veritas ni por un socio de consultoría autorizado, debe ponerse en contacto con su representante de Ventas o con un socio de canal para determinar si se puede brindar asistencia y bajo qué condiciones.

## Productos de terceros

Veritas puede ofrecer la venta de soporte de terceros para determinados Productos de terceras marcas. Si un cliente decide adquirir estos productos de Terceros y el soporte técnico de terceras marcas, ese soporte se proporcionará únicamente de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato de soporte aplicable para ese Tercero. Las disposiciones de este Manual no se aplicarán a la prestación de tales servicios de soporte de terceras marcas.

## DEFINICIONES

Algunos de los términos escritos con mayúscula inicial utilizados en este Manual se definen debajo o en la Política de soporte técnico. También se pueden encontrar las definiciones la primera vez que se los menciona en este Manual.

**“Actualizaciones de la versión de software”** hace referencia a una versión posterior del Software de Veritas que puede estar disponible para el cliente de acuerdo con un Contrato de soporte vigente para esa copia específica del Software. Las versiones de actualización incluyen aquellas con cambios arquitectónicos, cambios importantes en las funciones, cambios significativos para plataformas o sistemas operativos o cambios que afectan la compatibilidad, así como las versiones que presentan nuevas funciones, soporte adicional para plataformas, cambios de infraestructura o cambios arquitectónicos menores. Cualquier opción o Producto futuro que Veritas licencie y valúe por separado no se considerará una Actualización de la versión de software.

**“AutoSupport”** es un marco del programa de servicio que proporciona Soporte automatizado para clientes de Dispositivos elegibles.

**“Base de conocimientos”** es el repositorio de artículos en línea de Veritas para ayudar a los clientes a investigar sobre los Problemas que crean tener.

**“CallHome”** hace referencia a la funcionalidad dentro de un Dispositivo que supervisa e informa el estado de los distintos componentes de Hardware y Software y envía los datos mediante un canal seguro a servidores backend de Veritas. Los datos de CallHome le ayudan a Veritas a proporcionar Soporte proactivo al cliente, iniciar Casos de soporte y ayudar con el soporte técnico y el análisis. CallHome es un componente fundamental y debe habilitarse para la función AutoSupport de Veritas.

**“Caso”** hace referencia a un Problema que se registra en el sistema de seguimiento de Casos global de Veritas y al cual se le asigna un número de identificación de Caso.

**“Certificado de soporte”** hace referencia al certificado enviado por Veritas en el que se confirma la compra del soporte de Veritas correspondiente para el Software con licencia.

**“Configuración alternativa”** se refiere a la utilización del Producto de Veritas con una configuración que no es compatible con dicho Producto; en un entorno que no está autorizado para su uso con el Producto de Veritas; en un entorno en el que Veritas no ha comprobado si su Producto funciona; o bien, cuando el Producto ha sido probado y se sabe que no funciona o funciona de manera limitada. Con estos fines, las referencias al entorno incluyen las plataformas de hardware, los sistemas operativos, las aplicaciones de software y otras soluciones de Terceros que un cliente puede utilizar con el Producto.

**“Configuración compatible”** es una configuración en la que el Producto funciona en un entorno del cliente que consiste únicamente en sistemas operativos compatibles, plataformas de hardware, aplicaciones de software, niveles de firmware, bases de datos, dispositivos, controladores de dispositivos y secuencias de comandos personalizadas de Veritas y otros elementos de configuración que se indican en la Documentación del cliente o cuyo funcionamiento haya sido validado, aprobado o verificado por Veritas en conjunto con el Producto. Con estos fines, las referencias al “entorno” incluyen las plataformas de hardware, los sistemas operativos, las aplicaciones de software y otras soluciones de terceros que el cliente pueda utilizar con el Producto. Para evitar dudas, los Dispositivos que incluyen software adicional o hardware de Terceros que no ha sido validado, aprobado o verificado por Veritas no se considerarán que funcionan en una Configuración compatible.

**“Contrato de licencia”** es el contrato de licencia de Veritas para el Software.

**“Contrato de soporte”** o **“Contrato de servicios de soporte”** hacen referencia a un acuerdo entre Veritas y un cliente, y describen las entregas, los derechos y las demás condiciones de los Servicios de soporte que el cliente ha adquirido para una licencia específica de Dispositivo de Hardware o Software. El término Contrato de soporte incluye Certificados de soporte de Veritas y cualquier documento que el Contrato de soporte específicamente incorpora por referencia.

# Manual de soluciones de soporte técnico

“**Derecho**” es la capacidad de usar o de acceder a un Producto o un servicio otorgado por Veritas a un cliente o a un partner de Veritas. Los Derechos se crean generalmente en el proceso de atención de pedidos, en el que los pedidos se suministran directamente a la cuenta del VEMS del cliente que aparece en el certificado electrónico como titular del Derecho. El certificado se entrega como un archivo PDF adjunto al correo electrónico de confirmación del pedido enviado a los contactos enumerados en el pedido.

“**Día laboral**” es un día durante la semana laboral estándar del país en el que el Producto está instalado.

“**Dispositivo**” significa un Producto de marca Veritas que consta de hardware (“Hardware”), firmware y Software marca Veritas, e incluye cualquier pieza o componente de ese Producto. Si compra componentes, opciones y piezas de repuesto marca Veritas para ese mismo Producto, se incluyen en esta definición y se consideran parte de su Dispositivo.

“**Documentación**” se refiere a los manuales de usuario y a las notas de la versión que acompañan el Software de Veritas.

“**Esfuerzos continuos**” es un nivel de esfuerzo por parte de Veritas, disponible a petición solo para Problemas de Nivel de Gravedad 1. El término “Esfuerzos continuos” significa que el personal de Soporte de Veritas moverá el Caso del cliente por todo el mundo, de un centro de soporte a otro, siguiendo un modelo de operaciones ininterrumpidas y llevando a cabo esfuerzos ininterrumpidos las 24 horas al día, incluidos los fines de semana y los días feriados, para abordar un Caso de Gravedad 1.

“**Familia de productos**” es la lista de software elegible a la cual el cliente tiene derecho según su Contrato de BCS.

“**Gravedad 1**” significa que se produjo un Problema que no tiene una Solución posible de inmediato en una de las siguientes situaciones: (a) servidores de producción u otros sistemas de uso esencial caídos; (b) una gran parte de los datos importantes de la misión corren un riesgo significativo de pérdida o daño; (c) pérdida de servicio significativa; (d) las operaciones comerciales han sido gravemente afectadas; o (e) un Problema que provoca que una red o sistema falle catastróficamente o que perjudica la integridad general del sistema o la integridad de los datos cuando se instala el Dispositivo o cuando está en funcionamiento (por ejemplo, produce un bloqueo del sistema, pérdida o corrupción de datos o pérdida de sistema seguridad) y que impacta significativamente en las operaciones en curso en un entorno de producción.

“**Gravedad 2**” se refiere a un Problema que se produce por una avería seria de una funcionalidad principal. Se puede continuar con las operaciones de manera limitada, aunque la productividad a largo plazo pueda verse afectada negativamente.

“**Gravedad 3**” se refiere a que se produjo un Problema en el que hubo un efecto adverso limitado en las operaciones comerciales.

“**Gravedad 4**” se refiere a que se produjo un Problema en el que las operaciones comerciales no están afectadas negativamente. Los problemas de Gravedad 4 incluyen sugerencias para funciones o mejoras nuevas, y las condiciones menores o errores de la Documentación que no tienen ningún efecto importante en las operaciones.

“**Horario laboral regional**” son las horas estándar de operación de la empresa de lunes a viernes y, por lo general, entre las 8 a. m. y las 6 p. m., según el país donde se instala el Software. El Horario laboral regional excluye días festivos y días de descanso.

“**Nivel de gravedad**” es la clasificación del Problema como Problema de Gravedad 1, Gravedad 2, Gravedad 3 o Gravedad 4.

“**Problema**” es una pregunta técnica o un Problema técnico que un cliente podría tener sobre el rendimiento de su Software.

“**Producto**” se refiere a los Productos de Software y Hardware (Dispositivo) de Veritas. El término “Producto” se aplica a una línea de Productos como conjunto, una versión del Producto específico o modelo de Hardware.

“**Próximo día laboral**” es el día laboral específico inmediatamente posterior al día en que un cliente envía un Problema a Veritas para obtener ayuda.

# Manual de soluciones de soporte técnico

“**Reparaciones**”, “**Correcciones**”, “**Parches**” o “**Reparaciones de errores**” se usan indistintamente y significan cualquier cambio que realizamos en el Software concedido bajo licencia, incluidos los cambios para mantener la compatibilidad del sistema de la base de datos y el sistema operativo, corregir errores y Soluciones posibles que establecen o ayudan a restaurar la conformidad sustancial con la Documentación correspondiente que entregamos al cliente. Una Reparación puede ser una solución transitoria para un Problema específico del cliente y, por lo general, se proporciona a través de un Parche de punto o Corrección. Una Reparación también incluye cualquier recomendación o consejo que ofrecemos a un cliente, incluidas las recomendaciones a un cliente de migrar a una versión actual, o considerar el Problema para desarrollar una futura versión de Software concedido bajo licencia u otros pasos para cerrar un Caso según nuestros procesos de soporte.

“**Resolución**” cubre una amplia gama de esfuerzos para solucionar el Problema de un cliente. Este término incluye cualquier cambio de código que pueda hacer Veritas al Software para ayudar a restaurar la conformidad de manera sustancial con la Documentación pertinente, incluidos los cambios realizados para mantener la compatibilidad del sistema de base de datos y del sistema operativo. Una Resolución también puede significar una solución que Veritas desarrolla para un cliente con la finalidad de solucionar un Problema que es específico de ese cliente y que Veritas no establece como generalmente disponible. La definición de una Resolución incluye las situaciones en las que Veritas proporciona una Solución posible (sin un cambio de código), en las que le recomienda al cliente que migre a una versión actualizada, en las que Veritas considera el Problema en el desarrollo de una versión futura del Software; o en las que Veritas realiza otros pasos para cerrar un Caso de acuerdo con los procesos de soporte de Veritas. La definición incluye los casos en los que Veritas puede ofrecer una solución más completa o permanente para lograr que el Software coincida sustancialmente con la Documentación, a través de la distribución de cambios de código o de un Producto programado regularmente. Algunos materiales adicionales pueden decir que Veritas ofrece una Resolución como entrega de solución o proporcionar una Reparación. Veritas reserva el derecho a decidir cómo se puede entregar una Resolución y en qué plazo de tiempo.

“**Respuesta inicial**” se refiere a cuando nuestro personal de soporte técnico se hace responsable respecto de su Caso y lo contacta.

“**Software**” hace referencia a la copia del Software de Veritas sobre el que un cliente tiene licencia de acuerdo con un Contrato de licencia de Veritas. Los términos Producto o Producto de Veritas se utilizan a veces indistintamente del término Software en este Manual.

“**Solución posible**” hace referencia a una solución temporal de un Problema conocido que se utiliza para atenuar los efectos adversos de un Problema, y que puede incluir modificaciones específicas para el Software de manera de solucionar Problemas críticos (a veces llamados “Correcciones”). En algunos casos, Veritas no puede realizar más acciones correctivas, y la solución temporal se considerará final.

“**Soporte proactivo**” son los servicios específicos, definidos y remotos coordinados a través de su BCAM, que aprovechan nuestros recursos de ingeniería para optimizar el entorno de Veritas.

“**Soporte**” o “**Servicios de soporte**” se refieren al soporte técnico general que Veritas proporciona para una licencia de Software o Dispositivo específicos, de acuerdo con las disposiciones de un Contrato de soporte, durante la vigencia del Contrato de soporte.

“**Terceros**” hace referencia a otro proveedor de software o hardware que no sea Veritas pero que puede estar implicado en el Problema de un cliente.

“**Versión principal**” es una versión de Software que presenta cambios en la arquitectura, cambios de elementos principales o cambios significativos en el soporte de las plataformas o de los sistemas operativos, o cambios que afectan la compatibilidad. Las revisiones de la Documentación, las correcciones de errores y mejoras y las Versiones secundarias están relacionadas y se consideran parte de una Versión principal, y siguen el cronograma de EOL y las fases de soporte de la Versión principal. Para obtener más información, consulte la Política EOL.

## Manual de soluciones de soporte técnico

**“Versión secundaria”** es una versión de Software que presenta nuevas características, soporte adicional para plataformas, cambios en la infraestructura o pequeños cambios de arquitectura coherentes con la Versión principal relacionada. Las Versiones secundarias suelen incorporar todas las Reparaciones de errores y Parches anteriores emitidos desde la Versión principal anterior. Una Versión secundaria se vincula a la Versión principal anterior. Para obtener más información, consulte la Política EOL.

Los **“Contactos designados”** se refieren al personal de soporte que el cliente designa y registra en Veritas para que actúen como enlaces autorizados con la organización de soporte de Veritas.

Para **“Hardware”**, consulte “Dispositivo”.

## INFORMACIÓN DE REFERENCIA

- **Información de soporte de dispositivos**
  - <https://www.veritas.com/appliance-services/appliance-support-services>
- **Política de caducidad**
  - [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html)
- **Fechas del Fin del ciclo de vida de soporte (EOSL):** fechas clave del Producto y de la versión del Producto.
  - <https://sort.veritas.com/eosl>
- **Portal MyAppliances:** portal basado en la web para la información de registro, administración y conocimiento acerca de los Dispositivos del cliente. Está integrado con la herramienta de Soporte de Veritas. Después del inicio de sesión, diríjase a la pestaña Dispositivos para ver todos los Dispositivos registrados, editar la información de registro y ver los tickets de los Dispositivos.
  - <https://my.appliance.veritas.com/>
- **Herramientas de disponibilidad de servicios y operaciones (SORT, Services and Operations Readiness Tools):** un conjunto de herramientas basadas en la web que optimizan la experiencia integral para los Productos de Veritas. Las SORT ofrecen información sobre Productos, facilitan la instalación y las actualizaciones, mejoran la eficacia operativa, recomiendan configuraciones que se alinean con las prácticas recomendadas y le permiten administrar los Productos de forma proactiva.
  - <https://sort.veritas.com>
- **Página web de Aspectos básicos del Soporte:** una fuente de material útil de asistencia colateral que incluye la Política de soporte técnico de Veritas, el Proceso de escalamiento de casos y las Pautas de asistencia en el idioma local.
  - [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html)
- **Números de teléfono de soporte:** una lista de números de teléfono que se pueden utilizar para ponerse en contacto con el Soporte de Veritas.
  - [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/contact-us.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/contact-us.html)
- **Políticas de soporte técnico**
  - [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html)
- **Sistema de administración de derechos de Veritas (VEMS):** para acceder al VEMS, haga clic en la opción 'Licencias' del Soporte de Veritas.
  - [https://www.veritas.com/support/es\\_ES](https://www.veritas.com/support/es_ES)
- **Base de conocimientos de Veritas:** un repositorio en línea de artículos de conocimientos para ayudar a los clientes a investigar los Problemas que sospechan tener.
  - [https://www.veritas.com/support/es\\_ES](https://www.veritas.com/support/es_ES)
- **Intercambio abierto de Veritas (VOX, Veritas Open eXchange):** una comunidad de usuarios en línea que les permite a los clientes aprender más sobre nuevos Productos, buscar y publicar en foros de debate e interactuar con otros usuarios de Veritas.
  - <https://vox.veritas.com/>
- **Página web de Soporte de Veritas:** información y herramientas de soporte técnico en línea sobre los Productos. También incluye una herramienta de administración de casos basada en la web que permite que los clientes creen, actualicen y carguen información relacionada con Casos de soporte nuevos y existentes.
  - [https://www.veritas.com/support/es\\_ES](https://www.veritas.com/support/es_ES)