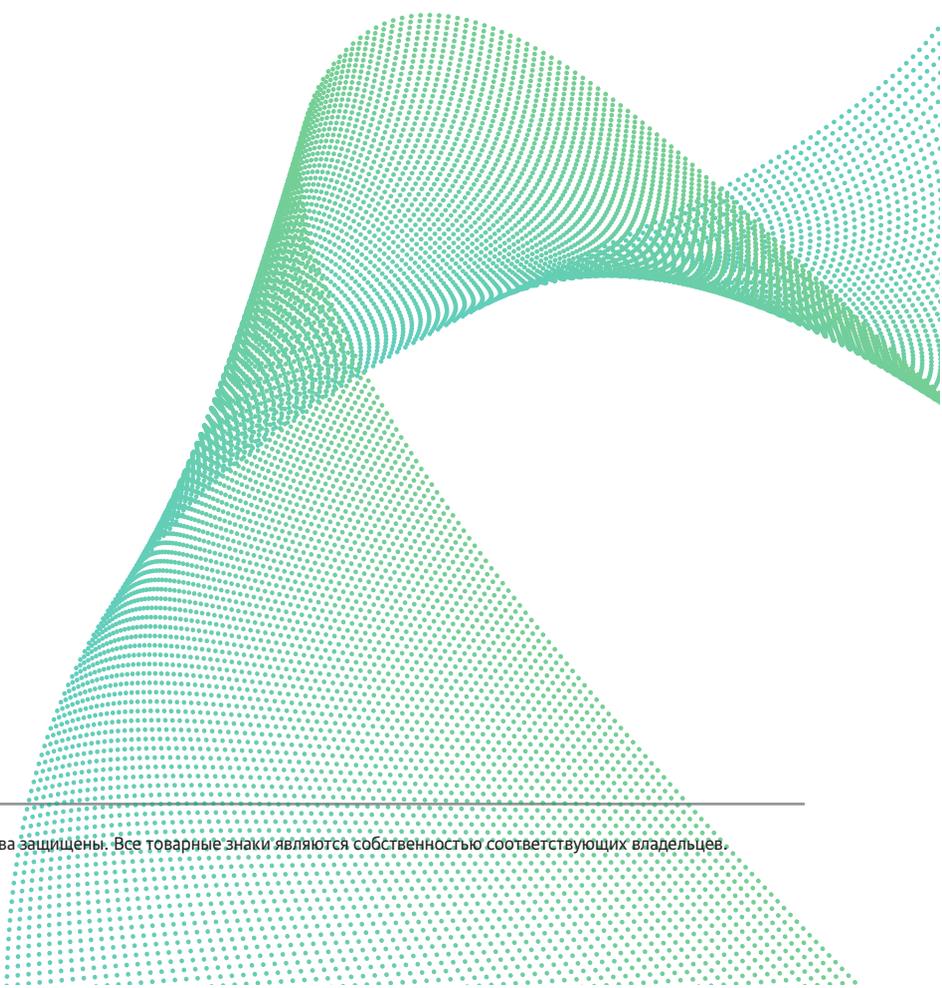


VEEAM

Политика поддержки заказчиков Veeam



Швейцария, Linden Park
Lindenstrasse 16, 6340, Баар
Телефон: +41417667131
Телефон технической
поддержки: +41225331149

Политика поддержки заказчиков Veeam

Время ответа согласно уровню обслуживания (SLA)

Степень серьезности	Время ответа согласно SLA для уровня Production				
	Premier	Производственная среда	Basic	Пробные лицензии	Бесплатные/NFR-лицензии
Степень серьезности 1	30 минут	1 час	2 рабочих часа	По мере возможности в течение 2 рабочих часов	Неприменимо
Степень серьезности 2	30 минут	3 часа	8 рабочих часов	8 рабочих часов	По мере возможности
Степень серьезности 3	30 минут	6 часов	12 рабочих часов	12 рабочих часов	По мере возможности
Степень серьезности 4	30 минут	8 часов	24 рабочих часа	24 рабочих часа	По мере возможности

Рабочие часы

Рабочие часы определяются по стране заказчика

Программа поддержки	Рабочие часы
Пробные лицензии	Пн-пт, 8-17
Basic	Пн-пт, 8-20
Производственная среда	24x7x365
Premier	Поддержка: 24x7x365 Менеджер по поддержке заказчиков (SAM)

Поддержка продуктов с бесплатными/NFR-лицензиями предоставляется по мере возможности.

Поддерживаемые языки

Veeam предлагает техническую поддержку первого уровня для Veeam Backup & Replication на указанных ниже языках, а для всех остальных продуктов — только на английском языке. Поддержка предоставляется в рабочее время (8-18 часов по времени пользователя).

США	Английский, испанский
Канада	Английский, французский
Европа, Ближний Восток, Африка	Английский, немецкий, французский, русский, испанский, итальянский
Азиатско-Тихоокеанский регион	Английский, японский, китайский (традиционный)
Латинская Америка	Английский, испанский, португальский

В нерабочее время мы обеспечиваем поддержку первого уровня только на английском языке. Независимо от языка поддержки первого уровня, поддержка второго и третьего уровня предоставляется только на английском языке.

Обзор

В этом документе подробно описаны услуги, которые оказывает служба поддержки, а также дана контактная информация и советы по оптимизации общения с целью быстрого получения ответов и решения проблем.

Быстрые ссылки:

[Поддерживаемые языки](#)

[Программы поддержки](#)

[Определения степени серьезности неисправности и время реакции по SLA](#)

[Обращение в техническую поддержку Veeam](#)

[Жизненный цикл продукта](#)

[Контакты](#)

Также много полезной информации на веб-сайте Veeam www.veeam.com. Прежде чем обращаться в службу поддержки Veeam, рекомендуем ознакомиться со следующими онлайн-ресурсами.

Форумы сообщества Veeam	<p>Обмен информацией с другими пользователями и разработчиками Veeam. Есть отдельные разделы по конкретным продуктам.</p> <p>Администраторы и модераторы — это менеджеры продуктов. После регистрации на форуме вы будете получать еженедельную рассылку новостей сообщества с уведомлениями об обновлениях продуктов. Участие бесплатное.</p>
Портал службы поддержки	<p>my.veeam.com</p> <p>После регистрации на портале службы технической поддержки вы сможете:</p> <ul style="list-style-type: none">• управлять заявками на обслуживание;• запрашивать «обновление в один клик»;• прикладывать лог-файлы к существующим заявкам;• загружать продукты и обновления;• управлять своими лицензиями. <p>Примечание: только администраторы заявок, администраторы партнеров и администраторы лицензий могут создавать заявки в службу поддержки.</p>
База знаний	<p>По адресу www.veeam.com/kb_search_results.html можно найти статьи с практическими советами и ответы на часто задаваемые вопросы</p>
Документация	<p>Со свежей документацией по всем продуктам можно ознакомиться онлайн: www.veeam.com/documentation-guides-datasheets.html</p>

Помимо указанных выше ресурсов, у Veeam есть колл-центр. Позвонив в колл-центр, вы соглашаетесь на запись и хранение компанией Veeam вашего телефонного разговора. Если вы не согласны, чтобы компания Veeam записывала и хранила телефонные разговоры, вы можете воспользоваться другими каналами поддержки. Записи разговоров необходимы для повышения качества предоставляемых услуг и улучшения продуктов Veeam. Veeam не использует записи переговоров в иных целях. Мы уважаем вашу конфиденциальность. Ознакомьтесь с соглашением о конфиденциальности Veeam (www.veeam.com/privacy_policy.html), чтобы узнать, как мы используем и защищаем ваши данные.

Поддерживаемые языки

Veeam предлагает техническую поддержку первого уровня для Veeam Backup & Replication на указанных ниже языках, а для всех остальных продуктов — только на английском языке. Поддержка предоставляется в рабочее время (8-18 часов по времени пользователя).

США	Английский, испанский
Канада	Английский, французский
Европа, Ближний Восток, Африка	Английский, немецкий, французский, русский, испанский, итальянский
Азиатско-Тихоокеанский регион	Английский, японский, китайский (традиционный)
Латинская Америка	Английский, испанский, португальский

В нерабочее время мы обеспечиваем поддержку первого уровня только на английском языке. Независимо от языка поддержки первого уровня, поддержка второго и третьего уровня предоставляется только на английском языке.

Программы поддержки

Все заказчики с действующим договором поддержки, вне зависимости от программы, имеют право обращаться в службу поддержки через веб-сайт или по телефону круглосуточно и без выходных.

Мы предлагаем три программы обслуживания (уровни Premier, Production и Basic), а также программу Evaluation на 30 дней, если вы пользуетесь пробной версией наших продуктов.

Программа поддержки	Обновления продуктов	Новые версии продуктов	Техническая поддержка	Рабочие часы
Поддержка уровня Premier Поддержка Veeam уровня Premier — это индивидуальная поддержка для наших ведущих клиентов. Она включает в себя персонализированное и эффективное обслуживание клиента через специально назначенного менеджера по поддержке заказчиков, который будет помогать вам с момента подачи заявки и до разрешения проблемы.	Да	Да	Телефон/ онлайн/SAM	24x7x365 Пн-Пт, 8:00-18:00 Менеджер по поддержке заказчиков
Поддержка уровня Production Программа Production обеспечивает техническую поддержку программного обеспечения круглосуточно и без выходных, а также гарантирует оперативный ответ на критичные запросы. Чтобы получить поддержку уровня Production, необходимо заключить соглашение о поддержке уровня Production для всех сокетов, входящих в лицензию. Иначе по умолчанию будет вам предоставляться поддержка уровня Basic.	Да	Да	Телефон/ онлайн	24x7x365
Поддержка уровня Basic Программа Basic обеспечивает техническую поддержку программного обеспечения в рабочее время компании, как описано ниже, и включает в себя обновления продуктов. При приобретении лицензии предоставляется один год поддержки уровня Basic.	Да	Да	Телефон/ онлайн	Пн-пт, 8-20

Программа поддержки	Обновления продуктов	Новые версии продуктов	Техническая поддержка	Рабочие часы
Поддержка уровня Evaluation Программа Evaluation обеспечивает техническую поддержку программного обеспечения в рабочее время (с понедельника по пятницу), как описано ниже, в течение пробного периода использования ПО.	Нет	Нет	Телефон/онлайн	Пн-пт, 8-17
Лицензии редакции Community, бесплатные и NFR-лицензии Мы не предоставляем поддержку по телефону для бесплатных продуктов, продуктов с лицензиями NFR и редакции Community. Поддержка осуществляется по электронной почте в максимально сжатые сроки, но с учетом нагрузки на службу поддержки и без регламентированного времени отклика и гарантий.	Нет	Нет	Интернет	По мере возможности

Определения степени серьезности неисправности и время реакции по SLA

Указания по определению степени серьезности проблемы

Степень серьезности показывает влияние проблемы на работу компании. Указание степени помогает нам определить срочность устранения проблемы и эффективно отвечать на запросы. Неправильное определение степени серьезности затрудняет общий процесс обработки запроса и может негативно сказаться на его обработке. Сообщая о проблеме, необходимо обсудить ее с инженером службы поддержки Veeam и совместно установить подходящую степень серьезности. Если влияние проблемы на работу компании изменится, степень серьезности в дальнейшем можно будет изменить.

Указанное время реакции является ориентировочным и относится к первоначальному ответу на запрос или проблему. Если вы заключили контракт поддержки уровня Production или Premier и у ваших технических специалистов есть такая возможность, то над проблемами со степенью серьезности 1 мы будем работать круглосуточно – до тех пор, пока не:

- будет найдено решение (или временное решение) и не будет устранено влияние на работу компании;
- будет по взаимному соглашению снижена степень серьезности.

Степень серьезности	Время ответа согласно SLA для уровня Production				
	Premier	Производственная среда	Basic	Пробные лицензии	Бесплатные/NFR-лицензии
Степень серьезности 1	30 минут	1 час	2 рабочих часа	По возможности в течение 2 рабочих часов	По мере возможности
Степень серьезности 2	30 минут	3 часа	8 рабочих часов	8 рабочих часов	По мере возможности
Степень серьезности 3	30 минут	6 часов	12 рабочих часов	12 рабочих часов	По мере возможности
Степень серьезности 4	30 минут	8 часов	24 рабочих часа	24 рабочих часа	По мере возможности

Описания степеней серьезности проблемы

Степень 1

Не работает или недоступен критически важный для бизнеса компонент ПО или система под управлением Veeam. Производственная среда простаивает или работает в аварийном режиме. Необходимо немедленное решение проблемы (хотя бы временное). Примеры: Частое аварийное завершение работы приложений влияет на возможности мониторинга, резервного копирования и соблюдение расписания; невозможно восстановить неработающую/отключившуюся систему, либо возникла вызванная продуктом Veeam ошибка приложения или системы.

Степень 2

Проблема оказывает отрицательное воздействие на работу, производственная среда не простаивает, но возможности работы компании существенно ограничены. Примеры: Слишком большое время отклика производственного приложения или слишком низкая производительность системы. Перебои в работе некоторых возможностей мониторинга или резервного копирования.

Степень 3

Проблема в целом не влияет на работу, большинство возможностей по-прежнему доступны. Ограничения использования легко обойти. Пример: слишком долгое время отклика непроизводственного приложения или слишком низкая производительность системы; система работает. Перебои в работе некоторых возможностей мониторинга или резервного копирования.

Степень 4

Незначительная проблема или вопрос, которые не влияют на работу продукта и которые легко обойти. Например: Вопросы по практическому использованию продукта; текст сообщения или документации непонятен или содержит ошибки; общие впечатления от использования продукта.

Обращение в техническую поддержку Veeam

Если в какой-либо момент у вас возникли сомнения или вы хотите, чтобы руководство проконтролировало работу службы поддержки Veeam, вы можете рассказать о проблеме напрямую руководителям службы поддержки. Для этого воспользуйтесь ссылкой «Разговор с менеджером» на портале управления заявками.

Управление заявками

Компания должна назначить нескольких администраторов заявок, которые будут отвечать за создание заявок в службу поддержки Veeam и получать информацию об обслуживании. Они должны обладать необходимой технической квалификацией и иметь соответствующий уровень прав в системе, чтобы вместе с инженерами поддержки Veeam работать над решением проблем. Управление лицензиями и заявками в службу поддержки может требовать доступа к порталу <https://my.veeam.com>. Зарегистрироваться на портале могут все заказчики. При регистрации необходимо указать корпоративный адрес электронной почты. Использовать бесплатные адреса запрещено. Эти сотрудники будут полностью отвечать за общение со службой поддержки Veeam и должны получать уведомления обо всех соответствующих проблемах, возникающих в компании. При необходимости они могут передавать эту информацию в поддержку Veeam. При обращении необходимо предоставить следующую информацию:

- Имя, название компании и ID поддержки
- Номер заявки (при наличии)
- Название продукта, версию сборки и сведения об обслуживании продукта

Создание заявки в службу поддержки

Создавать заявки в службу поддержки могут только администраторы заявок, администраторы партнеров и администраторы лицензий. Обязательно определите администраторов заявок для своих лицензий Veeam®. Подробная информация о назначении администраторов заявок приведена в руководстве пользователя. Чтобы получить быстрый ответ от службы поддержки, подайте заявку по телефону (во время звонка нужно назвать действующий ID поддержки).

Любая информация о возникшей проблеме, которую вы можете предоставить, может существенно повлиять на скорость диагностики и решения этой проблемы. При обращении необходимо предоставить следующую информацию:

- Описание проблемы, ее влияние на систему и работу компании, точный текст сообщений об ошибке и подробные сведения о проведенной диагностике.
- Шаги, необходимые для воспроизведения проблемы, а также известные временные решения
- Номер телефона для связи
- Удобное время и способ связи (например, электронная почта или телефон)

Подать заявку можно любым из описанных ниже способов. Рекомендуем при подаче заявки предварительно указывать степень серьезности проблемы, а в случае максимальной серьезности (степень 1) настоятельно рекомендуем обращаться в поддержку по телефону.

Онлайн

Только администраторы лицензий или назначенные ими администраторы заявок могут подать заявку через браузер на Портале службы поддержки: support.veeam.com. Для создания новой заявки воспользуйтесь соответствующим мастером. После подачи заявки вы получите подтверждение по электронной почте, в котором будет указан ее уникальный номер. Посмотреть заявку можно также на вкладке управления открытыми заявками.

По телефону

Чтобы подать заявку по телефону, нужно назвать ID поддержки. Позвоните по одному из телефонов, указанных ниже в разделе «Контакты». После того, как инженер службы поддержки Veeam зарегистрирует заявку, вам сообщат по телефону присвоенный ей уникальный номер.

Если проблема, о которой вы сообщили, требует сбора и анализа диагностической информации, инженер службы поддержки Veeam может попросить вас предоставить такую информацию или собрать ее в ходе краткого удаленного сеанса диагностики. Инженер службы поддержки Veeam постарается получить как можно более подробную информацию, но он не будет изучать файлы журналов онлайн. Чтобы анализ журналов был эффективным, мы используем инструменты обработки журналов и другие ресурсы, которые используются только внутри компании. После получения необходимой диагностической информации инженеры службы поддержки Veeam изучают ее самостоятельно и затем связываются с вами.

Поддержка уровня Premier

Свяжитесь с выделенным менеджером по поддержке заказчиков, и он передаст заявку выбранному старшему инженеру службы поддержки. Мы начнем анализировать проблему в течение 30 минут после звонка или создания заявки на портале. С менеджером можно связаться в рабочее время. Он — ваше основное контактное лицо, координирующее поддержку и решение ваших проблем.

Решение проблем, заявленных заказчиками

В ходе решения проблемы инженер службы поддержки Veeam будет при необходимости связываться с вами по телефону, электронной почте или обоими способами. С согласия заказчика степень серьезности может быть изменена в зависимости от ее влияния на работу пользователей и в соответствии с определениями степени серьезности.

Квалифицированные специалисты поддержки Veeam изучают сообщения заказчиков о проблемах и обеспечивают их своевременное решение. Пока проблема не решена, служба поддержки будет информировать о ходе работы, а когда решение будет найдено, уведомит вас об этом. Если в какой-то момент в ходе решения проблемы вы будете не удовлетворены тем, как идет работа, свяжитесь с сотрудником, отвечающим за заявку, и попросите передать ее на рассмотрение менеджеру. Это позволит нам лучше понять ваши сомнения и при необходимости привлечь к работе других сотрудников.

Мы трижды в разные дни попробуем связаться с вами, чтобы сообщить вам информацию по открытой заявке. Если нам не удастся связаться с вами, мы можем закрыть заявку без вашего согласия. Если проблема по-прежнему будет появляться, вы можете оставить новую заявку со ссылкой на старую.

Решение проблемы по заявке в службу поддержки может включать любой из следующих вариантов:

- Программное исправление, которое устраняет проблему (заявка закрыта)
- Постоянное обходное решение на уровне системы или бизнеса (заявка закрыта)
- Временное обходное решение на уровне системы или бизнеса (снижена степень серьезности заявки)
- План действий по разработке решения или обходного решения: контрольные точки и взаимозависимости установлены, сообщены заказчику и отслеживаются (степень серьезности заявки может быть снижена)
- Проблема вызвана действиями пользователя по модификации или расширению возможностей ПО и не подпадает под условия контракта поддержки (пользователь уведомлен, заявка закрыта)
- Заказчику может потребоваться обновить продукт, если проблема устранена в новой общедоступной версии

Что не входит в сферу ответственности службы поддержки Veeam

- Поддержка Veeam не отвечает за установку, настройку и обновление наших продуктов. Пошаговый разбор порядка установки и обновления продуктов не предоставляется.
- Поддержка Veeam не занимается написанием скриптов по заказу клиентов. Диагностика и устранение проблем с пользовательскими скриптами не производятся.

Поддержка ПО сторонних производителей

Мы поможем вам провести диагностику и понять, вызвано ли появление проблемы программным или аппаратным обеспечением сторонних производителей. С целью диагностики и при выявлении нами достаточных оснований мы можем попросить вас удалить программное обеспечение или отключить устройство стороннего производителя.

Если определить причину возникновения проблемы невозможно, мы можем связаться с производителем через TSNет или попросить вас оставить заявку в службе поддержки стороннего производителя.

Предложения для разработчиков

Veeam будет благодарен за любые предложения по разработке наших продуктов. Мы высоко ценим отзывы участников нашего сообщества, которые помогают нам развиваться. Если вы считаете, что нашему ПО не хватает каких-либо функций или возможностей, сообщите об этом на [форумах Veeam](#) — создайте тему с описанием вашего предложения. Вы также можете обратиться в службу поддержки, создав заявку с описанием требуемых функций и сценариев их использования, и наш представитель создаст запрос на добавление функций от вашего имени.

Опросы заказчиков

Время от времени мы проводим опросы заказчиков, чтобы получить дополнительные отзывы о работе службы поддержки Veeam. Все ответы передаются руководителям компании. После закрытия заявки в службу поддержки контактному лицу заказчика, создавшего заявку, может быть отправлено сообщение по электронной почте.

Жизненный цикл продукта

Уровень предоставляемой поддержки зависит от стадии жизненного цикла конкретной версии продукта. Актуальные версии получают полный спектр услуг поддержки, включая обслуживание и обновления/исправления. Поддержка более ранних версий может быть ограничена. Заказчики, использующие старые или неподдерживаемые версии продуктов, могут ознакомиться со списком известных решений или исправлений и получить помощь по переходу на более новые версии.

Список обновляется после очередного релиза. Текущий список продуктов и статус поддержки можно посмотреть в таблице версий по адресу www.veeam.com/support/releasestatus.pdf

Поддержка предыдущих версий

- Новые версии — общедоступные версии (GA) всех новых продуктов.
- Текущие версии — для повышения качества обслуживания Veeam ограничивает поддержку продуктами, указанными в таблице версий.
- Версии, для которых не выпускаются исправления — поддержка доступна, имеющиеся исправления доступны, но новые исправления и улучшения больше не выпускаются.
- Отозванные версии и версии с прекращенной поддержкой — поддержка недоступна.
- Для неподдерживаемых версий улучшения и исправления недоступны. Veeam не принимает на себя обязательств по поддержке ПО с официально завершенной поддержкой, проведенным отзывом и т. п.

Обслуживание продуктов

Мы стремимся не только быстро устранять возникающие проблемы, но и предотвращать их появление в будущем. Поэтому цикл разработки и выпуска новых продуктов и релизов включает строжайший контроль качества. Перед официальным выпуском стандартный продукт проходит множество этапов тестирования: контроль качества, альфа-тестирование, бета-тестирование и ограниченный выпуск.

Иногда в сложном ПО, работающем в сложной среде, могут возникать проблемы. Исправления некоторых проблем часто включаются в следующую версию, а другие становятся частью модифицированной сборки текущей версии. Для решения наиболее серьезных проблем выпускаются исправления для конкретной версии продукта. Обратите внимание: доступ к исправлениям и обновлениям предоставляется только заказчикам с действующими контрактами поддержки. Пользователи продуктов редакции Community и бесплатных версий, а также обладатели лицензий NFR получают исправления, регулярно скачивая новые версии решений. При необходимости мы сообщаем о выходе новых версий онлайн и по электронной почте.

Контакты

Веб-страница поддержки

www.veeam.com/support.html

Политика лицензирования Veeam

<https://www.veeam.com/licensing-policy.html>

Номера телефонов

Регион	Номер телефона	Регион	Номер телефона
Северная Америка		Ближний Восток, Африка	
 Канада	+1 647 694 0922	 Египет (бесплатный звонок)	0 800 000 9562
 Канада (французский язык)	+1 514 613 7684	 Израиль	+972 2 372 4351
 США	+1 614 339 82 52	 Саудовская Аравия (бесплатный звонок)	800 814 6659
 Федеральное правительство США	+1 240 399 50 82	 ЮАР	+27 11 062 3011
 США (бесплатный звонок)	1 800 913 1940	 ОАЭ (бесплатный звонок)	8000 3570 3954
 США (бесплатный звонок)	1 800 774 5124	Азиатско-Тихоокеанский регион	
Европа		 Австралия	+61 2 6108 4305
 Бельгия	+32 78 48 02 54	 Австралия	+61 2 8014 4545
 Чехия (бесплатный звонок)	800 022 924	 Австралия (бесплатный звонок)	1 800 648 604
 Дания	+45 78 77 54 76	 Китай	+86 10 5643 8383
 Франция	+33 1 70 61 83 74	 Китай (бесплатный звонок)	400 990 9444
 Германия	+49 89 2109 4962	 Гонконг	+852 5808 2870
 Ирландия (бесплатный звонок)	1 800 818 910	 Индия (бесплатный звонок)	000 800 100 8769
 Израиль	+972 2 372 4351	 Индонезия	+62 855 7467 0334
 Италия	+39 042 6047505	 Япония (бесплатный звонок)	0120 922 345
 Нидерланды	+31 8 58880655	 Малайзия (бесплатный звонок)	1 800 818 147
 Норвегия	+47 854 04 385	 Новая Зеландия	+64 9 974 9594
 Польша	00 800 112 51 01	 Новая Зеландия (бесплатный звонок)	0 800 456140

Регион	Номер телефона	Регион	Номер телефона
 Россия	+7 495 646 77 06	 Филиппины	+63282312112
 Испания	+34 911 829 760	 Сингапур	+65 3158 2239
 Швеция	+46 10 199 25 77	 Южная Корея (бесплатный звонок)	00798 14 203 0092
 Швейцария	+41 22 533 11 49	 Тайвань (бесплатный звонок)	0 800 868 280
 Турция	+90 212 975 01 75	 Таиланд (бесплатный звонок)	1 800 294 298
 Великобритания (бесплатный звонок)	0 800 051 89 36	 Вьетнам	+84 23 6445 8069
Латинская Америка			
 Аргентина	+54 11 5984 2088		
 Бразилия	+55 11 3958 7370		
 Бразилия (бесплатный звонок)	0 800 761 2311		
 Чили	+56 22570 8684		
 Колумбия	+57 1 381 0636		
 Мексика	+52 55 4741 1493		
 Перу (бесплатный звонок)	0 800 70 008		