

РУКОВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЮ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КОМПАНИИ VEEAM SOFTWARE

Обзор

Настоящее руководство содержит подробные сведения об услугах технической поддержки, контактную информацию и рекомендации по обращению в службу технической поддержки.

Сайт Veeam (<http://www.veeam.com/ru/>) содержит большое количество полезной информации, которая всегда доступна. Прежде чем связаться со службой поддержки Veeam рекомендуется ознакомиться со следующими ресурсами.

Форумы Veeam	Каждый раздел форума посвящен отдельному продукту Veeam. Здесь можно обменяться информацией с другими заказчиками Veeam, а также с разработчиками продукта. Форум поддерживается и модерировается менеджерами Veeam. Доступ на форум предоставляется бесплатно.
Онлайн-заявка	http://veeam.com/support.asp При подаче онлайн-заявки Вам будет предоставлен присвоенный номер заявки и подтверждение о ее регистрации. Мы ответим на заявку в соответствии с Вашим Соглашением об уровне обслуживания (Standard или Premium).
Документация к продукту	Скачайте с сайта и изучите наиболее актуальную документацию по продукту.

Языки обслуживания

Обслуживание в рамках технической поддержки первого уровня предоставляется на следующих языках (в рабочее время – с 8 до 20 часов по местному времени заказчика):

США	английский
Канада	английский
Европа, Средний Восток, Африка	английский, немецкий, французский, испанский, русский
Юго-Восточная Азия	английский
Латинская Америка	английский, испанский

В нерабочее время обслуживание уровней 2 и 3 осуществляется только на английском языке.

Программы поддержки

Все заказчики, имеющие действующее соглашение о поддержке, независимо от программы, могут обратиться в службу поддержки по телефону, электронной почте или через веб-сайт и подать заявку в любое время суток.

Обслуживание заявок осуществляется в соответствии с программой поддержки. Мы предлагаем две программы поддержки (Standard и Premium) для заказчиков и одну (Evaluation), действительную в течение 60 дней, – для тех, кто использует пробную версию продукта.

Программа Evaluation

Услуги технической поддержки по программе Evaluation предоставляются в течение периода тестирования продукта в рабочее время, как указано ниже.

Программа Standard

Услуги технической поддержки по программе Standard предоставляются в рабочее время, как указано ниже. Лицензии на продукты Veeam включают в себя один год поддержки уровня Standard.

Программа Premium

Программа Premium включает круглосуточное оказание услуг технической поддержки и быстрое реагирование в случае критических происшествий.

Сравнение программ поддержки

Услуга	Evaluation	Standard	Premium
Обновления	недоступно	да	да
Апгрейд продукта	недоступно	да	да
Техническая поддержка	Телефон/вебсайт/ электронная почта	Телефон/вебсайт/ электронная почта	Телефон/вебсайт/ электронная почта

Рабочее время (по местному времени заказчика)

Программа поддержки	Рабочее время
Evaluation	с понедельника по пятницу 8 – 17
Standard	с понедельника по пятницу 8 – 20
Premium	24x7x365

Определение важности проблем и время реагирования

Определение уровня важности

Уровень важности проблемы является индикатором необходимости ее срочного разрешения и помогает нам оказать эффективную и своевременную помощь. Присвоение неправильного уровня важности может помешать ходу процесса работы с заявкой и привести к отрицательным последствиям. При подаче заявки заказчику необходимо обсудить проблему со специалистом службы поддержки Veeam и совместно решить, какой уровень важности ей присвоить. В случае изменения ситуации уровень важности проблемы может быть изменен.

Целевые показатели времени реагирования задают ориентир для первоначального ответа на заявку или запрос. Решение проблем уровня важности 1 (для программ Standard и Premium) ведется в круглосуточном режиме при условии сотрудничества с техническим специалистом со стороны заказчика. Разрешение проблем этого уровня важности ведется до достижения одного из двух результатов:

- разрешения проблемы или нахождения обходного пути, который поможет устранить негативные последствия;
- снижения уровня важности проблемы по обоюдному согласию.

*Пробные версии

Для заказчиков, использующих пробные версии продуктов, услуги технической поддержки оказываются в течение всего срока тестирования продуктов в соответствии с целевым временем реагирования программы Standard.

** Бесплатные продукты и продукты с лицензией NFR

По мере возможностей мы стараемся предоставлять поддержку пользователям бесплатных продуктов. Однако гарантий и целевых показателей реагирования для этих услуг не предоставляется.

Мы реагируем на заявки о проблемах в соответствии с нижеследующими целевыми показателями:

*Под "рабочими часами" понимается время с понедельника по пятницу, с 8 до 20 часов.

Уровень важности	Описание	Время реагирования Premium	Время реагирования Standard
Уровень 1	Критичный для бизнеса компонент ПО или система, управляемая продуктом Veeam, не функционируют или недоступны; производственная система вышла из строя; или возникла чрезвычайная ситуация. Требуется немедленного разрешения или нахождения обходного пути. Примеры: избыточное количество отключений, негативно влияющее на процессы мониторинга, резервного копирования и запланированные мероприятия; вышедшая из строя производственная система не может быть восстановлена; отказ приложения или системы, вызванный продуктом Veeam.	1.5 часа	4 часа
Уровень 2	Негативное воздействие на производственные операции, при этом производственная система находится в рабочем состоянии; продукт функционирует, но есть серьезные ограничения. Примеры: время отклика производственного приложения или скорость работы системы замедлены, хотя система доступна. Некоторое негативное воздействие на процессы мониторинга и резервного копирования.	3 часа	8 рабочих часов
Уровень 3	Производственная среда не затронута; большинство функций в рабочем состоянии, ограниченная по воздействию неполадка, которую можно легко обойти. Пример: время отклика непромышленного приложения или системы замедлено, система доступна. Некоторое негативное воздействие на процессы мониторинга и резервного копирования.	6 часов	12 рабочих часов
Уровень 4	Незначительная проблема или вопрос, который не влияет на функционирование продукта и может быть легко обойден. Например: вопросы по использованию продукта; опечатки или стилистические ошибки в сообщениях или в документации, отзывы общего характера, запросы о добавлении функциональности.	8 часов	24 рабочих часа

Как связаться со службой поддержки

Ваша организация должна выделить несколько представителей, ответственных за подачу заявки в службу поддержки Veeam и за получение информации по обслуживанию продукта. Такие представители должны обладать нужными техническими навыками и уровнем доступа к системам, достаточными для совместной работы с инженерами поддержки Veeam в ходе разрешения проблемы. Связь со службой поддержки Veeam будет осуществляться через Ваших представителей, поэтому они должны быть в курсе всех проблем, возникающих в Вашей организации. Такие представители будут сообщать о возникновении проблем в службу поддержки Veeam по мере необходимости.

Будьте готовы предоставить следующую информацию:

- Ваше имя и фамилию, название компании, и телефонный номер, включая добавочный;
- номер заявки (если есть);
- название продукта, уровень версии и любую другую информацию, относящуюся к работе и обслуживанию продукта.

Информация для подачи заявки

Любая информация, которую Вы можете предоставить относительно возникшей проблемы, может оказать значительное влияние на время поиска и устранение проблемы. Вам нужно будет предоставить следующую информацию:

- описание проблемы, воздействие на работу систем и бизнеса, уровень важности и точный текст сообщений об ошибках и диагностических данных;
- шаги для воспроизведения проблемы, обходные пути, если есть;
- контактный телефон, по которому можно с Вами связаться;
- информация о том, когда и как (например, по телефону или электронной почте) лучше с Вами связаться.

Подача заявки в службу поддержки

Подать заявку на обслуживание можно любым из способов, описанных ниже. Желательно, если Вы установите первоначальный уровень важности проблемы при подаче заявки, а в случае возникновения проблемы уровня важности 1 мы рекомендуем подать заявку по телефону.

По электронной почте

Подать заявку можно, отослав сообщение на адрес support@veeam.com. По умолчанию всем заявкам, поступившим по электронной почте, присваивается уровень важности 3, если не указано иначе. Для более точного и своевременного реагирования специалистов Veeam включите в сообщение следующую информацию: важность проблемы, продукт, версия и контактная информация, а также подробное описание возникшей проблемы. После обработки Вашего сообщения Вы получите подтверждение по электронной почте с уникальным номером, присвоенным Вашей заявке.

Через веб-сайт

Заявку можно подать на странице службы поддержки по адресу: <http://veeam.com/support.asp>. При подаче заявки заполните все поля и точно опишите проблему. После подачи заявки Вы получите подтверждение по электронной почте с уникальным номером заявки.

По телефону

Для подачи заявки по телефону позвоните в службу поддержки по одному из телефонных номеров, указанных ниже в разделе “Контактная информация”. После подачи заявки представителю службы поддержки ей будет присвоен уникальный номер, который Вам сообщат по телефону. В случае необходимости и в зависимости от типа лицензии, уровня поддержки и уровня важности проблемы Ваш звонок может быть переведен на инженера службы поддержки для разрешения проблемы по телефону.

Дальнейшие действия

Во время разрешения проблемы инженер службы поддержки будет поддерживать с Вами связь по телефону или по электронной почте, или обоими способами. Уровень важности проблемы может быть изменен с разрешения заказчика и по взаимному согласию относительно степени воздействия проблемы в соответствии с определениями уровней важности.

Разрешение проблем заказчиков

Сотрудники службы поддержки Veeam обладают всеми знаниями и навыками, необходимыми для своевременного выявления первопричин и устранения проблем. Во время работы над проблемой они будут держать Вас в курсе продвижения и сообщат, когда проблема будет разрешена. Если Вас по каким-либо причинам не устраивает то, как ведется поиск решения проблемы, просто свяжитесь с владельцем своей заявки и попросите перенаправить ее менеджеру. Это позволит нам решить все возникшие вопросы и при необходимости провести необходимые изменения в связи с Вашей заявкой.

В случае появления новой информации по Вашей заявке сотрудник службы поддержки попытается 3 раза в разные рабочие дни связаться с Вами. Если установить контакт не удалось, мы можем закрыть заявку без Вашего согласия. Если проблема останется нерешенной, Вы можете подать новую заявку и сделать в ней ссылку на старую.

Разрешение проблемы может включать любые из нижеперечисленных мер:

- ПО, которое устраняет проблему (закрытие заявки)
- Постоянный обходной путь для бизнеса или систем (закрытие заявки)
- Временный обходной путь для бизнеса или систем (снижение уровня важности заявки)
- План действий для разработки средства устранения проблемы или нахождения обходного пути: установка сроков и зависимостей, передача информации о них заказчику и отслеживание выполнения (уровень важности заявки может быть изменен)
- Вывод о том, что проблема вызвана внесением изменений со стороны заказчика и не подлежит разрешению в рамках технической поддержки (уведомление заказчика, закрытие заявки)

Опросы заказчиков

Мы регулярно проводим опросы заказчиков, чтобы узнать их мнение об уровне услуг службы поддержки. Результаты опроса исследуются руководством. При закрытии заявки контактное лицо заказчика может получить электронное сообщение со ссылкой на веб-страницу, содержащую вопросы. Вопросы касаются таких сфер как работа службы поддержки над заявкой, профессионализм, компетентность аналитика службы поддержки и общая удовлетворенность обслуживанием.

Жизненный цикл продукта

Уровень оказания поддержки зависит от того, на какой стадии цикла находится используемая версия продукта. Поддержка текущих версий продуктов осуществляется в полной мере, что включает услуги технической поддержки и установку обновлений/пакетов исправлений, в то время как поддержка более старых версий может быть ограничена. Заказчики, использующие старые версии или версии, поддержка которых прекращена, могут воспользоваться специальным документом, который содержит список известных обходных путей и исправлений, а также информацию о том, как перейти на поддерживаемую версию продукта.

Данный документ обновляется после выпуска каждой новой версии продукта; текущий список версий продуктов и их статусов содержится в таблице версий, доступной по адресу <http://www.veeam.com/support/releasestatus.pdf>

Поддержка версий

- Новые версии – все версии, находящиеся в общей доступности (GA).
- Текущие версии – для достижения наивысшего качества обслуживания список текущих версий ограничен версиями, указанными в таблице версий.
- Версии, обозначенные как “End of Fixes” (прекращение выпуска исправлений) – поддержка таких версий осуществляется, доступны готовые пакеты исправлений, но новые исправления и улучшения не разрабатываются.
- Версии, обозначенные как “End of Support” (прекращение поддержки) или “Withdrawal from the Market” (изъятие с рынка) – поддержка таких версий не производится.
 - ❖ Для тех версий, поддержка которых не производится, улучшения и пакеты исправлений недоступны. Компания Veeam не несет обязательств по предоставлению технической поддержки программного обеспечения, которому был публично присвоен статус “End of Support”, “Withdrawn from the Market” или аналогичный.

Обслуживание продуктов

Наша цель – выйти за рамки быстрого разрешения проблем и перейти к предотвращению их возникновения. Для этого в цикл разработки и выпуска новых продуктов и версий встроены жесткие процедуры контроля качества. До официального выпуска новой версии она проходит множество фаз тестирования — “Quality Assurance”, “Alpha Test”, “Beta Test”, и “Controlled Release”.

Проблемы могут возникать при эксплуатации сложного программного обеспечения в сложных и требовательных условиях. Средства исправления и разрешения проблем часто включаются в следующую версию продукта, другие входят в состав очередного пакета исправлений, а те, которые служат для решения самых неотложных проблем, выпускаются в виде хотфикса (hotfix) для определенной версии продукта. При необходимости мы объявляем о доступности новых версий продуктов через веб и электронную почту.

Поддержка СХД сторонних производителей

Продукты Veeam не зависят от модели используемой системы хранения данных (СХД). Тем не менее, некоторые производители сотрудничают с Veeam для сертификации своих устройств для хранения/дедупликации данных, а также предлагают руководства по их конфигурации для достижения наилучшей производительности. В таблице ниже перечислены сертифицированные устройства и представлены ссылки на руководства по их конфигурации:

Сторонние производители СХД - Сертификация		
Производитель	Модель	Руководство по конфигурации
ExaGrid	Все модели серии EX	ExaGrid Configuration Guide
NetGear	Все готовые модели NAS	NETGEAR Configuration Guide
HP	Все модели StoreOnce	Не доступно
Drobo	B800fs, B800i, B1200i	В разработке
EMC	Все модели Data Domain	EMC Configuration Guide
Quantum	Серия Dxi	Quantum Configuration Guide
Coraid	Все модели SRX	В разработке
Nimble Storage	Все модели CS Series	В разработке
Astute Networks		Не доступно
Iomega	Все модели StorCenter	В разработке
HDS		В разработке
Overland Storage	S1000 FC, iSCSI, SAS, S2000 iSCSI	В разработке

Поддержка ПО сторонних производителей

В ходе анализа Вашей проблемы мы поможем выяснить, не была ли проблема вызвана использованием ПО или оборудования сторонних производителей. Для прояснения обстоятельств и в целях выявления первопричин проблемы может потребоваться удаление такого ПО или оборудования.

Если установить первопричину проблемы не представляется возможным, мы можем связаться со сторонним производителем с помощью TSANet или попросить Вас подать заявку в службу поддержки этого производителя.

Контактная информация

Веб-страница службы поддержки

<http://www.veeam.com/ru/support.html>

Номера телефонов

Регион	Номер
США	+1 (614) 339 8252
Великобритания	+44 (845) 508 70 05
Германия	49 (2241) 955 89 99
Франция	+33 (1) 70 61 83 74
Испания	+34 (91) 182 97 60
Новая Зеландия	+64 (9) 974-9594
Австралия	+61 (26) 108-4305
Нидерланды	+31 (858) 88 06 55
Норвегия	+47 (85) 40 43 85
Дания	+45 (78) 77 54 76
Бельгия	+32 (78) 48 02 54
Швеция	+46 (10) 199 25 77
Российская Федерация	+7 (499) 703 12 82
Гонконг	+852 5808 2870
Сингапур	+65 3158 2239
Италия	+39 04 26 04 7505