



commvault®

solving forward™

CommVault 客户服务指南

美国慷孚系统公司

2008 年 6 月

Copyright © 2008 CommVault Systems, Inc. All Rights Reserved.

产权说明

本文件中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属美国慷孚系统公司（CommVault Systems, Inc）所有，受到有关产权及版权法保护。任何个人、机构未经美国慷孚系统公司（CommVault Systems, Inc）的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。

目 录

第一章	COMMVAULT 技术支持服务概述	3
第二章	COMMVAULT 技术支持服务内容	4
第三章	如何获得 COMMVAULT 技术支持服务	5
第四章	COMMVAULT 技术支持服务资源	9
第五章	新购买 COMMVAULT 产品注册	10
第六章	COMMVAULT 产品升级和补丁更新	11
第七章	COMMVAULT 技术支持与维护服务合约续签	12
第八章	COMMVAULT 教育培训服务	13
第九章	联系我们	14
第十章	关于 COMMVAULT 公司	15

第一章 CommVault 技术支持服务概述

1. CommVault 服务声明

美国慷孚系统公司（CommVault Systems, Inc）始终坚持最先进的统一数据管理理念，为客户提供安全，可靠，高效的数据管理解决方案。同时帮助您利用 CommVault 产品实现最大商业价值。

CommVault 公司技术支持服务的服务宗旨是以最快速度响应您的问题及咨询。我们的主要目标是为客户提供优秀的产品，为客户提供专业的支持服务，为客户提供丰富的技术资源和技术帮助。

2. 手册内容

本手册介绍了 CommVault 公司提供的企业技术支持服务内容及条款，并指导用户如何正确获得 CommVault 公司的专业技术支持服务。

3. 内容及版权声明

CommVault 公司保留对本手册及其中所述的内容及条款进行修改的权利。如果您对本手册或其中所述的政策和过程存有疑问，请访问 CommVault 技术支持网站 www.commvault.com.cn 或通过 CommVault 中国技术支持中心热线 400-818-5908 垂询。

第二章 CommVault 技术支持服务内容

作为 CommVault 的客户，请您相信，我们将会为您提供最好的软件和支持，以使您的数据得到最佳的管理。我们将倾听您的需求并且预期您将来可能有的要求。我们藉此设计最好的支持计划，满足您各个层次的需求，最大限度地提高工作效率并降低成本。

根据客户类型，我们提供以下技术服务：

- 标准型技术支持服务 (Standard Support)
- 增值型服务支持服务 (Premium Support)

1. 标准型技术支持服务(Standard Support)

标准型技术支持服务方案使得客户有权使用 CommVault 技术服务中心，更广阔地覆盖了客户的业务范围，能满足大多数客户的需求。这个服务方案包括：

- 客户可以在除国家法定假日的正常的工作日（周一至周五），在早 9 点至晚 6 点之间，享受 CommVault 电话技术支持服务。
- 全天候访问 *CommVault Maintenance Advantage* 网站自助技术支持系统服务。
- 基于网络的远程技术支持服务。
- 根据您的要求提供服务报告。

2. 增值型技术支持服务(Premium Support)

增值型技术支持服务方案提供 24 x 7 时段的全面覆盖服务，旨在为客户的关键业务系统提供不间断服务。这个服务方案包括：

- 不间断的为客户提供技术支持服务（包括假日）。
- 全天候访问 *CommVault Maintenance Advantage* 网站自助技术支持系统服务。
- 重要软件更新、产品加强和新版本发布告知服务（若可用）。
- 基于网络的远程技术支持服务。
- 根据您的要求提供服务报告。

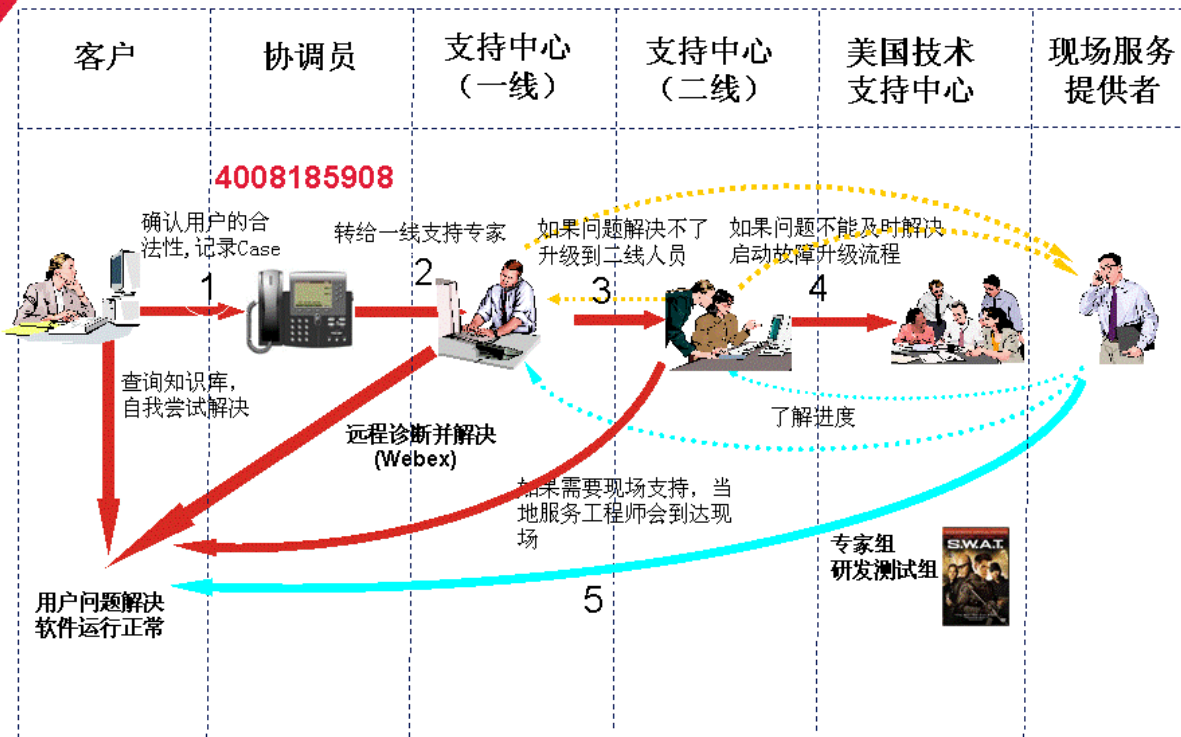
第三章 如何获得 CommVault 技术支持服务

1. CommVault 技术支持服务流程

CommVault 中国技术支持中心 (CTAC CommVault Technical Assistance Center) 位于北京, 响应中心电话为 **400-818-5908**。

- 1) 用户拨打 CommVault 中国技术支持中心热线, 400-818-5908, CommVault 用户代表(协调员)会收集用户的基本信息(CCID), 确认用户是否在服务期内, 是否有权得到技术支持。如果是服务期内的用户, 用户代表根据问题进行分类, 转至一线技术支持工程师。
- 2) 一线技术支持工程师接到问题后, 会及时与用户联系, 进一步确认问题的现象, 并进行诊断解决。如果问题比较复杂, 会将问题进一步升级至二线技术支持工程师。
- 3) 二线技术支持工程师会对问题作进一步的分析, 从而确认问题的根源所在, 并尝试解决。如果仍不能解决问题, 这个问题会升级至美国响应中心专家组。
- 4) 一旦问题解决, 技术支持工程师会回访用户确认问题是否根本解决, 并关闭问题案例。

CommVault 技术支持服务流程



2. 技术支持工程师资格分类

◇ 一线技术支持工程师

所有工程师接受过正规的产品培训，主要负责响应用户请求，处理用户存在的问题。一线支持主要包括基本的问题分析，处理最终用户的常见技术问题。如果需要将问题升级，则还负责收集所有的相关日志信息和其它问题描述信息。

◇ 二线技术支持工程师

所有工程师接受过多次产品培训,主要负责处理软件安装问题、配置问题、问题隔离处理、问题复现、以及采用多种思路解决用户问题，使用多种资源，如文档、知识库、补丁等，在升级至三线技术支持之前，确认用户补丁是否升级至最新。

◇ 三线技术支持工程师

这些资深技术支持工程师主要负责配合研发测试组解决一些二线工程师无法解决的问题，或者解决一些涉及产品本身及与第三方产品相关的问题等。

3. CommVault 中国技术支持中心热线

如果您有任何产品使用方面或者技术方面的问题，可以通过 CommVault 中国技术支持中心热线 400-810-5908 联系 CommVault 技术支持工程师。在电话咨询前，请您确认自己的服务类型——具体分类请参考第 2 章 **CommVault 技术支持服务内容**。其中，

标准型技术支持服务 (Standard Support) --5 x 8 小时

增值型服务支持服务 (Premium Support) -- 7 x 24 小时

4. 问题严重级别及响应时间

问题严重程度定义及举例		响应时间
1-Critical	这个级别的严重程度主要表现为主要的 CommVault 产品组件宕机或者有严重的问题，影响到业务的运行。如： <ol style="list-style-type: none"> 1. 关键业务主机恢复或者重建主机； 2. 关键业务数据库恢复(Oracle/SQL/Exchange 等)； 3. CommVault CommServe 无法正常工作，致使备份、恢复无法 	1 小时

	进行。	
2-High	这个级别的严重程度主要表现为主要的 CommVault 产品组件出现问题，影响到业务的运行。如： 1. 生产服务器备份失败； 2. 文件、目录恢复失败。	2 小时
3-Medium	这个级别的严重程度主要表现为一些间隔性问题，这些问题不一定会立即影响业务的运行，如： 1. 客户端安装问题； 2. 介质管理问题； 3. 操作问题。	3 小时
4-Low	其它问题，对业务没有什么影响。	4 小时

5. 提交案例

如果您在安装、配置、使用 CommVault 产品过程中遇到问题，请参考本手册中提供的技术支持帮助信息与我们联系。

您必须为每个问题单独立案。对于报告问题或处理案例的指定联系人，需提供姓名、联系信息及其它相关信息，以便我们及时为您提供技术支持服务。

6. 客户需要提供的信息

在提交问题前收集以下信息。并在提交问题时一并提供给 CommVault 技术支持人员。以便我们能够迅速定位问题所在，并及时与您取得联系。

➤ 服务 ID 识别号

- ◆ 产品 CCID 号码；

➤ 公司和联系人信息

- ◆ 公司名称；
- ◆ 指定联系人信息：姓名，电话/分机，电子邮件地址；

--- 此项信息必须完整提供，以便我们能及时与您取得联系，更新案例状态。

➤ 系统和软件信息

- ◆ 操作系统平台 & 版本；
- ◆ CommVault 软件版本 和补丁级别；
- ◆ 数据库版本信息（此项针对客户端数据库备份异常） ---可选；

- ◆ 硬件信息，带库类型 (如果是库异常) ---可选;
- **事件和描述信息**
 - ◆ 事件描述;
 - ◆ 系统日志;
 - ◆ CommVault 软件日志;
 - ◆ 错误屏幕截图;
- **严重级别**
 - ◆ 1 - 4 级别;

第四章 CommVault 技术支持服务资源

1. CommVault Maintenance Advantage (MA) 自助技术支持系统

CommVault Maintenance Advantage 自助技术支持系统 (<https://www.commvault.com/mainadv.asp>) 是 CommVault 公司面向服务客户提供的知识库和资源下载中心。在 CommVault Maintenance Advantage 自助技术支持系统中您可以找到多样的工具和方法帮助您更好地使用 CommVault 产品，CommVault Maintenance Advantage 自助技术支持系统可以提供的工具有：

- ◇ 高级搜索
- ◇ 知识库
- ◇ 帮助文件和文档 Release notes
- ◇ 软件更新
- ◇ Service Packs
- ◇ Resource Packs
- ◇ E-mail/Web Ticket Submission
- ◇ 硬件和软件平台支持信息
- ◇ Critical Alerts Archive

您如果想访问 CommVault Maintenance Advantage 自助技术支持系统，则必须是在产品服务期内的用户。您可以将 CommCell ID 等相关信息发送邮件至 supportchina@commvault.com，以确认您是否可以使用此系统。

2. CommVault 全球站点

您可以随时访问 CommVault 全球站点 www.commvault.com 了解 CommVault 软件提供的完整解决方案，并及时得到更多的功能更新和市场信息。

第五章 新购买 CommVault 产品注册

当成功安装好 CommVault 产品后，您可以有 30 天的免费使用期。30 天后，产品会需要使用永久序列号来激活。如果永久序列号不能在 30 天内正确导入产品，CommVault 产品将会停止工作。因此，您需要在此期限内联系我们的区域销售代表以申请永久序列号。申请永久序列号的方法如下：

联系销售代表，并在邮件中提供以下信息：

- ✧ 公司名称
- ✧ 联系人姓名、E-mail、联系电话
- ✧ CommCell ID (此信息可以从 License Administration Window 得到)
- ✧ WINNTHOSTID-8 位的 16 进制 IP 地址

第六章 CommVault 产品升级和补丁更新

如果您是新购买CommVault 产品的客户，并处于1年服务期内，或者您早期已经购买使用了CommVault产品，并已经购买新的维护服务且持有最新版本产品的技术支持服务合同，那么您将可以免费升级到产品的最新版本。CommVault 宣布正式发布新产品之日起，此技术支持服务即已生效。

您还可以登录 <https://www.commvault.com> 了解最新的产品信息。如果您需要最新的软件更新，请联系CommVault 地区服务代表。

第七章 CommVault 技术支持与维护服务合约续签

1. 支持优势

我们将为您提供全方位的保护和全面的技术支持服务。

2. 服务续签优势

请按时续签合同，以保持您支持服务协议的有效性，持续获取以下服务：

- 最新的内容、产品增强功能、补丁程序和升级，使您的产品保持最新状态
- 我们的技术支持服务和产品专家服务

3. 服务续签方式

我们的服务销售代表会在您的服务期满之前主动与您联系。如果您需要更多的服务信息，请我们的服务销售代表联系。

您可以通过以下方式联系到我们的服务销售代表：

Email: servicechina@commvault.com

Tel: 010-59051155

第八章 CommVault 教育培训服务

为了帮助您更好的使用 CommVault 产品并充分发挥其作用，CommVault 教育培训服务提供了重要的知识资源，为客户提供不同层次的培训认证计划。在这里，您可以获取到用于设计、构建、管理和保护您的 IT 环境的知识并提高技能。无论您处于系统周期的哪个阶段（实施、升级或优化），我们设计并提供的教育培训服务都将使您受益匪浅。有关 CommVault 教育培训服务的其它信息，请访问 CommVault 网站教育培训内容：<http://www.commvault.com.cn/>

第九章 联系我们

CommVault 中国技术支持中心热线： 400-818-5908

北京

北京市朝阳区朝外大街乙 12 号
昆泰国际大厦 1508 室 100020
电话：010-59051155
传真：010-59051175

上海

上海市淮海中路 93 号
大上海时代广场办公楼 13 层 02-03 单元
电话：021-63910505
传真：021-63910788
邮编：200021

广州

广州市天河区天河路 208 号
粤海天河城大厦 1208 室 510620
电话：020-38102175
传真：020-38102190

第十章 关于 CommVault 公司

美国慷孚系统公司（CommVault Systems, Inc）是全球领先的数据管理服务公司。我们拥有一体化的前瞻视野，并坚信一定有“更优方式”来满足当前和未来的数据管理需求——正是这一坚定的信念一直以来引导着 CommVault 公司开发一体化信息管理（Singular Information Management™）解决方案。该方案适用于复杂存储网络中数据的高性能数据保护、通用有效性和简化管理。CommVault 产品的一体化平台构架使得各公司能够对数据增长、成本和风险进行前所未有的有效控制。CommVault 产品的软件设计用于彻底无缝协同工作、共享统一代码和公共功能集，能够提供最高级的数据保护、存档、复制、搜索管理。为客户提供前所未有的高效率、高性能、可靠性和控制力。

更多信息请访问：www.commvault.com

www.commvault.com.cn (中文)

CommVault 全球总部：

2 Crescent Place

Oceanport, NJ 07757 USA