

opentext™

The Information Company

OpenText Protect

Manuel du Programme de maintenance de logiciels
Programmes Protect, Protect Anytime, et Protect Anywhere

1. Introduction

Bienvenue au programme de maintenance de logiciels OpenText Protect d'OpenText Corporation. Ce manuel vous fournira toutes les informations nécessaires quant aux procédures et politiques mises en place pour un support technique optimal. Vous pourrez utiliser ce guide afin de tirer le meilleur parti de votre investissement dans les solutions OpenText.

Le manuel du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect (le « manuel ») décrit les services offerts au sein du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect, pour les licences logiciels OpenText et pour lesquelles vous avez souscrit un contrat de support. Nous offrons également des programmes de support supplémentaire payants qui permettent à toute entreprise d'améliorer leur couverture en fonction de leurs besoins. Ceux-ci sont disponibles à tout client ayant une souscription valable au programme de maintenance de logiciels OpenText Protect tels que décrits dans la section 5 de ce manuel.

Vous pouvez également trouver plus d'informations sur ces programmes supplémentaires sur <https://www.opentext.com/support> ou contacter votre bureau de service à la clientèle OpenText local.

1.1 Définitions

« **Programme supplémentaire** » fait référence aux programmes améliorés payants, détaillés dans la section 5 du présent manuel.

« **Classement** », « **Classé** » ou « **Classer** » fait référence à la priorité OpenText de la demande de support.

« **Logiciel couvert** » signifie le logiciel autorisé pour lequel les services de maintenance seront fournis selon ce manuel, incluant toute la documentation disponible ou rendue disponible.

« **Portail du service client** » fait référence au point d'accès en ligne fournissant les liens et les renseignements concernant le support à la clientèle OpenText à disposition des clients OpenText Protect.

« **Maintenance courante** » – une période de temps définie commençant à la date de sortie du Logiciel couvert en question. Celle-ci inclut :

- Un nombre illimité de Demandes de Support
- Des correctifs de produits (« patches ») et/ou de nouvelles versions (« releases »)
- La possibilité de demander des améliorations ou de nouvelles fonctions et de signaler des anomalies
- L'accès au portail du service à la clientèle (documentation, articles techniques, forums de discussion, webinaires et événements)
- Nécessite un contrat de maintenance active de logiciels à jour et un renouvellement annuel

« **Jours** » on entend jours ouvrés, soit 5 jours x 8 heures du lundi au vendredi, sauf jours fériés nationaux.

« **Documentation** » fait référence aux guides et manuels d'utilisation et aux notes de versions en vigueur à compter de la date de livraison du logiciel couvert en question, mis à la disposition générale des utilisateurs finaux d'OpenText, par OpenText.

« **Anomalie** » fait référence à tout défaut reproductible et vérifiable empêchant le logiciel couvert de fonctionner de manière substantiellement conforme à la documentation disponible pour ce logiciel couvert.

« **Expiration** » fait référence à la fin d'une période, qu'elle survienne suite à une résiliation ou à une annulation.

« **Période initiale** » fait référence aux douze mois suivant la date de début de la maintenance

« **OpenText** » fait référence à OpenText Corporation et/ou à ses filiales/entreprises affiliées offrant des services de maintenance et de support tels que décrits dans ce manuel du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect, selon les cas.

« **Correctif de produit** » fait référence à un programme additionnel de logiciel permettant de corriger une anomalie du logiciel couvert.

« **Personnes ressources** » fait référence aux employés individuels désignés autorisés à contacter l'équipe de support d'OpenText.

« **Mode de production** » fait référence à l'utilisation du logiciel couvert comme prévu par la documentation qui l'accompagne par les utilisateurs, dans un contexte commercial ou de services opérationnels. Le mode de production n'inclut pas les environnements de développement, d'assurance qualité, de démonstration, d'évaluation ou les environnements de formation.

« **Version** » fait référence au logiciel finalisé et publié.

« **Résolution** » fait référence au fait de prendre les mesures nécessaires pour corriger une anomalie de manière à ce que le logiciel couvert fonctionne conformément à la documentation. Cela peut inclure, sans s'y limiter, à proposer une solution ou à appliquer une solution de contournement existante (si tant est que OpenText cherchera une correction permanente et commercialement raisonnable) ou une mise à jour.

« **Temps de réponse** » fait référence au temps mesuré à partir du moment où une demande de support est reçue par OpenText, jusqu'au moment où un membre qualifié techniquement d'OpenText répond dans le but de commencer le travail nécessaire permettant de résoudre la Demande de Support. Le temps de réponse pour une Demande de Support est déterminé par son classement, le(s) programme(s) de support OpenText auquel (auxquels) le client a souscrit et le moment auquel la Demande de Support a été soumise à OpenText durant un jour ouvrable.

« **Date de début** » fait référence à la date initiale du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect du client à laquelle le logiciel couvert a été initialement envoyé ou mis à disposition du client par OpenText.

« **Période suivante** » fait référence aux 12 mois suivants le premier anniversaire de la date de début et à chaque période de 12 mois commençant à la date anniversaire de la date de début.

« **Demande de support** » ou « **DS** » fait référence à l'enregistrement d'une requête ou d'un « ticket » répertoriant les détails de la demande de service ou de l'incident.

« **Services de support** » fait référence aux activités suivantes : une initiation d'une demande de support, la réponse d'OpenText à la Demande de Support et la résolution de la Demande de Support.

« **Maintenance de soutien** » fait référence à l'étape du cycle de vie du produit qui suit l'expiration de la Maintenance courante. Au cours de cette phase du cycle de vie du support produit, les services de support suivants sont disponibles* :

- Accès au Portail Service Client (documentation, articles techniques, forums de discussion, webinaires et événements)

* Les termes et la durée des phases du cycle de vie du support produit peuvent varier en fonction du produit et version. Veuillez-vous référer à la page produit du Portail Service Client pour les termes spécifiques du cycle de vie.

« **Période** » fait référence à la période initiale du service ou à une période suivante.

« **Mise à Jour** » signifie un correctif de produit ou une nouvelle version du logiciel couvert qui sera fourni par OpenText au client conformément à ce manuel.

« **nous** », « **notre** » ou « **nos** » font référence à OpenText.

« **Solution de contournement** » est une façon de régler une anomalie en contournant le problème dans le système (contournement technique de logiciel). Une solution de contournement est généralement une correction temporaire et OpenText peut corriger l'erreur par la suite dans le logiciel couvert et/ou les programmes par un correctif de produit ou une mise à jour.

« **vous** », « **votre** » ou « **client** » font référence à l'entité inscrite en tant que détentrice de licence du logiciel couvert qui achète les services du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect.

2. Services de support

2.1 Général

2.1.1 Renseignements sur les heures et la localisation des services de support OpenText

Les services de support sont disponibles du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) pendant les heures de travail (8 heures par jour) pour toutes les demandes de support (comme définies dans la

section 2.3.2 du présent manuel). Les horaires des services de support sont basés sur le pays où est situé le client et où il a acheté le logiciel couvert. Horaires, site de support et informations additionnelles pour le programme de maintenance de logiciels OpenText Protect sont disponibles au public et tenus à jour sur le site Internet de notre société à l'adresse <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Les services de support sont fournis depuis un site de la même région que celle où est situé le client et où il a acheté le logiciel couvert, ou depuis un autre site défini par OpenText. En cas d'utilisation par OpenText d'un lieu de support alternatif, les jours fériés de ce lieu de support alternatif n'ont pas d'influence pour le client en ce qui concerne les heures d'ouverture des services de support.

La communication liée à une Demande de Support sera effectuée en anglais, à moins que, à la discrétion d'OpenText, le centre de support responsable du traitement de la Demande de Support en question ne soit en mesure d'effectuer la communication dans une autre langue par souci de commodité pour le client. OpenText peut ne pas être en mesure de fournir un renseignement dans une langue autre que l'anglais dans le cas où une Demande de Support devait être transférée vers un centre de support différent.

*Pour les clients du Moyen-Orient, les services de support sont disponibles 8 heures par jour, 5 jours par semaine, du dimanche au jeudi, à l'exception des jours fériés, pour les demandes de Support basse.

2.1.2 Personne(s) de contact

Les services de support sont offerts à votre Personne de contact. Les Personne(s) de contact doivent avoir la connaissance et les autorisations « administrateur » du logiciel couvert suffisantes à des fins de fourniture de renseignements au support à la clientèle OpenText et afin de pouvoir prendre les mesures nécessaires à la résolution de la Demande de Support décrite ci-dessous. Les Personne(s) de contact sont généralement les administrateurs et d'autres membres de votre personnel.

Un contrat unique de renouvellement de support pour le logiciel couvert sera assigné à chaque commande de support et de maintenance de logiciel que vous passez auprès d'OpenText. Vous pouvez désigner jusqu'à trois Personne(s) de contact pour chaque contrat de renouvellement de support. Les Personne(s) de contact peuvent contacter le support à la clientèle OpenText conformément aux informations de la section 2.1.1.

2.1.3 Mises à jour de logiciel

Les mises à jour de logiciel seront mises à disposition dans le cadre du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect sans frais supplémentaires si ces mises à jour de logiciel sont mises à la disposition générale de tous les abonnés du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect.

Pour recevoir ces mises à jour, la souscription du client au programme de maintenance de logiciels OpenText Protect doit être valide au moment de la publication et de la requête. Les abonnés sont avisés des nouvelles versions de logiciels dans les bulletins d'informations et via le portail du service à la clientèle.

Nous vous incitons à exécuter la version la plus récente du logiciel couvert. Dans la plupart des cas, OpenText prendra en charge chaque version du logiciel couvert pour une période de soixante (60) mois après que la version est généralement rendue disponible pour les clients d'OpenText (maintenance actuelle). Les conditions et la durée des phases du cycle de vie du produit peuvent varier en fonction du logiciel couvert et de la version. Veuillez-vous référer à la page « Produits » du portail de service à la clientèle pour accéder aux conditions de cycle de vie spécifiques. Après l'expiration de la durée de la maintenance actuelle, le logiciel couvert entre dans la phase de maintenance de continuité du cycle de vie du produit. Lorsqu'un logiciel couvert est considéré être en maintenance de continuité, aucun nouveau correctif et aucune nouvelle version ne sont publiés pour utilisation courante.

La migration vers la version sous maintenance actuelle peut être nécessaire afin de régler un problème. Si vous ne pouvez mettre à jour le logiciel vers une version couverte par la maintenance actuelle, OpenText peut offrir le programme de continuité supérieure OpenText à un coût supplémentaire. Veuillez contacter votre spécialiste renouvellement, votre bureau de support client OpenText local pour plus d'informations ou notre site web <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

2.2 Initiation d'une Demande de Support

Les services de support sont fournis selon le programme de maintenance de logiciels OpenText Protect afin de régler les incidents signalés par les abonnés liés à la performance et/ou aux problèmes d'utilisation. Les problèmes de performance et/ou d'utilisation sont des situations dans lesquelles le logiciel couvert ne fonctionne pas conformément à la documentation d'accompagnement de l'utilisateur. Généralement, les problèmes de performance et/ou d'utilisation peuvent être causés par : 1) une erreur du logiciel ou un défaut lié à la conception, au codage ou à l'architecture du logiciel couvert, 2) une erreur de configuration ou d'utilisation liée à l'utilisation du logiciel couvert ou à l'installation, la configuration ou le réglage du logiciel couvert, ou 3) une erreur environnementale liée au réseau, au matériel et aux systèmes d'exploitation des abonnés. Pour que les services de support puissent résoudre tout problème, les Demandes de Support doivent être initiées par une Personne de contact via le portail du service client, situé l'adresse suivante : <https://support.opentext.com/>.

Ces outils de libre-service à disposition des clients initieront automatiquement une Demande de Support et vous feront parvenir un numéro de suivi associé.

Vous êtes encouragé à :

- Fournir à l'équipe de support à la clientèle OpenText les renseignements nécessaires au classement et à l'enregistrement d'une Demande de Support (voir 2.3.2).
- Utiliser le numéro de suivi de la Demande de Support à chaque communication avec l'équipe de support à la clientèle OpenText.

2.3 Réponse à une Demande de Support OpenText

2.3.1 Répartition de la Demande de Support

Les Demandes de Support seront réparties comme suit :

- a. Si une Demande de Support concerne le logiciel couvert OpenText, une Demande de Support sera alors envoyée au support client OpenText pour le classement et la résolution (décrite ci-dessous).
- b. Si la raison de la Demande de Support n'est pas claire, le ticket sera transmis au support client OpenText pour des recherches plus approfondies et, une fois la raison de la Demande de Support déterminée, elle sera assignée comme décrit précédemment dans la section 2.3.1 (a).
- c. Si la Demande de Support concerne votre matériel, système d'exploitation, base de données, serveur Web, logiciel de navigation ou autre application non édité par OpenText, OpenText peut, autant que possible, tenter de fournir une solution de contournement (décrite ci-dessous) et/ou peut, si possible, signaler le problème au fournisseur spécifique pour la résolution. Si la DS concerne un produit développé par un tiers, elle peut être communiquée à ce tiers.
- d. Tout logiciel et/ou matériel fourni et/ou installé par OpenText, suite à l'acceptation par le client afin de faciliter la fourniture des services de support et non acheté par le client, doit être désinstallé et retourné à OpenText à l'issue du programme ou de l'élément livrable associé.

2.3.2 Classement de la Demande de Support et temps de réponse

Classement de la Demande de Support	Définition de la Demande de Support	Objectifs de temps de réponse
	Each SR will be Classified by OpenText customer support as listed below. OpenText will consider, in good faith, your request to reclassify an SR	Response Times are targets and cannot be guaranteed in all circumstances by OpenText.
1- Priorité critique	Une Demande de Support sera classée comme un incident critique si le système de production est à l'arrêt, si le Logiciel couvert est inutilisable et en cas d'impact critique sur les activités.	Réponse en 1h ou moins Jours ouvrés 5*8h OpenText doit être averti directement des incidents critiques par téléphone.
2- Priorité élevée	Une Demande de Support sera classée comme un incident à priorité élevée en cas de dégradation des performances de production, d'utilisation restreinte du Logiciel couvert et en cas d'impact élevé sur les activités.	Réponse en 2h Jours ouvrés 5*8h
3- Priorité modérée	Une Demande de Support sera classée comme un incident à priorité modérée si le problème touche à un environnement qui n'est pas en production, s'il touche à l'utilisation ou à une demande de configuration du Logiciel couvert, un défaut mineur du logiciel ou une demande de fonctionnalité. L'accès au Portail du service clients est possible 7j/7, 24h/24.	Réponse en 4h Jours ouvrés 5*8h
4-Priorité basse	Une Demande de Support sera classée comme ayant une priorité basse si elle comprend une question sur l'administration ou des généralités, ou en l'absence d'impact sur les activités	8 heures ouvrées 8 heures par jour, 5 jours par semaine

Reclassification : vous pouvez demander à tout moment une reclassification au travers du portail du service client ou par téléphone.

Veuillez-vous reporter à la section 3.0 concernant les limites du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect.

2.4 Résolution d'une Demande de Support

Le support à la clientèle OpenText doit tenter de résoudre chaque Demande de Support, quel que soit le classement, en offrant des conseils techniques, en repérant une solution de contournement existante ou en créant une nouvelle solution de contournement à l'aide du processus décrit ci-dessous dans la section 2.4.

En cas de panne, et selon la cause et la période de la panne, OpenText peut demander au client de faire une restauration à partir de la dernière sauvegarde afin de remettre le système en condition de production.

Une fois l'environnement de production restauré, le classement de la Demande de Support est réduit et l'analyse de la source du problème peut se poursuivre, selon la demande, durant les heures d'ouverture régulières du centre de support régional.

Si un correctif de produit vous est fourni pour résoudre une demande de support, la distribution du correctif de produit sera réalisée lors de la prochaine version calendaire du correctif de produit.

2.4.1 Résolution des DS critiques

Dans le cas d'une Demande de Support classée par OpenText comme critique, causée par des défauts dans le logiciel couvert, si le conseil technique fourni par le support à la clientèle ne devait pas avoir résolu la Demande de Support et si aucune solution de contournement ne peut être trouvée ou créée pour résoudre la Demande de Support, le support à la clientèle OpenText fournira des efforts commercialement raisonnables pour développer un correctif de produit et le mettre à disposition, permettant ainsi de régler la Demande de Support.

2.4.2 Résolution des DS élevées

Dans le cas d'une Demande de Support classée par OpenText comme élevée, OpenText peut développer un correctif de produit ou la résoudre dans une version ultérieure.

2.4.3 Résolution des DS modérées

La résolution d'une Demande de Support classée comme modérée peut être incluse dans une prochaine version mise à disposition par OpenText.

2.4.4 Conditions d'une résolution de Demande de Support

Le support à la clientèle OpenText doit tenter de régler chaque Demande de Support, quel que soit le classement ; OpenText ne sera pas tenu de fournir une résolution pour la Demande de Support comme décrit précédemment sauf si :

- Vous utilisez une version du Logiciel couvert actuellement en phase de maintenance actuelle, et vous avez installé et mis en œuvre toutes les dernières mises à jour appropriées, ou vous le faites à la demande du support à la clientèle de OpenText. Le support à la clientèle OpenText effectuera cette demande s'il a des motifs raisonnables de croire que l'installation et la mise en œuvre sont nécessaires pour résoudre votre Demande de Support ; ET,
- Vous utilisez le logiciel couvert sur du matériel et avec un logiciel d'un tiers autorisé par OpenText ou conformément à la documentation ; ET, s'il est établi par OpenText que la Demande de Support n'a pas été causée par le client, incluant, mais sans s'y limiter l'utilisation faite et/ou la configuration (a) des outils de développement, incluant le SKD ; (b) d'une ressource d'un tiers et (c) de l'environnement fonctionnel dans lequel le logiciel couvert a été installé, incluant, entre autres, le système d'exploitation, la base de données, les autres applications, services ou programmes, les réseaux de communication et/ou le matériel ; ET,
- La Personne(s) de contact est disponible pour collaborer activement avec OpenText sur le diagnostic, l'évaluation et la résolution de la Demande de Support. OpenText se réserve le droit de suspendre ses obligations en vertu du présent manuel à tout moment si la Personne(s) de contact compétente n'est pas disponible pour cette collaboration ; ET,
- Tous les renseignements nécessaires ont été fournis au support à la clientèle OpenText pour permettre la reproduction de la Demande de Support.

3. Limites

Les limites suivantes s'appliquent au programme de maintenance de logiciels OpenText Protect :

- Le programme de maintenance de logiciels OpenText Protect comme décrit dans ce manuel s'applique uniquement au logiciel couvert comme décrit dans la Documentation OpenText et ne s'applique pas aux modifications, aux éléments livrables ou aux services délivrés par le personnel des services professionnels d'OpenText ou par des ressources de tiers ayant entraîné l'altération ou l'extension du Logiciel couvert. Le client peut engager les services professionnels d'OpenText pour une aide comportant des frais en validant un accord distinct.

- OpenText se réserve le droit de modifier toute partie de ce manuel à sa seule discrétion et sans préavis. Cependant, vous serez avisé de telles modifications en temps opportun par courriel, avis écrit ou via une publication sur le portail du service client si ces modifications entraînent une réduction importante du service.
- Rien dans ce manuel ne vise à exclure, restreindre ou modifier toute condition ou garantie suggérée par la loi applicable (« termes implicites ») si cela devait avoir pour effet l'annulation ou l'inapplicabilité de toutes les parties ou d'une partie de ce manuel. Dans la mesure autorisée par la loi applicable, la responsabilité d'OpenText pour la violation de tout terme implicite est limitée à fournir de nouveau les services de maintenance de logiciels OpenText Protect.
- L'obligation d'OpenText à résoudre une Demande de Support et/ou des problèmes de performance se limite strictement aux obligations décrites dans ce manuel.
- Les programmes de maintenance de logiciels OpenText Protect, OpenText Protect Anytime, et OpenText Protect Anywhere, n'offrent pas d'aide spécialisée pour les problèmes rencontrés à la suite de la mise en œuvre d'importants changements de l'architecture technique du logiciel couvert (par exemple, les mises à niveau de l'application, les données sous-jacentes, l'ajout de nouveau matériel, etc.). OpenText propose : (1) une assistance, à distance ou sur site, par un représentant du support client OpenText, assigné à votre organisation durant une activité de maintenance ou une Demande de Support afin d'observer et/ou de participer à des conférences téléphoniques ou des sessions en ligne, ou apporter de l'aide pour vos activités de maintenance (le « support dédié ») ; et (2) un représentant dédié du support OpenText ayant une expertise adaptée à l'activité de maintenance que vous avez prévu, et qui sera disponible en cas de besoin (le « support de veille »). Le support dédié ou support de veille sont des services (comportant des frais supplémentaires) qui doivent être organisés à l'avance pour ce type d'activités. Veuillez contacter votre service de support client OpenText local pour plus de renseignements.
- Le support du kit de développement logiciel (SKD) OpenText Protect fournira le service nécessaire pour les Demandes de Support se rapportant uniquement à : (a) l'installation, (b) la configuration d'un logiciel de développeurs OpenText (par exemple, un Environnement de Développement Intégré (« EDI »)) ou d'un logiciel apparenté requis dans le but de créer un environnement de développement ou de programmation approprié, harmonisé avec les environnements ou applications pris en charge, et (c) l'analyse des messages d'erreurs en rapport à l'application de développeurs OpenText. Le support SKD pour le débogage de code, l'assistance à la rédaction de code, la révision de code ou toute assistance générale à la programmation, n'est pas compris dans le programme de maintenance de logiciels OpenText Protect, mais il peut être fourni via un contrat distinct, moyennant des frais supplémentaires.
- La fourniture de clés de licence n'est pas prise en compte dans les temps de réponse décrits en section 2.3.2 du présent programme de maintenance de logiciels OpenText Protect. En outre, les clés de licence de fournisseurs tiers peuvent être demandées au fournisseur tiers mais seront

fournies directement par le fournisseur tiers, soit à OpenText soit au client, comme déterminé par OpenText. Les clés de licence peuvent ne plus être disponibles pour les produits et/ou versions qui ne sont plus en maintenance courante.

- Le cycle de vie des produits logiciels de tiers revendus par OpenText est uniquement défini par le tiers. Les logiciels de tiers sont exclus de la section 2.1.3.
- OpenText n'a pas la responsabilité de proposer des services de support pour les produits de tiers revendus par OpenText dans la mesure où le traitement des Demandes de Support dépend de problèmes non résolus avec les produits de tiers notamment, mais sans s'y limiter, l'indisponibilité du support du tiers.
- Toutes les licences et les modules associés doivent être couverts par le même programme de maintenance de logiciels (par exemple Protect, les programmes de maintenance et de support étendu (dans la mesure du possible), etc.).

4. Période et renouvellement

4.1 Période initiale et renouvellement

La période initiale du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect est de douze mois et débute à la date de début. À moins que l'une ou l'autre des parties ne transmette un avis d'annulation écrit au moins 90 jours calendaires avant l'expiration de la période actuelle, le programme de maintenance de logiciels OpenText Protect sera renouvelé automatiquement pour une période suivante, de manière annuelle, débutant à chaque date anniversaire de la date de début. Avant le commencement d'une période, le client est requis de s'acquitter de tous les frais annuels applicables du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect concernant le Logiciel couvert auquel le client a souscrit. En cas de non-paiement des frais annuels applicables, OpenText peut suspendre certains ou tous les services du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect jusqu'à ce que le paiement en question soit reçu. Une telle suspension ne libère pas le client de son obligation de payer les frais applicables du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect. OpenText peut augmenter les frais annuels pour les périodes suivantes de maintenance de logiciels à hauteur de 10% du prix de la période précédente. Tous les frais payés pour le programme de maintenance de logiciels OpenText Protect sont non remboursables.

4.2 Réductions

Toute demande pour un renouvellement du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect avec un nombre réduit de licences ou de modules au sein des logiciels couverts pour la maintenance et le support doit être soumise par écrit à OpenText à au moins 90 jours calendaires avant l'expiration de la période en cours. L'acceptation de toute demande de ce type est à la seule discrétion d'OpenText. Si OpenText accepte une telle demande, OpenText fournira les mises à jour et le support de logiciels uniquement pour le logiciel couvert restant et dont le programme de maintenance de logiciels OpenText Protect a été renouvelé selon les programmes de maintenance de logiciels OpenText alors en vigueur. Les frais de maintenance pour le logiciel couvert restant devront être réévalués. Dans de tels cas, les frais appliqués à chaque licence restante peuvent différer des frais appliqués à la période précédente (par exemple, les rabais accordés précédemment ne sont plus applicables). Tout renouvellement de la maintenance et de l'assistance pour un Logiciel couvert doit entraîner la couverture de toutes les licences du client pour ce produit logiciel ainsi que des modules associés par un programme de maintenance et de support. Si vous annulez la maintenance et l'assistance pour une portion d'un produit logiciel ou de modules associés, vous devrez annuler les licences pour le logiciel non pris en charge.

4.3 Caducité et rétablissement

Si vous arrêtez ou annulez, le cas échéant, votre programme de maintenance de logiciels OpenText Protect pour le logiciel couvert, vous pouvez, avec l'accord de OpenText, acheter par la suite les services du programme de maintenance de logiciels OpenText Protect alors en vigueur pour ledit logiciel couvert moyennant des frais déterminés par OpenText au moment de la demande. Cependant, en plus des frais pour la nouvelle période, qui doit être au minimum de 12 mois, s'ajoutent les frais qui auraient été dus si le programme de maintenance de logiciels OpenText Protect avait été renouvelé sans interruption. Les frais dus pour la réactivation des services de support sont assujettis à des frais supplémentaires pour chaque mois écoulé, incluant le mois de rétablissement.

L'éventuelle réactivation du logiciel non annulé faisant partie d'une réduction telle que décrite dans la section 4.2 est assujettie au paiement des mêmes frais de maintenance écoulée, ainsi que des frais supplémentaires pour les mois écoulés.

OpenText confirmera les frais dus pour la réactivation lorsqu'une telle demande sera reçue par OpenText.

4.4 Expiration

À l'expiration d'une période d'un programme de maintenance de logiciels de OpenText, vous reconnaissez et acceptez que tous les accords entre vous et Open Text relatifs au programme de maintenance de logiciels d'OpenText se terminent automatiquement, que ces accords aient ou non été documentés dans le présent manuel, dans un CLUF ou dans tout autre document. À l'expiration de votre programme de maintenance de logiciels OpenText, vous ne pourrez plus recevoir d'assistance de la part de l'équipe d'assistance OpenText ni avoir accès au portail du service clients. Si, à tout moment suivant l'expiration, vous décidez de souscrire de nouveau un programme de maintenance de logiciels de OpenText, cette suscription se fera conformément aux conditions de prestation des services d'assistance et commerciaux du programme de maintenance de logiciels d' OpenText en vigueur et OpenText ne sera pas tenu de se conformer à tout accord conclu avant la date d'expiration d'un tel programme de maintenance de logiciels OpenText.

5. Programmes supplémentaires

Afin de pouvoir souscrire à un des programmes supplémentaires, le cdoit avoir souscrit à l'un des programmes suivants : La maintenance de logiciels OpenText ou les programmes OpenText Protect (collectivement « programmes de maintenance de logiciels OpenText»). Le client doit s'acquitter des frais associés aux programmes de maintenance de logiciels OpenText durant toute la période du programme supplémentaire.

5.1 Conditions générales

- La période du programme supplémentaire doit être de 12 mois, à moins d'un accord écrit contraire entre OpenText et le client.
- Les conditions décrites dans ce manuel s'appliquent aux éléments livrables de programmes définis dans le présent manuel pour chacun des programmes supplémentaires. Tout service supplémentaire demandé par le client nécessitera un accord séparé et sera assujetti à la liste de prix actuelle d'OpenText.

5.2 OpenText Protect Anytime

Le programme de support OpenText Protect Anytime (OpenText Protect Anytime) inclut une assistance 7j/7, 24h/24 pour votre environnement de production et lié aux problèmes critiques (tels que définis dans la section 2.3.2).

Lorsque le client lance une Demande de Support critique auprès du bureau du support à la clientèle OpenText, un représentant du support lui répondra dans l'heure qui suit. Le représentant du support à la clientèle OpenText règlera le problème en offrant une solution ou une solution de contournement recommandée à être mise en œuvre par le client. Les ressources du support à la clientèle OpenText seront en service constant et disponibles (24 heures par jour, 7 jours par semaine) jusqu'à ce que le service de production soit restauré ou qu'une solution de contournement ait été trouvée.

Avec OpenText Protect Anytime, le client peut assigner jusqu'à 3 Personne(s) de contact supplémentaires (pour un total de 6 Personne(s) de contact). Des personnes ressources supplémentaires au-delà du nombre désigné peuvent être achetées comme indiqué dans la section 5.3.

5.3 OpenText Protect Anywhere

Le programme OpenText Protect Anywhere (OpenText Protect Anywhere) comprend le support pour tous les problèmes et tous les classements (tels que définis dans la section 2.3.2), 24x7x365.

Le dépannage des Demande de Support peut continuer en dehors des heures régionales d'exploitation à la demande du client.

À moins qu'une requête ne soit faite pour un transfert continu à un centre de support différent, la Demande de Support demeurera ou sera transférée au centre de support situé dans la région de résidence de la Personne de contact du client.

Avec OpenText Protect Anywhere, le client peut assigner jusqu'à 5 Personnes de contact supplémentaires (pour un total de 8 Personnes de contact). Des Personnes de contact supplémentaires au-delà du nombre désigné peuvent être achetées comme indiqué dans la section 5.3.

5.4 Personne(s) de contact supplémentaire(s)

Les Personnes de contact supplémentaires sont une option par abonnement permettant d'augmenter le nombre d'employés individuels désignés et autorisés à contacter le support à la clientèle OpenText et à déposer des Demandes de Support.

5.5 Support sur site

Le service de support sur site est un service payant pour les produits et les solutions OpenText encadré par un contrat séparé. Ce service peut inclure, mais sans s'y limiter, des solutions de contournement ou de l'aide avec les changements de configuration nécessaires dans le cadre la résolution d'une demande de support

6. Confidentialité

Dans cette section, le terme de données personnelles est à entendre au sens de la loi applicable sur la protection des données. Dans la mesure où vous nous fournissez des données personnelles dans le cadre de la réalisation de nos services de support, nous respecterons les exigences de la loi sur la protection des données qui lui est applicable pour le traitement des données à caractère personnel. Nous avons pris des mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos données personnelles et assurer un niveau de sécurité approprié face au risque. Les données personnelles des clients ne seront pas utilisées par nous, nos entreprises affiliées ou nos partenaires commerciaux, prestataires et agents travaillant en notre nom pour toute fin autre que celles définies dans le présent SMPH, le contrat qu'il encadre ou ce qui est permis ou requis par la loi.

Les services de support ne sont pas destinés à traiter des données personnelles. Lorsqu'ils bénéficient de nos services de support, les clients doivent veiller à ne pas communiquer de données personnelles autres que les informations relatives au contact ou au compte. Nous traitons les informations relatives au contact ou au compte conformément à la politique de confidentialité d'OpenText, disponible à l'adresse <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.

www.opentext.com/contact

Copyright © 2023 Open Text. All rights reserved. Trademarks owned by Open Text.