

opentext™

The Information Company

Manual sobre soporte ampliado

Resumen del programa

Una vez vencido el periodo de mantenimiento actual, la versión del producto pasa a estar cubierta por el mantenimiento para sostenimiento. Si un suscriptor del programa de mantenimiento de software necesita abrir una solicitud de soporte en relación con una versión de producto cubierta por el mantenimiento para sostenimiento, deberá adquirir un plan de soporte ampliado. El plan de soporte ampliado se suma a las comisiones de soporte y mantenimiento de software.

El programa de soporte ampliado de OpenText (Soporte ampliado de OT) extiende la posibilidad de los clientes de recibir servicios de soporte, actualizaciones de seguridad y parches asociados y parches de producto para solicitudes de soporte clasificadas como críticas (según la definición de OT) hasta dos años después del vencimiento del periodo de mantenimiento actual de la versión de producto y está disponible bajo el plan de mantenimiento para sostenimiento.

Algunas de las características del soporte ampliado son:

- Apertura de solicitudes de soporte para versiones de producto cubiertas por el mantenimiento para sostenimiento;
- Solicitud de parches de producto para tickets de soporte clasificados como críticos por OT;
- Actualizaciones de seguridad y parches asociados.

Condiciones

1. El soporte ampliado de OT se suma al programa de mantenimiento de software de OT. Todos los términos y definiciones del manual del programa de mantenimiento de software de OT son aplicables al soporte ampliado de OT, a menos que el presente manual de soporte ampliado indique lo contrario explícitamente.
2. Durante el periodo de vigencia del programa de soporte ampliado de OT, el cliente debe ser suscriptor del programa de mantenimiento de software de OT.
3. El programa de soporte ampliado de OT (soporte ampliado de OT) está disponible para la mayoría de soluciones que han alcanzado el final de su periodo de mantenimiento actual y se enmarca en el mantenimiento para sostenimiento.
4. El soporte ampliado de OT tiene una vigencia de hasta dos años a partir de la fecha en la cual la versión de producto pasa a estar cubierta por el mantenimiento para sostenimiento.
5. El soporte ampliado de OT está disponible para las versiones de producto admisibles y únicamente para abordar problemas nuevos y no duplicados posteriores a la producción notificados por el cliente y confirmados por el departamento de atención al cliente de OT como fallos a partir de la fecha en la cual la versión de producto pasa a estar cubierta por el mantenimiento para sostenimiento.
6. Únicamente se facilitarán parches de producto para la última actualización de la versión de producto que haya pasado a estar cubierta por el mantenimiento para sostenimiento. Si el parche del cliente es más antiguo, en primer lugar, deberá aplicar la actualización más reciente.
7. El soporte ampliado de OT únicamente está disponible para corregir aquellos problemas que el departamento de atención al cliente de OT reconozca como fallos de producto. No podrá usarse para introducir nuevas funcionalidades o ajustar funcionalidades o correcciones disponibles en versiones posteriores del software cubierto. El soporte ampliado de OT está disponible solamente para combinaciones de módulos, plataformas y cliente oficialmente cubiertos por el soporte. El estado de «cubierto oficialmente por el soporte» se determina de forma individual durante el proceso de revisión inicial de SR usando la documentación para el/los módulo(s) en cuestión.

8. El soporte ampliado de OT incluye actualizaciones de seguridad asociadas con cualquier vulnerabilidad identificada por OT o notificada por los clientes, y vinculadas con la versión de producto para la cual se resuelve el problema, que puede ser una versión cubierta por el soporte ampliado, el mantenimiento actual o una versión futura.
9. El periodo de soporte ampliado de OT se especifica en la notificación de renovación o el formulario de pedido.
10. Los parches de producto para productos adaptados o ajenos a OT NO están incluidos.
11. OT no se hace responsable de ofrecer el soporte ampliado de OT cuando la resolución de los problemas posteriores a la producción dependa de problemas sin resolver en productos de terceros, incluida, sin limitación, la falta de disponibilidad de soporte por parte del tercero.
12. El soporte ampliado no está disponible para productos de terceros. El ciclo de vida del software para productos de terceros revendidos por OT queda establecido únicamente por los proveedores terceros.

Exención de responsabilidad relativa al soporte ampliado limitado

13. Una vez vencido el periodo de soporte ampliado, OpenText únicamente ofrecerá soporte para la resolución de problemas (soporte ampliado limitado).
14. Todas las solicitudes de soporte son revisadas y evaluadas por el departamento de atención al cliente de OpenText para su posterior respuesta y resolución.
15. Cuando se identifica un problema y se determina que es un fallo de producto relativo a una versión de producto cubierta por el mantenimiento para sostenimiento, el departamento de atención al cliente de OpenText tratará de reproducir el problema. En caso de ser reproducible, solicitará una corrección, que podría abordarse únicamente en una versión cubierta por el mantenimiento actual o en una versión futura.

Contacto

Contacte con su especialista en renovaciones de soporte de OT en supportrenewals@opentext.com o con el especialista de programas de soporte en supportprograms@opentext.com.

www.opentext.com/contact