

opentext™

The Information Company™

OpenText Protect

Manual do Programa de Manutenção de Software
Programas Protect, Protect Anytime e Protect Anywhere

1. Introdução

Bem-vindo ao Programa de Manutenção de Software OpenText (OT) Protect da Open Text Corporation. Este manual fornece informações sobre as políticas e os processos elaborados levando em conta suas necessidades de suporte. Utilize-o como um guia para ajudá-lo a aproveitar ao máximo seu investimento nas soluções OT.

O Manual do Programa de Manutenção de Software OT Protect (o “Manual”) descreve os serviços do Programa de Manutenção de Software OT Protect oferecidos para o software da OT licenciado pela OT para o qual você adquiriu os serviços de suporte aqui descritos. Também oferecemos programas de suporte aprimorados com base em tarifas que permitem que as organizações aumentem sua cobertura de suporte de acordo com suas necessidades de negócios. Esses programas estão disponíveis para qualquer assinante atual do Programa de Manutenção de Software OT Protect e estão descritos na seção 6 do Manual.

Você também pode consultar <http://www.opentext.com/support> para encontrar mais informações, ou entrar em contato com seu escritório local de suporte para obter a documentação sobre estes programas adicionais.

1.1 Definições

“**Programa Adicional**” refere-se aos programas aprimorados baseados em taxas, que estão descritos na Seção 6 deste documento.

“**Classificação**” ou “**Classificar**” refere-se à prioridade designada pela OT à Requisição de Suporte.

“**Software Coberto**” significa o software licenciado para o qual devem ser prestados os serviços de manutenção do presente Manual, incluindo toda a documentação fornecida ou disponível.

“**Portal de Atendimento ao Cliente**” refere-se ao ponto de acesso online da OT para links e informações relativas ao suporte da OT, disponíveis para os clientes do OT Protect.

“**Manutenção Atual**” - um período definido a partir da data de lançamento da versão que inclui:

- Um número ilimitado de envios de Requisições de Suporte
- Service Packs e/ou Patches de Produto
- A capacidade de solicitar melhorias ou novas funcionalidades e relatar Erros
- O acesso ao Portal de Atendimento ao Cliente (Documentação, artigos técnicos, fóruns de discussão, webinários e eventos)
- Requer manutenção de software ativa e renovação anual por parte do cliente

“**Dias**” refere-se aos dias úteis, sendo 5 dias x 8 horas, de segunda a sexta-feira, exceto pelos feriados legais de cada região.

“**Suporte Dedicado**” refere-se à assistência remota ou local de um representante de suporte da OT que é atribuído a sua organização durante uma atividade de manutenção ou RS para observar, participar de conferências telefônicas ou sessões web, ou prestar assistência com as atividades de manutenção.

“**Documentação**” refere-se aos guias de usuário, manuais de operação e notas de lançamento em vigor a partir da data de entrega do Produto OT Padrão aplicável, geralmente disponibilizados aos usuários finais dos produtos OT pela OT.

“**Erro**” refere-se a qualquer falha verificável e reproduzível do Software Coberto para satisfazer substancialmente a Documentação, conforme aplicável, para tal Software Coberto.

“**Correções de Erros**” refere-se às ações executadas pelos programas de correção (por exemplo, por uma atualização, Patch de Produto, Solução Alternativa ou correção de “bug”).

“**Expiração**” significa o final de um Período, quer ocorra por vencimento, falha na renovação ou por outro motivo.

“**Período Inicial**” refere-se aos doze meses que começam na Data Inicial.

“**Chat ao Vivo**” refere-se ao acesso online à orientação rápida do pessoal de suporte da OT via Portal de Atendimento ao Cliente.

“**Cobertura Opcional**” refere-se a qualquer programa ou serviço de suporte fora do escopo do Programa de Manutenção de Software OT Protect que você tenha assinado.

“**OT**” refere-se à Open Text Corporation e/ou suas subsidiárias/afiliadas que ofereçam os serviços de manutenção e suporte, conforme descritos neste Manual do Programa de Manutenção de Software OT Protect.

“**Patch de Produto**” refere-se a um programa de software adicional para corrigir um Erro do Software Coberto.

“**Pontos de Contato**” ou “**PDC**” refere-se a um ou mais de seus funcionários designados que estejam autorizados a entrar em contato com a equipe de suporte da OT.

“**Modo de Produção**” refere-se ao uso do Software Coberto da forma pretendida pela Documentação que o acompanha, por seus usuários, como parte das operações comerciais ou de serviços. O Modo de Produção não inclui atividades de desenvolvimento, garantia de qualidade, demonstração, testes, simulações ou ambientes de treinamento.

“**Lançamento**” refere-se à versão finalizada e lançada do software.

“**Resolução**” refere-se à tomada de medidas necessárias de modo que o Software Coberto opere de acordo com a Documentação. Isso pode incluir, entre outras coisas, criar uma nova Solução Alternativa ou aplicar uma existente (dado que a OT buscará uma correção permanente, se comercialmente aceitável) ou Patch de Produto.

“**Tempo de Resposta**” refere-se à quantidade de tempo que é medida a partir do momento que uma Requisição de Suporte é recebida pela OT até o momento em que um membro tecnicamente qualificado da OT lhe responda com a finalidade de iniciar o trabalho necessário para alcançar a resolução da Requisição de Suporte. O tempo de resposta para uma RS é determinado por sua Classificação, pelo(s) programa(s) de suporte da OT que o cliente assinou e pela hora em que a RS foi enviada à OT durante um dia útil.

“**Service Pack**” refere-se a uma coleção de Patches de Produto e/ou Atualizações.

“**Suporte de Standby**” refere-se a um representante de suporte designado, especializado em sua atividade de manutenção planejada, que estará de plantão caso você precise de assistência.

“**Data Inicial**” refere-se à data inicial em que o Programa de Manutenção de Software OT Protect do cliente entra em vigor, que é a data em que o Software Coberto é inicialmente enviado ou disponibilizado de alguma forma a você, por parte da OT.

“**Período Subsequente**” refere-se ao período de 12 meses a partir do primeiro aniversário da Data Inicial, e cada período de 12 meses subsequente, iniciando no aniversário da Data Inicial.

“**Requisição de Suporte**” ou “RS” refere-se à abertura de um registro ou “ticket” documentando os detalhes da solicitação.

“**Serviços de Suporte**” refere-se às seguintes atividades: a abertura de uma Requisição de Suporte, a resposta da OT à Requisição de Suporte e uma Resolução da Requisição de Suporte.

“**Manutenção Contínua**” refere-se ao estágio do ciclo de vida do produto após o vencimento da Manutenção Atual. Durante esta fase do ciclo de vida de suporte do produto, os seguintes Serviços de Suporte *podem estar disponíveis:

- Um número ilimitado de envios de Requisições de Suporte
- O acesso ao Portal de Atendimento ao Cliente (Documentação, artigos técnicos, fóruns de discussão, webinários e eventos)

* Os termos e a duração das fases do Ciclo de Vida do Suporte ao Produto podem variar dependendo do produto e da versão. Consulte a página do produto no Portal de Atendimento ao Cliente para termos específicos do ciclo de vida.

“**Período**” refere-se ao Período Inicial ou a um Período Subsequente.

“**Atualização**” refere-se a qualquer mudança, revisão ou Correção de Erros do Software Coberto,

que será fornecido pela OT para o cliente de acordo com este Manual. A cada Atualização, o número secundário da versão aumenta (por exemplo, de 2.3 para 2.4 ou de 2.4a para 2.4b)

“**Upgrade**” significa uma substituição do Software Coberto por uma versão mais recente do Software Coberto, que será fornecida pela OT e pode ser usada pelo cliente de acordo com este Manual. A cada Upgrade, o número principal da versão aumenta (por exemplo, de 3.5 para 4.0).

“**Nós**” ou “**nosso**” refere-se à OT.

“**Solução Alternativa**” é uma forma de resolver um Erro de software, ignorando o problema no sistema (desvio técnico do software). Uma solução alternativa é normalmente uma correção temporária e a OT pode posteriormente corrigir o Erro no Software Coberto e/ou nos programas através de um Patch de Produto ou uma Atualização.

“**Você**”, “seu/sua” ou “cliente” referem-se à entidade que licenciou o Software Coberto da OT e está adquirindo os serviços do Programa de Manutenção de Software OT Protect.

2. Serviços de Suporte

2.1 Informações gerais

2.1.1 Informações sobre horário e localização dos serviços de suporte da OT

O Serviço de Suporte está disponível 5X8 de Segunda-Feira a Sexta-feira, exceto em feriados legais de cada região, para requisições de suporte normal. Os horários, locais de suporte e informações de contato adicionais para o Programa de Manutenção OT Protect Software podem ser vistos em:

<http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Os Serviços de Suporte serão prestados a partir de uma localidade na mesma região onde estiver instalado o Software Coberto ou então de uma localidade alternativa tal como determinado pela OT.

2.1.2 Ponto(s) de Contato

Os Serviços de Suporte são prestados ao seu Ponto de Contato (PDC). Os PDCs devem ter conhecimentos e permissões de administrador do Software Coberto para fornecer as informações ao Suporte ao Cliente da OT, e tomar as medidas necessárias para obter uma resolução para a RS, como descrito abaixo. Os PDCs são geralmente os administradores e outros membros de sua equipe técnica. Você pode designar até três PDCs. Os PDCs só podem entrar em contato com o Suporte ao Cliente da OT durante o horário comercial de uma única região, mesmo que os PDCs estejam em diferentes regiões geográficas.

2.1.3 Versões aceitas

A OT utiliza protocolos de número de versão padrões da indústria para identificar a versão do Software Coberto. Por exemplo, pela combinação de um número de versão principal, um número de versão secundário, um número de versão de ponto e um número de versão de service pack (ou o número da compilação); ou através da combinação de um número de versão principal, um número de versão de ponto secundário, um número de versão alfabético secundário e um número de versão de service pack (coletivamente denominados “versão”). Os service packs são tecnicamente equivalentes a uma nova versão de ponto, exceto que, com um service pack, pretende-se que o processo de instalação (se for realizado diretamente pela OT) mantenha praticamente todas as informações de configuração da versão de ponto atual. Para os fins deste Manual, uma versão será considerada uma instância do Software Coberto, que é lançada pela OT com seu próprio número de versão exclusivo.

Recomendamos que você execute a versão mais recente do Software Coberto. Na maioria dos casos, a OT oferece suporte a cada versão principal/secundária (por exemplo, 9.x) do Software Coberto por um período de, sessenta (60) meses após o lançamento geral da versão principal/secundária para os clientes da OT (Manutenção Atual). Os termos e a duração das fases do Ciclo de Vida do Suporte ao Produto podem variar dependendo do produto e da versão. Consulte a página do produto no Portal de Atendimento ao Cliente para termos específicos do ciclo de vida. Após o vencimento do período da Manutenção Atual, o Produto entra em fase de Manutenção Contínua de seu ciclo de vida. Quando um produto é considerado em Manutenção Contínua, não são mais lançados Service Packs e Patches novos para uso geral. A migração para a versão de Manutenção Atual pode ser necessária a fim de resolver um problema. Se não for possível fazer o upgrade para uma versão de Manutenção Atual, a OT pode oferecer opções de suporte estendido por um custo adicional. Por favor contate seu Especialista em Renovações ou supportprograms@opentext.com para demais informações.

2.1.4 Suporte ao SDK

O Suporte ao Kit de Desenvolvimento de Software (SDK) do OT Protect fornece assistência apenas nas RSs relacionadas: (a) à instalação (b) à configuração de um aplicativo de desenvolvedor da OT (por exemplo, Ambiente de Desenvolvimento Integrado (“IDE”)) ou software relacionado necessário para estabelecer um desenvolvimento adequado ou ambiente de programação que seja consistente com os ambientes ou aplicativos que têm sido suportados; e (c) à análise das mensagens de erro relacionadas ao aplicativo de desenvolvedor da OT. O suporte ao SDK não inclui depuração de código, assistência com escrita de codificação, revisões de código, ou qualquer assistência à programação em geral, como parte do Programa de Manutenção de Software OT Protect, mas esses serviços podem ser fornecidos em um acordo separado, por um preço adicional.

2.1.5 Idioma

A comunicação relacionada a uma RS será feita em inglês, a menos que a critério da OT, o centro de suporte responsável pelo processamento seja capaz de oferecer comunicação em outro idioma, para conveniência do cliente. A OT pode não ser capaz de fornecer todas as informações em um idioma diferente do inglês, caso a RS seja transferida para outro centro de suporte.

2.2 Abertura de uma Requisição de Suporte

Os Serviços de Suporte são prestados no Programa de Manutenção de Software OT Protect para resolver incidentes associados a problemas de desempenho ou uso relatados pelos assinantes. Problemas de desempenho e uso são situações em que o Software Coberto não apresenta um desempenho substancialmente de acordo com a Documentação do usuário que o acompanha. De um modo geral, os problemas de desempenho e de utilização podem ser causados por: 1) Erro ou defeito de software (relacionados ao projeto, codificação ou arquitetura do Software Coberto), 2) Erro de uso ou configuração (relacionado ao uso, instalação ou configuração do Software Coberto) ou 3) Erro do ambiente (relacionado à rede, ao hardware e aos sistemas operacionais do assinante). As RSs de Serviços de Suporte para resolver quaisquer problemas devem ser abertas por um PDC usando o Portal de Atendimento ao Cliente, localizado em https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care. Essas ferramentas de autoatendimento do cliente abrirão uma RS automaticamente e lhe enviarão um número de rastreamento associado.

Você é encorajado a:

- Fornecer ao Suporte da OT as informações cabíveis necessárias para Classificar e registrar a RS (consulte 2.3.2).
- Sempre que possível, usar o número da RS para a comunicação com o Suporte ao Cliente da OT.

2.3 Resposta da OT a uma Requisição de Suporte

2.3.1 Encaminhamento de uma Requisição de Suporte

As Requisições de Suporte serão encaminhadas da seguinte maneira:

- a. Se a RS envolver Software Coberto da OT, a RS do produto será encaminhada para o Suporte ao Cliente da OT, para Classificação e Resolução (descritas abaixo).
- b. Se a RS envolver um produto desenvolvido por terceiros, a RS poderá ser encaminhada a esse terceiro.
- c. Se a origem da RS não estiver clara, o ticket será encaminhado para o Suporte ao Cliente da OT

para investigação adicional, e, uma vez que a origem da RS seja determinada, ela será encaminhada conforme descrito acima nas seções 2.3.1 (a) e (b).

- d. Se a origem da RS for o hardware, sistema operacional, banco de dados, servidor web, software navegador ou outro aplicativo que não seja da OT, a OT poderá, sempre que possível, tentar fornecer uma Solução Alternativa (descrita abaixo) e/ou poderá, quando possível, relatar o problema para o fornecedor apropriado para obter a Resolução.

2.3.2 Classificação da Requisição de Suporte

Cada RS será classificada pelo Suporte ao Cliente da OT da seguinte forma:

- a. *Crítica* - Uma RS será classificada como crítica se o problema de desempenho relatado fizer com que o Software Coberto fique funcionalmente inoperante e impedir que o Software Coberto seja usado no Modo de Produção.
- b. *Grave* - Uma RS será classificada como grave se o problema de desempenho relatado degradar significativamente o desempenho do Software Coberto ou restringir substancialmente o uso do Software Coberto em Modo de Produção. A classificação Grave não inclui questões sobre a utilização final e configuração do Software Coberto.
- c. *Normal* - Uma RS será classificada como normal se o problema de desempenho relatado for uma questão sobre o uso final, configuração do Software Coberto ou um pequeno defeito no Software Coberto que não restringe substancialmente o uso do Software Coberto no Modo de Produção.

Como regra, uma RS para um sistema que não seja de produção é classificada como normal. Consulte a Seção 4.0 para limitações do Programa de Manutenção de Software OT Protect.

A OT considera, de boa-fé, o seu pedido de reclassificar uma RS antes de sua resolução.

2.3.3 Tempos de Resposta

Os Tempos de Resposta são:

- Para uma RS classificada como crítica - 1 hora
- Para uma RS classificada como grave - 2 horas
- Para uma RS classificada como normal - 4 horas

Os Tempos de Resposta são previsões, e não podem ser garantidos pela OT em todas as circunstâncias.

2.3.4 Processo de encaminhamento à alta administração

As RSs não resolvidas serão encaminhadas à alta administração da OT sob as seguintes diretrizes aproximadas (medidas a partir do momento do recebimento da RS pelo Suporte ao Cliente da OT):

1. As RSs não resolvidas classificadas como críticas ou graves serão encaminhadas ao Gerente de Suporte de Produto da OT no prazo de quatro horas; ao Diretor Sênior de Suporte ao Cliente depois de um dia útil; ao Vice-Presidente de Suporte ao Cliente depois de três dias úteis; ao Vice-Presidente Corporativo, no prazo de cinco dias úteis e, em certos casos e mediante pedido, ao Presidente e CEO, depois de dez dias úteis.
2. As RSs não resolvidas classificadas como normais serão encaminhadas ao Gerente de Suporte de Produto da OT no prazo de sete dias úteis; ao Diretor Sênior de Suporte ao Cliente depois de vinte e um dias úteis; ao Vice-Presidente de Suporte ao Cliente depois de trinta dias úteis; ao Vice-Presidente Corporativo, no prazo de sessenta (60) dias úteis; e, em certos casos e mediante pedido, ao Presidente e CEO, depois de noventa (90) dias úteis.

2.4 Resolução da Requisição de Suporte

O Suporte ao Cliente da OT deve tentar resolver cada RS, independentemente da classificação, através da oferta de assessoria técnica, localizando uma Solução Alternativa existente ou criando uma nova Solução Alternativa usando o processo descrito abaixo nesta Seção 2.4. No caso de uma interrupção e dependendo da causa e duração da mesma, a OT poderá solicitar que o cliente faça a restauração a partir do backup, a fim de retornar o sistema a um estado de produção.

Uma vez que o serviço de produção seja restaurado, a classificação da RS é rebaixada e a análise da causa-raiz pode continuar, conforme solicitado, durante o horário de funcionamento regular do suporte regional.

A OT oferece serviços adicionais voltados para o desenvolvimento de planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres. Entre em contato com OptimizeSales@OpenText.com para obter mais informações.

Qualquer software e/ou hardware fornecido e instalado pela OT, e conforme acordo firmado com o cliente, para ajudar no fornecimento dos Serviços de Suporte, e que não tenha sido adquirido pelo cliente, deve ser removido e devolvido à OT após o término do programa ou componente de fornecimento relacionado.

2.4.1 Resolução de RSs Críticas

Para RSs classificadas pela OT como críticas que tenham sido causadas por defeitos no Software Coberto, se a assessoria técnica prestada pelo Suporte ao Cliente da OT não tiver resolvido a RS e se nenhuma Solução Alternativa tiver sido encontrada ou criada para resolver a RS, o Suporte ao Cliente da OT aplicará todos os esforços comercialmente cabíveis para desenvolver um Patch de Produto que solucione a RS e disponibilizá-lo a você.

Se o Patch de Produto destinar-se a ser distribuído a todos os assinantes do Programa de Manutenção de Software OT Protect, será primeiramente disponibilizado ao departamento de Testes de Sistema da OT, que realizará um conjunto de testes de regressão em algumas ou em todas as plataformas suportadas com o Patch de Produto instalado. Nesses casos, a distribuição deste Patch de Produto será realizada no próximo lançamento programado de Patch de Produto ou na próxima versão de Service Pack.

2.4.2 Resolução de RSs Graves

Para RSs classificadas pela OT como graves, a OT pode desenvolver um Patch de Produto. Se um Patch de Produto for criado, ele será distribuído através do próximo lançamento programado de Patch de Produto ou da próxima versão de Service Pack.

2.4.3 Resolução de RSs Normais

Os Patches de Produtos para RSs classificadas como normais poderão ser incluídos no próximo lançamento de versão da OT.

2.4.4 Assistência no Local

O serviço de suporte no local está disponível mediante uma taxa, para produtos e soluções da OT. Este serviço pode incluir, entre outros, Soluções Alternativas ou assistência com mudanças de configuração como parte da Resolução de uma RS aberta. Contate OptimizeSales@OpenText.com ou seu escritório local de Suporte ao Cliente da OT para obter mais informações.

2.4.5 Assistência por Chat ao Vivo

A Assistência por Chat ao Vivo está disponível como parte dos recursos online da OT, oferecendo orientação e assistência rápidas em tempo real. O Chat ao Vivo está disponível para todos os parceiros e clientes que participam do Programa de Manutenção de Software OT Protect, e destina-se a ajudar a resolver problemas que não exijam uma extensa investigação.

2.4.6 Condições de Resolução de uma Requisição de Suporte

O Suporte ao Cliente da OT deve tentar solucionar cada RS, independentemente de sua classificação. A OT não tem obrigação de apresentar uma resolução para sua RS, como descrito acima, a menos que:

- Você esteja usando uma versão do Software Coberto que se encontra sob Manutenção Atual e que você tenha instalado e implementado todas as Atualizações relevantes disponíveis recentemente, inclusive Patches de Produto, Pacotes de Serviço ou quaisquer outras Atualizações ou que você faça isso sob solicitação ao Suporte ao Cliente OT. O Suporte ao Cliente da OT fará esse pedido se acreditar justificadamente que seja necessário efetuar a instalação e a implementação para obter a resolução de sua RS; E,
- Você esteja usando o Software Coberto em hardware e com software de terceiros aprovados pela OT ou conforme especificado na Documentação; E,
- Conforme determinado pela OT, a RS não tenha sido causada por (a) você, incluindo, entre outros fatores, o uso de ferramentas de desenvolvimento, incluindo SDK; (b) um recurso terceirizado; ou (c) o ambiente operacional em que o Software Coberto foi implementado, incluindo, entre outros, o sistema operacional, banco de dados, outros aplicativos ou programas, redes de comunicação, ou hardware; E,
- Seu PDC esteja disponível para participar ativamente com a OT do diagnóstico, dos testes e da resolução do problema. A OT reserva-se o direito de suspender suas obrigações nos termos deste Manual, todas as vezes em que um PDC competente não estiver disponível para tal participação; E,
 - Você tenha fornecido à OT todas as informações necessárias para permitir que a OT reproduza a RS; E,
 - Se necessário, você forneça acesso remoto à OT para o sistema onde a RS está sendo solicitada. Este acesso remoto será usado apenas no contexto da resolução do problema.

3. Atualizações de Software

As Atualizações de Software lhe serão disponibilizadas como parte do Programa de Manutenção de Software OT Protect, sem custo adicional, se e quando tais Atualizações de Software forem liberadas de forma geral para todos os assinantes do Programa de Manutenção de Software OT Protect. Para receber essas atualizações, o Programa de Manutenção de Software OT Protect já deverá ter sido assinado no momento do lançamento e da requisição. Os assinantes são notificados sobre novas versões de software em boletins informativos regulares e através do Portal de Atendimento ao Cliente. As Atualizações de Software incluem novas versões do Software Coberto e de Patches de Produto.

4. Limitações

As seguintes limitações aplicam-se ao Programa de Manutenção de Software OT Protect:

- O Programa de Manutenção de Software OT Protect descrito neste manual só se aplica ao Software Coberto conforme descrito na Documentação da OT, e não se aplica a quaisquer modificações, produtos ou serviços fornecidos pela equipe de Serviços Profissionais da OT ou por recursos terceirizados, que resultem na alteração ou extensão do Software Coberto. O cliente pode contratar os Serviços Profissionais da OT mediante uma taxa, através de um acordo separado.
- A OT reserva-se o direito de modificar qualquer parte deste manual, a seu exclusivo critério e sem aviso prévio. Contudo, você será notificado sobre tais modificações (caso ocasionem uma redução significativa dos serviços) em tempo hábil por e-mail, aviso por escrito ou uma publicação no Portal de Atendimento ao Cliente.
- Nenhum conteúdo deste manual tem a intenção de excluir, restringir ou modificar qualquer condição ou garantia implícita pela legislação em vigor (“Termos Implícitos”), quando tal ato teria o efeito de tornar este manual parcial ou totalmente nulo, ou de outra forma inaplicável. Até a máxima extensão permitida pela legislação em vigor, a responsabilidade da OT pela violação de qualquer dos Termos Implícitos limita-se ao fornecimento dos serviços de Manutenção de Software OT Protect.
- A obrigação da OT em resolver as RSs e/ou os problemas de desempenho limita-se exclusivamente às obrigações descritas neste Manual.
- O Programa de Manutenção de Software OT Protect, Programa OT Protect Anytime e OT Protect Anywhere não fornecem assistência personalizada para problemas identificados como sendo resultado da implementação de alterações maiores à arquitetura técnica do Software Coberto (por exemplo, upgrades da aplicação, banco de dados subjacente, adição de hardware novo, etc.). Os Suportes de Standby ou Dedicado são serviços de suporte pagos que têm de ser previamente acordados para estes tipos de atividades. Entre em contato com OptimizeSales@OpenText.com para mais informações.
- A disponibilização de códigos de licença está excluída dos Tempos de Resposta descritos na Seção 2.3.3 deste Programa de Manutenção de Software OT Protect. Além disso, os códigos de licença de fornecedores externos são solicitados ao fornecedor externo e fornecidos pelo fornecedor externo à OT ou ao Cliente, conforme determinado pela OT.
- O ciclo de vida do software para produtos de terceiros revendidos pela OT é estabelecido exclusivamente pelos fornecedores externos. O software de terceiros está excluído da Seção 2.1.3 e Seção 3.
- A OT não é responsável por prestar Serviços de Suporte para produtos de terceiros revendidos

pela OT na medida em que o tratamento de RS depende de problemas não resolvidos com produtos de terceiros incluindo, mas não limitado à indisponibilidade de suporte do terceiro.

5. Período e Renovação

5.1 Período Inicial e Renovação

O Período Inicial do Programa de Manutenção de Software OT Protect é de doze meses a partir da Data Inicial. A menos que uma das partes apresente aviso prévio por escrito de 90 dias corridos antes do término do prazo vigente, o Programa de Manutenção de Software OT Protect será renovado automaticamente por um Período Subsequente, com início no aniversário da Data Inicial, e a partir daí continuará sendo renovado por sucessivos Períodos Subsequente de periodicidade anual, a começar em cada aniversário da Data Inicial. Antes do início de um Período, você terá que pagar a taxa anual integral aplicável ao Programa de Manutenção de Software OT Protect relativa ao Software Coberto que você licenciou pela OT, sob pena de a OT suspender alguns ou todos os serviços do Programa de Manutenção de Software OT Protect até que o pagamento seja recebido. Tal suspensão não o isenta de sua obrigação de pagar a taxa aplicável ao Programa de Manutenção de Software OT Protect. A OT poderá aumentar a taxa anual para os Períodos Subsequentes de manutenção de software, porém, não mais que 10% do preço do Período anterior. Nenhuma taxa paga em relação ao Programa de Manutenção de Software OT Protect é reembolsável.

5.2 Adições

O segundo Período do Programa de Manutenção de Software OT Protect para eventuais Softwares Cobertos adicionais após o Período Inicial, bem como as taxas aplicáveis, será rateado para terminar na Data Inicial posterior ao início do segundo Período do Programa de Manutenção de Software OT Protect para o Software Coberto adicional, a fim de fazer coincidir os Períodos do Programa de Manutenção de Software OT Protect para todos os Softwares Cobertos que você licenciou.

5.3 Reduções

Todos os pedidos para renovar o Programa de Manutenção de Software OT Protect em um número menor de licenças ou de módulos de software que o número atualmente coberto pela manutenção e suporte devem ser apresentados por escrito à OT pelo menos 90 dias corridos antes do término do Período vigente. A aceitação de quaisquer requisições para ajustar as taxas ao software restante fica a critério exclusivo da OT. Se a OT aceitar tal requisição, somente fornecerá Atualizações e suporte de software para o número e tipo de licenças incluídas no seu Software Coberto restante que estiver sendo renovado para fornecimento de manutenção e suporte. Os encargos de manutenção para o Software

Coberto restante deverão ser reajustados. Nesse caso, as taxas aplicadas a cada licença poderão ser diferentes de todos os Períodos anteriores (por exemplo, podem não ser aplicados descontos concedidos anteriormente).

5.4 Descontinuidade e Restabelecimento

Se você rescindir ou não renovar, conforme o caso, um Período do Programa de Manutenção de Software OT Protect para o Software Coberto, poderá, desde que acordado com a OT, adquirir posteriormente os serviços do Programa de Manutenção de Software OT Protect para tal Software Coberto mediante o pagamento de uma taxa a ser determinada pela OT no momento da requisição. No entanto, além da taxa para o novo Período, que deve ser de no mínimo 12 meses, você terá que pagar as taxas que deveriam ter sido pagas se tivesse continuado o Programa de Manutenção de Software OT Protect ininterruptamente. As taxas cobradas para restabelecer o Programa de Manutenção de Software OT Protect estão sujeitas a uma sobretaxa por cada mês descontinuado, incluindo o mês de restabelecimento.

O restabelecimento futuro do software removido como parte de uma redução, conforme descrito na Seção 5.3, está sujeito ao pagamento de taxas de manutenção retrospectiva e sobretaxas dos meses descontinuados.

A OT confirmará as taxas de restabelecimento no momento em que for feito o respectivo pedido.

5.5 Expiração

Quando da Expiração do Período Prazo de um Programa de Manutenção de Software OT, você confirma e concorda que qualquer e todo o acordo entre você e a Open Text relacionado ao Programa de Manutenção de Software OT será encerrado automaticamente, independentemente destes acordos estarem documentados neste Manual, em um Contrato de Licença de Usuário Final da OT (EULA) ou qualquer outro documento. Se a qualquer momento após a Expiração você decidir assinar novamente um Programa de Manutenção de Software OT, você o fará sob as condições de fornecimento de serviços de suporte e condições comerciais do Programa de Manutenção de Software OT então em vigor e a Open Text não será obrigada a atender a quaisquer acordos feitos anteriormente à data de Expiração de tal Programa de Manutenção de Software OT.

6. Programas Adicionais

Para adquirir qualquer um dos Programas Adicionais, você deve estar inscrito em um dos seguintes programas: Programas de Manutenção de Software OpenText ou OpenText Protect (coletivamente denominados “Programas de Manutenção de Software OT”). Você deve ser assinante de um dos Programas de Manutenção de Software OT durante toda a vigência do Programa Adicional.

6.0.1 Termos Gerais

- A cobertura para sistemas adicionais de produção da OT sendo gerenciados pela mesma equipe de administração do cliente pode ser incluída por um custo adicional.
- O período do Programa Adicional será de 12 meses, salvo quando estabelecido de outra forma por escrito, entre a OT e o cliente.
- Os termos deste Manual são aplicáveis aos serviços do programa aqui definidos para cada Programa Adicional. Quaisquer serviços adicionais solicitados pelo cliente precisarão de um contrato separado e estarão sujeitos aos preços de tabela da OT em vigor.

6.1 OpenText Protect Anytime

O Programa de Suporte OpenText Protect Anytime (OT Protect Anytime) é um programa baseado em assinatura, elaborado para fornecer suporte a problemas críticos (conforme definidos na seção 2.3.2) associados ao Software Coberto em seu ambiente de produção, fora do horário convencional de Suporte ao Cliente da OT.

Quando o cliente dá início a uma RS crítica no departamento de Suporte ao Cliente da OT, um representante técnico responde ao pedido no prazo de uma (1) hora. O representante do Suporte ao Cliente da OT tentará solucionar o problema, oferecendo uma solução ou uma Solução Alternativa recomendada para implementação pela equipe do cliente. Os recursos do Suporte ao Cliente da OT ficam disponíveis e de plantão (24 horas por dia, 7 dias por semana) até que a produção seja restaurada ou que uma Solução Alternativa seja estabelecida.

O cliente pode designar até 3 PDCs adicionais, quando assinar o OT Protect Anytime (total de 6 PDCs). É possível adquirir um número maior de PDCs conforme especificado na seção 6.4.

6.2 OpenText Protect Anywhere

O Programa OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) foi elaborado para clientes que operam durante horas prolongadas, ou de alcance global. Esse programa inclui suporte a todos os problemas, de todas as classificações de gravidade, 24x7x365.

A resolução de problemas das RSs pode continuar fora das horas de operação regionais, a pedido do cliente.

A não ser que se solicite a transferência contínua da RS para outro centro de suporte, ela permanecerá ou será transferida para o centro de suporte da região do PDC do cliente.

O cliente pode designar até 5 PDCs adicionais, quando assinar o OT Protect Anywhere (total de 8 PDCs). É possível adquirir um número maior de PDCs conforme especificado na seção 6.3.

6.3 Pontos de Contato (PDCs) Adicionais

Os PDCs Adicionais são uma opção feita por assinatura, para ampliar o número de seus funcionários designados que possuem autorização para contatar o Suporte ao Cliente da OT e abrir RSs.

As taxas de PDCs adicionais são anuais.

As autorizações dos PDCs são as descritas neste Manual.

7. Privacidade

A natureza dos Serviços de Suporte fornecidos sob as disposições deste Manual pode exigir que a OT divulgue informações pessoais recebidas de você e/ou de seus clientes para sua

coligadas em outros países com as quais a OT celebrou um contrato de processamento que incorpora as cláusulas de modelo padrão para transferência de dados, aprovadas pela Comissão Europeia, ou que estejam em países reconhecidos pela Comissão Europeia como fornecedores de um nível adequado de proteção em relação aos dados transferidos (incluindo as coligadas da OT no Canadá, Estados Unidos, Filipinas, Índia e outros países onde a OT mantenha o controle rigoroso do manuseio de tais informações pessoais), e pela presente você dá consentimento para tal divulgação, e declara que: (i) você possui todos os direitos, licenças, autorizações e consentimentos necessários para utilização e divulgação das informações pessoais pela OT, de acordo com este Manual; (ii) toda a utilização das informações pessoais em seu nome está em conformidade com a legislação em vigor e com os termos deste Manual; e (iii) a OT e toda a sua equipe não violarão a legislação em vigor como resultado da utilização ou divulgação das informações pessoais, de acordo com os termos deste Manual.

Não obstante o descrito acima, a transferência das informações pessoais aqui mencionada não afeta as obrigações da OT perante a lei, em relação a tais informações pessoais.

www.opentext.com/contact

Copyright © 2018 Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).

All rights reserved. Trademarks owned by Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).