

opentext™

The Information Company™

OpenText Protect

Software Maintenance Program Handbook
Programas Protect, Protect Anytime y Protect Anywhere

1 Introducción

Bienvenidos al Programa de mantenimiento software de OpenText Corporation (OT) Open Text Protect. Este manual les proporciona información sobre las políticas y procedimientos diseñados teniendo en cuenta sus necesidades de soporte. Por favor utilícenlo como una guía para ayudarles a obtener el máximo de su inversión en las soluciones de OT.

El Manual del Programa de Mantenimiento del Software OT Protect (el "Manual") describe los servicios del programa de mantenimiento del software OT Protect ofrecidos para el software OT, licenciado por OT, y para el cual han adquirido los servicios aquí descritos. También ofrecemos programas de soporte mejorado, basados en honorarios, que permiten a las organizaciones ampliar su cobertura de soporte dependiendo de sus necesidades de negocios. Están disponibles para cualquier suscriptor actual del Programa de mantenimiento del software OT Protect, y se pueden encontrar en la sección 6 del Manual.

También pueden referirse a <http://www.opentext.com/support> para obtener más información, o comunicarse con la oficina de soporte local para obtener documentación sobre estos programas adicionales.

1.1 Definiciones

“**Programa adicional**” se refiere a programas mejorados basados en honorarios que se pueden encontrar en la Sección 6.

“**Clasificación**” o “Clasificar” se refiere a la prioridad señalada por OT para la Solicitud de soporte.

“**Software amparado**” describe el software licenciado para el que se proporcionarán servicios de mantenimiento en los términos de este Manual, incluyendo todos los documentos proporcionados o puestos a disposición.

“**Portal de servicio al cliente**” se refiere al punto de acceso en línea de OT para enlaces de información sobre soporte de OT, disponible para los clientes de OT Protect.

“**Mantenimiento actual**” – un período definido desde la fecha de lanzamiento de la versión, el cual incluye:

- Número ilimitado de solicitudes de soporte
- Paquetes de servicio y / o Parches para el producto
- La capacidad de solicitar actualizaciones de software o nuevas características e informar acerca de Errores
- Acceso al Portal de servicio al cliente (documentación, artículos técnicos, foros de discusión, seminarios en línea y eventos)
- Requiere mantenimiento activo de software del cliente y renovación anual

“**Días**” se refiere a días hábiles, que son 5 días x 8 horas de lunes a viernes, excepto los días festivos regionales oficiales.

“**Soporte dedicado**” se refiere a la asistencia remota o en el sitio por parte de un representante de soporte de OT que esté asignado a su organización por la duración de una actividad de mantenimiento o SR para observar, participar en llamadas de conferencia o sesiones web, o prestar asistencia para sus actividades de mantenimiento.

“**Documentación**” se refiere a guías del usuario, manuales de operación y notas de la versión vigentes a la fecha de entrega del producto OT estándar aplicable, puestos generalmente a disposición a los usuarios finales de OT por parte de OT.

“**Error**” se refiere a cualquier falla verificable y reproducible del Software amparado en ceñirse sustancialmente a la Documentación, en su caso, para tal Software amparado.

“**Correcciones de errores**” se refiere a las acciones realizadas por los programas de corrección (por ejemplo, tras una Actualización, Revisión (“parche”) del producto, Solución provisional o Corrección de errores).

“**Expiración**” significa la finalización de un Plazo, ya sea por rescisión, falta de renovación u por otros motivos

“**Período inicial**” se refiere a los doce meses que comienzan en la Fecha de Inicio.

“**Chat en vivo**” se refiere al acceso en línea para obtener la guía rápida del personal de soporte de OT a través del Portal de servicio al cliente.

“**Amparo opcional**” se refiere a cualquier programa o servicio de soporte fuera del ámbito de aplicación del Programa de mantenimiento del software OT Protect, al cual se ha suscrito.

“**OT**” identifica a Open Text Corporation y / o sus filiales / afiliadas que ofrezcan los servicios de mantenimiento y soporte tal como se describe en este Programa de mantenimiento del software OT Protect, según sea el caso.

“**Parche del producto**” se refiere a un programa de software adicional a fin de corregir un error del Software amparado.

“**Puntos de contacto**” o “**POC**” se refiere a uno o más de sus empleados autorizados a contactar el equipo de soporte de OT.

“**Modo de producción**” se refiere a la utilización por parte de sus usuarios del Software amparado de acuerdo con la forma prevista por la Documentación adjunta, como parte de las operaciones comerciales o de servicios. El Modo de producción no incluye los entornos de desarrollo, aseguramiento de calidad, demostración, pruebas, ensayos o formación.

“**Versión**” se refiere a la versión finalizada y lanzada del software.

“**Resolución**” se refiere a tomar las medidas necesarias de tal manera que el Software amparado quede operando de acuerdo con la Documentación. Esto podría incluir, pero no se limita a la creación de una nueva o la aplicación de una Solución provisional existente (dado que OT buscará una solución permanente, si resulta comercialmente razonable) o Parche del producto.

“**Tiempo de respuesta**” se refiere a la cantidad de tiempo medida desde el momento que OT recibe una Solicitud de soporte hasta el momento en que un miembro de OT técnicamente calificado les responde con el fin de comenzar el trabajo necesario para lograr la Resolución de la Solicitud de soporte. El tiempo de respuesta para una SR está determinada por su Clasificación, el(los) programa(s) de soporte de OT a los que el cliente se suscriba, y el momento en que la SR sea presentada a OT durante un día hábil.

“**Paquete de servicio**” se refiere a una colección de Parches de producto y / o Actualizaciones.

“**Soporte en espera**” se refiere a un representante de soporte asignado, con experiencia en su actividad de mantenimiento planificada, que estará de guardia en caso de que necesiten ayuda.

“**Fecha de inicio**” se refiere a la fecha inicial para el comienzo del Programa de mantenimiento del software OT Protect del cliente, la cual es la fecha en que el Software amparado es despachado o puesto a disposición por OT de otra manera, según el caso.

“**Plazo subsiguiente**” se refiere al plazo de 12 meses a partir del primer aniversario de la Fecha de inicio y cada uno de los periodos sucesivos de 12 meses que comiencen en el aniversario de la Fecha de Inicio.

“**Solicitud de soporte**” o “SR” se refiere a la iniciación de un registro o “comprobante” que documente los detalles de la solicitud.

“**Servicio de soporte**” se refiere a las siguientes actividades: una iniciación de una Solicitud de soporte, la respuesta de OT a la Solicitud de soporte, y una Resolución de la Solicitud de soporte.

“**Mantenimiento para sostenimiento**” se refiere a la etapa del ciclo de vida del producto después de la expiración del Mantenimiento actual. Durante esta fase del ciclo de vida del soporte de producto, pueden estar disponibles los siguientes Servicios de soporte:

- Número ilimitado de solicitudes de soporte
- Acceso al Portal de servicio al cliente (documentación, artículos técnicos, foros de discusión, seminarios en línea y eventos)

*Los términos y la duración de la etapa del ciclo de vida del producto pueden variar dependiendo del producto y la versión. Por favor consulten el Portal del Servicio al Cliente para los términos de la etapa del ciclo de vida del producto.

“**Plazo**” se refiere ya sea al Período inicial o a un Plazo subsiguiente.

“**Actualización**” se refiere a cualquier cambio, modificación o Corrección de errores del Software amparado, la cual será proporcionada por OT al cliente de acuerdo con este Manual. Con cada Actualización, aumentará el número de versión secundario (por ejemplo, 2.3 a 2.4 o 2.4a a 2.4b)

“**Mejora**” significa una sustitución del Software amparado con una nueva versión del software amparado, que será proporcionada por OT y puede ser utilizado por el cliente de acuerdo con este Manual. Con cada Mejora, aumentará el número de versión principal (por ejemplo, 3.5 a 4.0).

“**nosotros**” o “nuestro” se refiere a OT.

“**Solución provisional**” es una manera de abordar un error de software eludiendo el problema en el sistema (derivación técnica del software). Una solución provisional es típicamente un arreglo temporal, y OT puede corregir posteriormente el Error en el Software amparado y / o los programas a través de un Parche de producto o una actualización.

“**ustedes**”, “su” o “cliente” significa aquella entidad que ha recibido licencia para el Software amparado por parte de OT y está comprando los servicios del Programa de mantenimiento del software OT Protect.

2 Servicios de soporte

2.1 Generalidades

2.1.1 Información sobre horario y ubicaciones de los Servicios de soporte de OT

Los Servicios de soporte están disponibles de lunes a viernes, excepto los días festivos regionales oficiales. Los Servicios de soporte están disponibles de lunes a viernes en horario comercial (5x8), excepto los días festivos regionales oficiales. Los horarios, las ubicaciones de soporte y la información de contacto adicional para el Programa de mantenimiento del software OT Protect están disponibles en: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Los Servicios de soporte son provistos desde una ubicación de soporte en la misma región donde está instalado el Software amparado o desde una ubicación de soporte alternativa según lo determinado por OT.

2.1.2 Punto(s) de contacto

Los Servicios de soporte son proporcionados a su Punto de contacto (POC). Los POCs deben tener los conocimientos, y el administrador los permisos necesarios y suficientes del Software amparado

para proporcionar información al Soporte al cliente de OT, y emprender las acciones necesarias para lograr una resolución de la SR como se describe a continuación. Los POCs son por lo general los administradores y otros miembros de su personal técnico.

Se pueden nombrar hasta tres POCs. Los POCs solamente pueden ponerse en contacto con el Soporte al cliente de OT durante el horario comercial para una sola región, incluso si los POCs se encuentran en múltiples regiones geográficas.

2.1.3 Versiones compatibles

OT utiliza los protocolos de número de versión estándar en la industria para identificar la versión del Software amparado. Por ejemplo, ya sea mediante la combinación de un número de versión principal, un número de versión secundario, un número de versión decimal y un número de versión de paquete de servicio (o número de compilación); o mediante la combinación de un número de versión principal, un número de versión decimal secundario, un número de versión alfabético secundario y un número de versión de paquete de servicio (denominados colectivamente como la “versión”). Los paquetes de servicio son técnicamente equivalentes a una nueva versión decimal, excepto que con un paquete de servicios se pretende que el proceso de instalación (si se lleva a cabo según las indicaciones de OT) conserve sustancialmente la totalidad de la información de configuración del punto de lanzamiento actual. A los efectos de este Manual, una versión será considerada una instancia del Software amparado, que es lanzada por OT con su propio número único de versión.

Se les recomienda ejecutar la versión más reciente del Software amparado. En la mayoría de los casos, OT prestará soporte a cada versión principal / secundaria (por ejemplo, 9.x) del Software amparado por un período de sesenta (60) meses después de que la versión principal / secundaria lanzada sea puesta a disposición de los clientes de OT (Mantenimiento actual). Los términos y la duración de la etapa del ciclo de vida del producto pueden variar dependiendo del producto y la versión. Por favor consulten el Portal del Servicio al Cliente para los términos de la etapa del ciclo de vida del producto. Después de la expiración del período de Mantenimiento actual, el producto entra en la fase de Mantenimiento para sostenimiento de la vida útil del producto. Cuando se considera que un producto está en Mantenimiento para sostenimiento, no se lanzan nuevos Paquetes de servicio ni Parches para su uso en general. Puede ser necesaria la migración a una versión de Mantenimiento actual para solucionar el problema.

Si ustedes no pueden actualizar a una versión bajo Mantenimiento actual, OT puede ofrecer el Programa de soporte de reemplazo de OT con un costo adicional. Para más información, por favor contacte el Especialista de renovación del soporte y mantenimiento en cargo de sus contratos o SupportPrograms@OpenText.com.

2.1.4 Soporte de SDK

El Soporte de kit de desarrollo de software (SDK) de OT Protect brindará asistencia con las SR que conciernen sólo a: (a) la instalación (b) la configuración de una aplicación de desarrollador de OT (por ejemplo, el Integrated Development Environment (“IDE”)) o el software relacionado necesario para establecer un entorno de desarrollo o programación adecuado que sea compatible con los entornos o aplicaciones a los que se presta soporte; y (c) el análisis de los mensajes de error relacionados con la aplicación de desarrollador de OT. El Soporte de SDK para depurar código, ayuda con la escritura de codificación, revisiones de código, o cualquier tipo de asistencia para programación general no está incluido como parte del Programa de mantenimiento del software OT Protect, pero puede ser proporcionada a través de un acuerdo separado con un cargo adicional.

2.1.5 Idioma

La comunicación relativa a una SR se hará en inglés, a menos que, a criterio de OT, el centro de soporte responsable del procesamiento pueda ofrecer la comunicación en otro idioma como una conveniencia para el cliente. OT podría no ser capaz de proporcionar toda la información en un idioma distinto del inglés en el caso de que una SR sea transferida a un centro de soporte diferente.

2.2 Iniciación de una Solicitud de soporte

Los Servicios de soporte son prestados bajo el Programa de mantenimiento del software OT Protect para hacer frente a los incidentes informados por los suscriptores, asociados con problemas de rendimiento o de utilización. Los problemas de rendimiento y de utilización son situaciones en las que el Software amparado no está funcionando sustancialmente de acuerdo con la Documentación de usuario adjunta. En general, los problemas de rendimiento y de uso pueden ser causados por: 1) Error o defecto de software (relacionado con el diseño, la codificación o la arquitectura del Software amparado), 2) Error de uso o de configuración (en relación con el uso del Software amparado o la instalación, configuración o ajuste del Software amparado), o, 3) Error del entorno (en relación con la red del suscriptores, el hardware y los sistemas operativos). Las SRs de Servicios de soporte para hacer frente a cualquier problema deben ser iniciadas por un POC utilizando el Portal de servicio al cliente ubicado en https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care. Estas herramientas de auto-servicio por parte del cliente iniciarán automáticamente una SR y le enviarán un número de seguimiento asociado.

Le invitamos a:

- Proporcionar al Soporte de OT la información que razonablemente necesite para Clasificar y registrar la SR (ver 2.3.2).

- Siempre que sea posible, utilice el número de la SR para cada comunicación con el Soporte al cliente de OT.

2.3 Respuesta por parte de OT a una Solicitud de soporte

2.3.1 Reparto de la Solicitud de soporte

Las Solicitudes de soporte serán repartidas de la siguiente manera:

- a. Si la SR implica Software amparado de OT, a continuación será enviada una SR de producto al Soporte al cliente de OT para su Clasificación y Resolución (descritas más adelante).
- b. Si la SR se relaciona con un producto que es desarrollado por un tercero, la SR puede ser referida a ese tercero.
- c. Si el origen de la SR no es claro, el comprobante será remitido al Soporte al cliente de OT para una mayor investigación y, una vez que se determine el origen de la SR se repartirá como se ha descrito anteriormente en las secciones 2.3.1 (a) y (b).
- d. Si la fuente de la SR es su hardware, sistema operativo, base de datos, servidor web, software de navegador u otra aplicación que no sea de OT, OT puede, cuando sea posible, intentar proporcionar una Solución provisional (que se describe más adelante) y / o puede, cuando sea posible, informar el problema al proveedor correspondiente para su Resolución.

2.3.2 Clasificación de la Solicitud de soporte

Cada SR será clasificada por el Soporte al cliente de OT de la siguiente manera:

- a. **Crítica** - Una SR será clasificada como crítica si el problema de rendimiento informado causa que el Software amparado quede funcionalmente inservible e impide que el Software amparado sea utilizado en Modo de producción.
- b. **Grave** - Una SR será clasificada como grave si el problema de rendimiento informado degrada en forma significativa el rendimiento del Software amparado, o esencialmente restringe su uso del Software amparado en un Modo de producción. La clasificación de Grave no incluye preguntas sobre el uso final y la configuración del Software amparado.
- c. **Normal** - Una SR será clasificada como normal si el problema de rendimiento informado es una pregunta con respecto al uso final, la configuración del Software amparado o un defecto menor en el Software amparado que no limite sustancialmente su utilización del Software amparado en el Modo de producción.

Como regla general, una SR para un sistema que no sea de producción se clasifica como normal. Véase la sección 4.0 para las limitaciones del Programa de mantenimiento del.

OT tendrá en cuenta, de buena fe, su petición para reclasificar una SR antes de su resolución.

2.3.3 Tiempos de respuesta

Los Tiempos de respuesta son:

Para una SR clasificada como crítica - 1 hora

Para una SR clasificada como grave - 2 horas

Para una SR clasificada como normal - 4 horas

Los tiempos de respuesta son metas y no pueden ser garantizados por OT en todas las circunstancias.

2.3.4 Proceso de escalamiento a la gerencia

Las SRs sin resolver serán escaladas a la gerencia de OT bajo las siguientes directrices aproximadas (medidas desde el momento de la recepción de la SR por parte del Soporte al cliente de OT):

1. Las SRs no resueltas y clasificadas como críticas o graves serán escaladas al Gerente de Soporte de Productos de OT dentro de cuatro horas; al Director Senior de Soporte al Cliente después de un día hábil; al Vicepresidente de Soporte al Cliente después de tres días hábiles; al VP Corporativo dentro de cinco días hábiles, y, en ciertos casos y a su solicitud; al Presidente y Director Ejecutivo después de diez días hábiles.
2. Las SRs no resueltas y clasificadas como normales serán escaladas al Gerente de Soporte de Productos de OT dentro de siete días hábiles; al Director Senior de Soporte al Cliente después de veintiún días hábiles; al Vicepresidente de Soporte al Cliente después de treinta días hábiles; al VP Corporativo dentro de sesenta (60) días hábiles, y, en ciertos casos y a su solicitud, al Presidente y Director Ejecutivo después de noventa (90) días hábiles.

2.4 Resolución de la Solicitud de soporte

El Soporte al cliente de OT tratará de abordar cada SR, independientemente de la clasificación, a través de la oferta de asesoramiento técnico, mediante la localización de una Solución provisional existente o mediante la creación de una nueva Solución provisional usando el procedimiento descrito más adelante en esta Sección 2.4. En el caso de una interrupción, y dependiendo de la causa y la duración de la misma, OT puede requerir al cliente que restaure a partir de una copia de seguridad con el fin de devolver el sistema a un estado de producción.

Una vez que se restaure el servicio en producción, la clasificación SR es degradada y se puede continuar con el análisis de la causa raíz, conforme a lo solicitado, durante el horario regular de funcionamiento regional.

OT ofrece servicios adicionales centrados en el desarrollo de planes de continuidad del negocio y la recuperación en caso de desastres. Por favor pónganse en contacto con OptimizeSales@OpenText.com para obtener más información.

Cualquier software y / o hardware proporcionado por e instalado por OT y acordado con el cliente con el propósito de ayudar con la prestación de los Servicios de soporte, y que no haya sido comprado por el mismo, debe ser retirado y devuelto a OT a la terminación del programa o componente relacionado con la prestación.

2.4.1 Resolución de SRs críticas

Para SRs clasificadas por OT como críticas que hayan sido causadas por defectos en el Software amparado, si el asesoramiento técnico proporcionado por el Soporte al cliente de OT no ha resuelto la SR, y si no se puede encontrar o crear ninguna solución para resolver la SR, el Soporte al cliente de OT realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para desarrollar una Parche del producto con el propósito de solucionar la SR y se los facilitará.

Si el Parche de producto va a ser distribuido a todos los suscriptores del Programa de mantenimiento del software OT Protect, en primer lugar se le dará al departamento de Pruebas de OT, el que llevará a cabo un conjunto de pruebas de regresión sobre algunas o todas las plataformas compatibles con el Parche de producto instalado. En tales casos, la distribución de este Parche de producto se llevará a cabo a través del lanzamiento de Parche de producto o lanzamiento de versión de Paquete de servicio próximo programado.

2.4.2 Resolución de SRs graves

Para las SRs clasificadas por OT como graves, OT puede desarrollar un Parche del producto. Si se crea un Parche del producto, será distribuido a través del lanzamiento de Parche de producto o lanzamiento de versión de Paquete de servicio próximos programados.

2.4.3 Resolución de SRs normales

Los Parches de producto para las SRs clasificadas como normales pueden ser incluidos en el lanzamiento de OT de la próxima versión.

2.4.4 Asistencia en el sitio

El Soporte en el sitio está disponible como un servicio basado en honorarios para los productos y soluciones de OT. Este servicio puede incluir, pero no se limita a, Soluciones provisionales o ayuda con los cambios de configuración como parte de la Resolución de una SR abierta. Pónganse en contacto con OptimizeSales@OpenText.com o con su oficina local de Soporte al cliente de OT para obtener más información.

2.4.5 Asistencia mediante Chat en Vivo

La Asistencia mediante Chat en vivo está disponible como parte de los recursos en línea de OT, proporcionando orientación y asistencia rápidas en tiempo real. El Chat en vivo está disponible para todos los asociados y clientes que participen en el Programa de mantenimiento del software OT Protect, y está destinado a ayudar con problemas que no requieren una amplia investigación.

2.4.6 Condiciones de una Resolución de Solicitud de soporte

El Soporte al cliente de OT tratará de abordar cada SR, independientemente de su clasificación; OT no tendrá ninguna obligación de proporcionar una resolución para su SR como se ha descrito anteriormente, a menos que:

- Ustedes estén utilizando una versión del Software amparado que se encuentre en el Mantenimiento actual y hayan instalado e implementado todas las actualizaciones pertinentes y disponibles más recientemente, incluyendo los Parches de producto, Paquetes de servicio o cualquier otra Actualización, o lo haga a petición del Soporte al cliente de OT. El Soporte al cliente de OT hará esa solicitud siempre que razonablemente crea que es necesaria la instalación e implementación a fin de lograr la resolución de su SR; Y,
- Ustedes estén utilizando el Software amparado sobre el hardware y el software de terceros autorizados por OT o según lo especificado en la Documentación; Y,

- La SR, según lo determinado por OT, no haya sido causada por (a) ustedes, incluyendo, pero sin estar limitado a, su utilización de herramientas de desarrollo, incluyendo SDKs; (b) un recurso de terceros; o (c) el entorno operativo en el cual está implementado el Software amparado, incluyendo, entre otras cosas, el sistema operativo, base de datos, otras aplicaciones o programas, redes de comunicación o hardware; Y,
- Su POC esté disponible para participar activamente con OT en el diagnóstico, pruebas y resolución. OT se reserva el derecho de suspender sus obligaciones en virtud de este Manual durante cual(es) quier momento(s) cuando un POC competente no esté disponible para esa participación; Y,
 - Ustedes hayan proporcionado a OT toda la información necesaria para permitir que OT reproduzca la SR; Y,
 - Si es necesario, ustedes proporcionarán a OT acceso al sistema para el que se solicite la SR. Dicho acceso remoto sólo será utilizado en el contexto de la resolución de problemas.

3 Actualizaciones de software

Se pondrán a su disposición las Actualizaciones de software como parte del Programa de mantenimiento del software OT Protect sin costo adicional, siempre y cuando dichas Actualizaciones de software sean lanzadas en general para todos los suscriptores del Programa de mantenimiento del software OT Protect. Para recibir dichas Actualizaciones se debe estar suscrito al Programa de mantenimiento del software OT Protect al momento del lanzamiento y de la solicitud. Los suscriptores son notificados acerca de nuevas versiones de software en los boletines de información periódicos y por medio del Portal de servicio al cliente. Las Actualizaciones de software incluyen nuevas versiones del Software amparado y Parches de producto.

4 Limitaciones

Las siguientes limitaciones aplican al Programa de mantenimiento del software OT Protect:

- El Programa de mantenimiento del software OT Protect, tal como se describe en este manual, sólo aplica al Software amparado como se describe en la documentación de OT, y no aplica a cualesquier modificaciones, elementos entregables o servicios proporcionados por el personal de Servicios Profesionales de OT o por recursos de terceros que tengan como resultado la alteración o ampliación del Software amparado. El cliente puede contratar los Servicios Profesionales de OT para una asistencia basada en honorarios bajo un acuerdo por separado.

- OT se reserva el derecho de modificar cualquier parte de este Manual a su entera discreción y sin previo aviso; sin embargo, se les notificará de manera oportuna sobre cualquiera de dichas modificaciones (si tales modificaciones dan como resultado una reducción significativa en el servicio) por medio de correo electrónico, aviso por escrito o publicación en el Portal de servicio al cliente.
- Nada en este Manual tiene por objeto excluir, restringir o modificar cualquier condición o garantía implícita según la legislación aplicable (“Condiciones implícitas”) si el hacerlo tendría el efecto de hacer que la totalidad o una parte de este Manual resultaran nulas o no ejecutables. En la medida máxima permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad de OT por incumplimiento de cualesquier Condiciones implícitas se limita al reabastecimiento de los servicios de Mantenimiento del software OT Protect.
- La obligación de OT de abordar las SRs y / o los problemas de rendimiento se limitará estrictamente a las obligaciones descritas en este Manual.
- El Programa de mantenimiento del software OT Protect, los programas OT Protect Anytime, y OT Protect Anywhere no prevén asistencia dedicada con problemas encontrados como resultado de la implementación de cambios importantes en la arquitectura técnica del Software amparado (por ejemplo, mejoras a la aplicación, base de datos subyacente, adición de nuevo hardware, etc.). El Soporte en espera o el Soporte dedicado son servicios de soporte basados en honorarios que deben ser previamente organizados para estos tipos de actividades. Por favor pónganse en contacto con OptimizeSales@OpenText.com para obtener más información.
- La provisión de claves de licencia está excluida de los Tiempos de respuesta descritos en la sección 2.3.3 de este Programa de mantenimiento del software OT Protect. Adicionalmente, claves de licencia de otros proveedores son solicitadas al tercer proveedor por OT, y proporcionadas por el otro proveedor a OT o al Cliente, según lo determinado por OT.
- El ciclo de vida del software para productos de terceros revendidos por OT queda establecido únicamente por los otros proveedores. El software de terceros queda excluido de la sección 2.1.3 y la sección 3.
- OT no se hace responsable de proporcionar Servicios de soporte para productos de terceros revendidos por OT, de manera que la atención a SRs depende de problemas sin resolver con productos de terceros, incluyendo, pero sin estar limitado a, la falta de disponibilidad de soporte por parte del tercero.

5 Plazos y renovación

5.1 Período inicial y renovación

El Período inicial para el Programa de mantenimiento del software OT Protect es de doce meses a partir de la Fecha de Inicio. A menos que cualquiera de las partes proporcione una notificación por escrito 90 días naturales antes de la expiración del período actual, el Programa de mantenimiento del software OT Protect se renovará automáticamente por un Plazo subsiguiente, de un año, comenzando siempre en el aniversario de la Fecha de inicio. Antes del comienzo de un nuevo Período, ustedes estarán obligados a pagar la totalidad de los honorarios anuales aplicables al Programa de mantenimiento del software OT Protect con respecto al Software amparado para el cual ustedes obtuvieron la licencia de OT, de no pagar OT puede suspender parte o la totalidad de los servicios del Programa de mantenimiento del software OT hasta que se haya recibido el pago. Dicha suspensión no los eximirá de su obligación de pagar los honorarios aplicables para el Programa de mantenimiento del software OT Protect. OT puede aumentar los honorarios anuales para Períodos subsiguientes de mantenimiento de software por no más del 10% del precio del Período anterior. La totalidad de los honorarios pagados para el Programa de mantenimiento del software OT Protect no es reembolsable.

5.2 Adiciones

El segundo Período del Programa de mantenimiento del software OT Protect para tal Software amparado adicional después del Período inicial, y los honorarios aplicables, serán prorrateados para finalizar en la Fecha de inicio a partir del comienzo del segundo Período del Programa de mantenimiento del software OT Protect para el Software amparado adicional, con el fin de permitir que los Períodos del Programa de mantenimiento del software OT Protect coincidan para todo el Software amparado licenciado por ustedes.

5.3 Reducciones

Todas las solicitudes de renovación del Programa de mantenimiento del software OT Protect con un menor número de licencias o módulos para software que esté amparado actualmente bajo mantenimiento y soporte debe ser presentada por escrito a OT no menos de 90 días naturales antes de la expiración del Período vigente en ese momento. La aceptación de cualquier solicitud a fin de nivelar los honorarios para el software restante queda a criterio exclusivo de OT. Si OT acepta dicha solicitud, OT únicamente proporcionará Actualizaciones y soporte de software para el número y tipo de licencias incluidas en su Software amparado restante en ese momento bajo renovación para mantenimiento y soporte. Los cargos por mantenimiento para el Software amparado restante serán recalculados. En tal caso, los honorarios que se apliquen a cada licencia pueden diferir de los Períodos anteriores (por ejemplo, los descuentos sobre honorarios concedidos anteriormente no son aplicables).

5.4 Caducidad y restablecimiento

En caso de finalización o no renovación, según proceda, por un periodo del Programa de mantenimiento del software OT Protect para el Software amparado, es posible que, una vez acordado con OT, puedan posteriormente comprar los servicios del Programa de mantenimiento del software OT Protect para dicho Software amparado, por una tarifa que será determinada por OT en el momento de la solicitud. Sin embargo, además de los honorarios para el nuevo Período, que deberá ser por un mínimo de 12 meses, tendrán que pagar los honorarios que se habrían tenido que pagar si hubieran continuado ininterrumpidamente con el Programa de mantenimiento del software OT Protect. Los honorarios cobrados para restablecer el Programa de mantenimiento del software OT Protect están sujetos a un recargo por cada mes transcurrido, incluyendo el mes de su restablecimiento.

La reincorporación a futuro del software eliminado como parte de una reducción, como se describe en la Sección 5.3, está sujeta al pago de honorarios por mantenimiento anterior y recargos por mes transcurrido.

OT confirmará los honorarios por reincorporación en el momento en que se haga la solicitud de restablecimiento.

5.5 Expiración

Tras la Expiración del Plazo de un Programa de Mantenimiento del software OT, ustedes confirman y declaran su conformidad con el hecho de que la totalidad de los acuerdos establecidos entre ustedes y Open Text con relación al Programa de mantenimiento del software OT finalizará automáticamente, independientemente de que dichos acuerdos hayan sido documentados en este Manual, en un Contrato de Licencia de Usuario Final (EULA) o en cualquier otro documento. En caso de que ustedes eligieran, en algún momento posterior a la Expiración, volver a contratar un Programa de mantenimiento del software OT, lo harán conforme a las condiciones comerciales y de prestación de servicios de asistencia actuales en el respectivo momento para el Programa de mantenimiento del software OT. OT no estará obligada a cumplir ningún tipo de acuerdo establecido con anterioridad a la fecha de Expiración en relación con dicho Programa de mantenimiento del software OT.

6 Programas adicionales

Para adquirir cualquiera de los Programas adicionales, se debe participar en uno de los siguientes: Programas de mantenimiento de software OpenText u OpenText Protect (colectivamente denominados “Programas de mantenimiento de software OT”). Ustedes deben ser suscriptores de uno de los Programas de mantenimiento de software OT a lo largo de la duración del Programa adicional.

6.0.1 Condiciones generales

- La cobertura para los sistemas de producción de OT adicionales gestionados por el mismo equipo de administración del cliente puede incluirse con un costo adicional.
- El período del Programa adicional será de 12 meses a menos de que OT y el cliente acuerden lo contrario por escrito.
- Las condiciones de este Manual aplicarán a los productos del programa definidos en este documento para cada uno de los Programas adicionales. Cualquiera de los servicios adicionales solicitados por el cliente requerirá un acuerdo por separado y estará sujeto a la lista de precios actual de OT.

6.1 OpenText Protect Anytime

El Programa de soporte OpenText Protect Anytime (OT Protect Anytime) es un programa basado en suscripción diseñado para proporcionar soporte en cuanto a problemas críticos (como se define en la sección 2.3.2) relacionados con el Software amparado en su entorno de producción, fuera de las horas estándar de asistencia al cliente de OT.

Cuando el cliente inicia una SR crítica con la oficina de Soporte al cliente de OT, un representante de soporte les responderá dentro de una (1) hora. El representante de Soporte al cliente de OT solucionará el problema, proporcionando una solución o Solución provisional recomendada para que sea implementada por el equipo del cliente. Los recursos de Soporte al cliente de OT estarán en alerta y disponibles (24 horas al día, 7 días a la semana) hasta que el servicio de producción sea restablecido o se acuerde una Solución provisional.

El cliente puede nombrar hasta 3 POCs adicionales al suscribirse a OT Protect Anytime (para un total de 6 POCs). Se pueden comprar POCs adicionales más allá de la cantidad señalada como se especifica en la sección 6.3.

6.2 OpenText Protect Anywhere

El Programa OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) está diseñado para clientes que tienen extensas horas de operación o presentan un alcance mundial. Este programa incluye soporte para todos los problemas de todas las clasificaciones de gravedad, 24x7x365.

La solución de problemas de las SRs puede continuar fuera de las horas de funcionamiento regionales, a petición del cliente.

A menos que se solicite que la SR en curso sea transferida a un centro de soporte diferente, la SR permanecerá con o será transferida al centro de soporte dentro de la región de origen del POC del cliente.

El cliente puede nombrar hasta 5 POCs adicionales al suscribirse a OT Protect Anywhere (para un total de 8 POCs). Se pueden comprar POCs adicionales más allá de la cantidad señalada como se especifica en la sección 6.3.

6.3 Punto(s) de contacto adicional(es) (POC)

POC adicionales es una opción basada en suscripción para ampliar el número de sus empleados designados que estén autorizados a ponerse en contacto con el Soporte al cliente de OT y abrir SRs.

Los honorarios para los POCs adicionales son anuales.

Los permisos de los POC son los descritos en este Manual.

7 Privacidad

La naturaleza de los Servicios de soporte suministrados en virtud de este manual puede requerir que OT revele información personal recibida de ustedes y / o sus clientes a sus afiliados relacionados de otros países con los cuales OT ha celebrado un acuerdo de procesamiento incorporando las cláusulas contractuales modelo estándar para la transferencia de datos aprobadas por la Comisión Europea o que se encuentran en los países que la Comisión Europea reconoce como que garantizan un nivel adecuado de protección en relación con los datos que son transferidos (incluidos los afiliados de OT en Canadá, Estados Unidos de América, Filipinas, India y otros lugares en el extranjero, donde OT puede mantener un control estricto del manejo de la información personal). Por el presente ustedes se someten a dicha divulgación y garantizan que: (i) ustedes disponen de todos los derechos, licencias, autorizaciones y consentimientos requeridos para el uso y la divulgación de la información personal por parte de OT de acuerdo con este Manual; (ii) todo el uso de la información personal por o en nombre suyo es compatible con las leyes aplicables y de acuerdo con los términos de este Manual; y (iii) OT y cualquiera de su personal no quedarán en violación de las leyes aplicables como resultado del uso o de la divulgación de la información personal de acuerdo con los términos de este Manual.

No obstante lo anterior, la revelación de transferencia de información personal no afectará las obligaciones de OT en derecho, en relación con dicha información personal.

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).