

opentext™

The Information Company™

OpenText Protect

Руководство по реализации программы сопровождения программного обеспечения – программы OT Protect, Protect Anytime и Protect Anywhere

1. Введение

Добро пожаловать в Программу технического обслуживания программного обеспечения Protect корпорации OpenText (OT)! В данном справочнике собраны принципы и процедуры, разработанные для предоставления вам технической поддержки. Воспользуйтесь им для того, чтобы извлечь максимальную пользу из своих инвестиций в решения OT.

В Справочнике по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect («Справочник») содержится описание услуг, предлагаемых в рамках Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect для лицензированного программного обеспечения OT, для которого вы приобрели описанные в данном документе услуги поддержки. Помимо этого, мы предлагаем организациям платные расширенные программы поддержки, позволяющие им изменять программу поддержки с учетом требований своей коммерческой деятельности. Эти программы доступны любому действующему подписчику Программы

технического обслуживания программного обеспечения OT Protect и могут быть описаны в разделе 6 данного Справочника.

Дополнительную информацию можно найти на веб-сайте <http://www.opentext.com/support> или же получить документацию по этим дополнительным программам в местном офисе технической поддержки.

1.1 Определения

«**Дополнительная программа**» означает платные расширенные программы, описание которых может содержаться в Разделе 6 настоящего документа.

«**Классификация**» или «**Классифицировать**» означает приоритетность Запроса поддержки, определенная компанией OT.

«**Обслуживаемое программное обеспечение (ПО)**» означает лицензионное программное обеспечение, для которого предоставляются услуги по техническому обслуживанию в соответствии с данным Справочником, включая всю переданную или предоставленную документацию.

«**Портал обслуживания клиентов**» означает точку доступа в Интернете для публикации ссылок и предоставления информации о поддержке OT, оказываемой клиентам OT Protect.

«**Текущее техническое обслуживание**» – определенный период времени с момента выпуска версии программы, в который входит:

- Неограниченное количество Запросов на поддержку
- Пакеты обновлений и/или Исправления продукта
- Возможность запрашивать дополнительные или новые возможности или сообщать об ошибках
- Доступ к Порталу обслуживания клиентов (документация, технические статьи, форумы для обсуждений, семинары и события)
- Подразумевает техническое обслуживание и ежегодное возобновление обслуживания активного программного обеспечения клиента

«**Дни**» означает рабочие дни, 5 дней по 8 часов с понедельника по пятницу, за исключением официальных региональных выходных дней.

«**Специализированная поддержка**» означает помощь, оказываемую дистанционно или на объекте представителем службы поддержки ОТ, назначенным для обслуживания вашей организации на период технического обслуживания или решения запроса на обслуживание для наблюдения, участия в сеансах конференц- или Интернет-связи или предоставления помощи в мероприятиях по техническому обслуживанию.

«**Документация**» означает руководства пользователя, руководства по эксплуатации и заметки о выпуске, действующие на момент поставки соответствующего Стандартного продукта ОТ, которые компания ОТ предоставляет своим конечным пользователям.

«**Ошибка**» означает любой подтверждаемый и воспроизводимый отказ Обслуживаемого программного обеспечения, который по существу и в соответствующих случаях отвечает требованиям Документации для такого Обслуживаемого ПО.

«**Исправления ошибок**» означает действия, выполняемые программами исправления ошибок (например, обновление, исправление продукта, обходное решение или устранение ошибки).

«**Истечение срока действия**» означает окончание Срока, будь то в связи с расторжением, отказом от продления услуг или другой причиной.

«**Первоначальный срок**» означает двенадцать месяцев с Даты начала.

«**Чат в реальном времени**» означает доступ через Интернет для получения оперативных указаний от персонала службы поддержки ОТ через Портал обслуживания клиентов.

«**Дополнительное покрытие**» означает любую программу или услугу поддержки, не входящую в Программу технического обслуживания программного обеспечения ОТ Protect, на которую вы подписаны.

«**ОТ**» означает корпорацию Open Text и/или ее дочерние компании/филиалы, предлагающие, в соответствующих случаях, услуги по техническому обслуживанию и поддержку согласно описанию в данном Справочнике по Программе технического обслуживания программного обеспечения ОТ Protect.

«**Исправление продукта**» означает дополнительное программное обеспечение с целью исправления Ошибки в работе Обслуживаемого ПО.

«**Контактные лица**» означает одного или более из назначенных вами сотрудников, уполномоченных обращаться к группе поддержки ОТ.

«**Рабочий режим**» означает использование Обслуживаемого ПО вашими пользователями в соответствии с назначением, описанным в сопроводительной Документации, в рамках коммерческой деятельности или предоставления услуг. Рабочий режим не включает разработку, контроль качества, демонстрацию, тестирование или обучение.

«**Выпуск**» означает завершённую и выпущенную версию программного обеспечения.

«**Решение**» означает принятие мер, которые необходимы, чтобы Обслуживаемое ПО работало в соответствии с Документацией. Помимо прочего, сюда может входить создание нового или применение существующего Обходного решения (при условии, что ОТ будет заниматься полным исправлением ошибки, если это коммерчески обосновано) или Исправление продукта.

«**Время ответа**» означает время, прошедшее с момента получения компанией ОТ Запроса на поддержку до момента реагирования на этот Запрос квалифицированным сотрудником ОТ с целью начать работу над Решением Запроса на поддержку. Время ответа на Запрос на поддержку определяется его категорией, программой(-ами) поддержки ОТ, на которые подписан клиент, временем в течение рабочего дня, когда Запрос на поддержку был отправлен ОТ.

«**Пакет обновлений**» означает сборник Исправлений продукта и/или Обновлений.

«**Поддержка в режиме ожидания**» означает наличие назначенного представителя службы поддержки с опытом работы, требуемым для планового технического обслуживания вашего ПО, которому вы можете звонить в тех случаях, когда вам требуется помощь.

«**Дата начала**» означает исходную дату начала участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения заказчика ОТ Protect, в рамках которой Обслуживаемое ПО впервые отправляется или иным образом предоставляется вам компанией ОТ.

«**Следующий период**» означает 12-месячный период, который начинается в первую годовщину с Даты начала и каждый 12-месячный, следующий за очередной годовщиной с Даты начала.

«**Запрос на поддержку**» или «**ЗП**» означает начало записи документально зафиксированных подробностей запроса или оформление «билета».

«**Услуги поддержки**» означает следующие мероприятия: инициирование Запроса на поддержку, ответ ОТ на Запрос на поддержку и Решение Запроса на поддержку.

«Поддержание технического обслуживания» означает этап жизненного цикла продукта после истечения срока действия Текущего технического обслуживания. На этом этапе жизненного цикла продукта могут предоставляться следующие услуги технической поддержки:

- Неограниченное количество Запросов на поддержку
- Доступ к Порталу обслуживания клиентов (документация, технические статьи, форумы для обсуждений, семинары и события)

Сроки и продолжительность этапов поддержки жизненного цикла продукта может отличаться в зависимости от версии продукта. Пожалуйста, обратитесь к разделу о продукте на сайте «Портал обслуживания клиентов» для информации об условиях жизненного цикла продукта.

«Срок» означает либо Первоначальный срок, либо Следующий срок.

«Обновление» означает любое изменение, пересмотр или исправление Ошибки в Обслуживаемом ПО, которые будут предоставляться компанией ОТ клиенту в соответствии с настоящим Справочником. С каждым обновлением увеличивается дополнительный номер версии (например, с 2.3 на 2.4 или с 2.4a на 2.4b)

«Обновление» означает замену Обслуживаемого ПО более новой версией Обслуживаемого ПО, которая будет предоставляться компанией ОТ и может быть использована клиентом в соответствии с этим Справочником. С каждым Обновлением увеличивается основной номер версии (например, с 3.5 до 4.0).

«Мы» или **«наше(-и)»** относится к компании ОТ.

«Обходное решение» – это способ решения Ошибки программного обеспечения в обход этой проблемы в системе (технический обход программного обеспечения). Обходное решение – это, как правило, временное исправление ошибки, при этом ОТ может исправить Ошибку в Обслуживаемом программном обеспечении и/или программе посредством Исправления продукта или Обновления.

«Вы», «ваш» или **«клиент»** означает юридическое лицо, которое приобрело у ОТ лицензию на Обслуживаемое ПО и теперь приобретает услуги Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect;

2. Услуги поддержки

2.1 Общие положения

2.1.1 Сведения о часах работы и местах нахождения служб поддержки Программы OT Support

Услуги поддержки предоставляются в формате 5x8 с понедельника по пятницу, за исключением официальных региональных выходных дней. Часы работы, адреса служб поддержки и дополнительную контактную информацию по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect можно найти по адресу: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Услуга поддержки предоставляется из местоположения поддержки в том же регионе, где установлено ПО, или из альтернативного местоположения поддержки, что определено компанией OT.

2.1.2 Контактное лицо(-а)

Услуги поддержки предоставляются вашему Контактному лицу (КЛ). Контактные лица должны обладать достаточными знаниями и разрешениями администратора в отношении Обслуживаемого ПО, чтобы предоставлять Службе поддержки клиентов OT соответствующую информацию и предпринимать меры, необходимые для решения ЗП в соответствии с нижеследующим описанием. Как правило, Контактными лицами являются администраторы и другие сотрудники вашей службы технической поддержки.

Вы можете назначить не более трех Контактных лиц. Контактные лица могут обращаться в Службу поддержки клиентов OT только в рабочее для данного региона время, даже если сами Контактные лица находятся в разных географических регионах.

2.1.3 Поддерживаемые версии

Для определения версии Обслуживаемого ПО компания OT использует стандартизированные протоколы номеров версий, например, либо объединив основной номер версии, дополнительный номер версии, номер доработанной версии и номер версии пакета обновления (или номер сборки); либо объединив основной номер версии, дополнительный номер доработанной версии, дополнительный буквенный номер версии и номер версии пакета обновления (вместе именуемые «Версия»). Пакеты обновления с технической точки зрения эквивалентны новой доработанной версии за исключением того, что пакет обновлений предполагает, что в процессе

установки (если она осуществляется в соответствии с указаниями ОТ) сохранится существенная часть всех необходимых сведений о конфигурации из текущей доработанной версии. В контексте данного Справочника версия будет рассматриваться как вариант Обслуживаемого ПО, выпущенный ОТ под собственным уникальным номером версии.

Мы рекомендуем пользоваться самыми последними версиями Обслуживаемого ПО. В большинстве случаев, ОТ будет поддерживать основные и дополнительные версии (например, 9.x) Обслуживаемого ПО в течение, 60 (шестидесяти) месяцев после того, как выпуск такой основной/дополнительной версии поступит в распоряжение клиентов ОТ (Текущее техническое обслуживание). Сроки и продолжительность этапов поддержки жизненного цикла продукта может отличаться в зависимости от версии продукта. Пожалуйста, обратитесь к разделу о продукте на сайте «Портал обслуживания клиентов» для информации об условиях жизненного цикла продукта.

После истечения срока действия Текущего технического обслуживания Продукт вступает в новый этап своего жизненного цикла – Поддерживающее техническое обслуживание. Если продукт находится на этапе Поддерживающего технического обслуживания, для него не выпускаются Пакеты обновлений или Исправления общего пользования. Для решения проблемы может потребоваться переход на версию с Текущим техническим обслуживанием.

Если вы не можете обновить свое ПО до версии с Текущим техническим обслуживанием, ОТ может предложить вам заменяющую программу поддержки за дополнительную плату. За дополнительной информацией вы можете обратиться либо ответственному за работу с Вашей компанией специалисту по продлению технической поддержки, либо по адресу supportprograms@opentext.com.

2.1.4 Поддержка Пакета средств разработки программного обеспечения (ПСР ПО)

В рамках поддержки Пакета средств разработки программного обеспечения ОТ (ПСР ПО) предоставляется помощь по Запросам на поддержку, которые касаются только: (а) установки (b) настройки приложения разработчиков ОТ (например, Интегрированная среда разработки («ИСП»)) или связанного с ним программного обеспечения, необходимого для формирования подходящей среды для разработки или программирования, которая согласуется с поддерживаемыми средами или приложениями; и (с) анализа сообщений об ошибках, связанных с приложением разработчиков ОТ. Поддержка ПСР ПО для отладки кода, помощь в написании программного кода, проверки кода или какая-либо помощь в общем программировании не входят в Программу технического обслуживания программного обеспечения ОТ Protect, однако такая поддержка может быть предоставлена после подписания отдельного соглашения и за дополнительную плату.

2.1.5 Язык

Переписка и общение, касающиеся ЗП, будет вестись на английском языке, за исключением тех случаев, когда, по усмотрению ОТ, центр технической поддержки, отвечающий за обработку запросов, сможет для большего удобства клиента предложить общение на другом языке. ОТ не сможет представить какую-либо информацию на другом языке, кроме английского, если ЗП будет передан в другой центр технической поддержки.

2.2 Инициирование Запроса на поддержку

Услуги поддержки предоставляются в соответствии с Программой технической поддержки программного обеспечения ОТ Protect для устранения инцидентов, связанных с функционированием или использованием ПО, о которых сообщают клиенты. К проблемам, связанным с функционированием или использованием, относятся ситуации, когда функционирование Обслуживаемого ПО в значительной степени отклоняется от сопроводительной Документации пользователя. В общих чертах, проблемы, связанные с функционированием и применением, могут быть вызваны: 1) Ошибкой или дефектом программного обеспечения (имеющей отношение к проектированию, кодированию или архитектуре Обслуживаемого ПО), 2) Ошибкой использования или конфигурации (связанной с использованием Обслуживаемого ПО или установкой, конфигурацией или настройкой Обслуживаемого ПО), или 3) Ошибкой среды (касающейся сети подписчиков, аппаратному обеспечению и операционным системам). ЗП на Услуги поддержки для решения любых проблем иницирует Контактное лицо через Портал обслуживания клиентов на веб-сайте https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care. Эти инструменты самообслуживания клиентов автоматически оформят ЗП и отправят вам соответствующий номер отслеживания.

От вас потребуется следующее:

- Предоставлять компании ОТ сведения, которые ей обосновано необходимы для Классификации и регистрации ЗП (см. 2.3.2).
- Во всех возможных случаях и для любых сеансов связи со Службой поддержки клиентов ОТ используйте этот номер ЗП.

2.3 Ответ ОТ на Запрос на поддержку

2.3.1 Отправка Запроса на поддержку

Запросы на поддержку отправляются следующим образом:

- a. Если ЗП включает Обслуживаемое ПО ОТ, то ЗП по продукту направляется в Службу поддержки клиентов ОТ для Классификации и Решения (описано ниже).
- b. Если ЗП включает продукт, разработанный третьей стороной, то ЗП может быть перенаправлено такой третьей стороне.
- c. Если причина ЗП непонятна, то билет будет перенаправлен в Службу поддержки клиентов ОТ для дальнейшего расследования, а после установления причины ЗП будет отправлен согласно описанию в Разделах 2.3.1 (a) и (b) выше.
- d. Если причиной ЗП является ваше оборудование, операционная система, база данных, веб-сервер, браузер или другое приложение, не принадлежащее ОТ, компания ОТ может, в тех случаях, когда это возможно, попытаться предоставить Обходное решение (описано ниже) и/или может, в тех случаях, когда это возможно, сообщить о проблеме соответствующему поставщику для ее Решения.

2.3.2 Классификация Запроса на поддержку

Служба поддержки клиентов ОТ будет классифицировать каждый ЗП следующим образом:

- a. Критический - ЗП будет отнесен к категории критических, если обозначенная в нем проблема практически не позволяет функционировать Обслуживаемому ПО и такое Обслуживаемое ПО не может использоваться в Рабочем режиме.
- b. Серьезный - ЗП будет отнесен к категории серьезных, если обозначенная в нем проблема значительно ухудшает работу Обслуживаемого ПО или существенно ограничивает его использование в Рабочем режиме. К категории серьезных не относятся вопросы по практическому применению и настройке Обслуживаемого ПО.
- c. Обычный - ЗП будет отнесен к категории обычных, если обозначенная в нем проблема касается практического применения, настройки Обслуживаемого ПО или незначительных дефектов в Обслуживаемом ПО, которые незначительным образом ограничивают ваше использование Обслуживаемого ПО в Рабочем режиме.

Как правило, ЗП для непроизводственной системы присваивается категория «Обычный»
Информацию об ограничениях Программы сопровождения программного обеспечения OT Protect
см. в Разделе 4.0.

Перед тем, как решить проблему, ОТ добросовестно изучит ваш запрос на повторную
классификацию ЗП.

2.3.3 Время ответа

Ответы предоставляются в следующие сроки:

Для ЗП, классифицированных как критические, - 1 час

Для ЗП, классифицированных как серьезные, - 2 часа

Для ЗП, классифицированных как обычные, - 4 часа

Время ответа относится к целевым показателям и не может быть гарантирована ОТ в любых
обстоятельствах.

2.3.4 Управление процессом перевода в вышестоящие инстанции

Нерешенные ЗП передаются руководству ОТ в приблизительно следующие сроки (считая с
момента получения ЗП Службой поддержки клиентов ОТ):

1. Нерешенные ЗП, отнесенные к категории критических или серьезных, передаются
руководителю Службы поддержки продукта ОТ в течение четырех часов; Старшему
руководителю Службы поддержки клиентов по истечении одного рабочего дня; Вице-
президенту Службы поддержки клиентов по истечении трех рабочих дней; Вице-президенту
корпорации в течение пяти рабочих дней, в некоторых случаях и по вашей просьбе;
Президенту и Главному исполнительному директору по истечении десяти рабочих дней.
2. Нерешенные ЗП, отнесенные к категории обычные, передаются руководителю Службы
поддержки продукта ОТ в течение семи рабочих дней; Старшему руководителю Службы
поддержки клиентов по истечении двадцати одного рабочего дня; Вице-президенту Службы
поддержки клиентов по истечении тридцати рабочих дней; Вице-президенту корпорации
в течение 60 (шестидесяти) рабочих дней; в некоторых случаях и по вашей просьбе
Президенту и Главному исполнительному директору по истечении 90 (девяноста)
рабочих дней.

2.4 Решение Запроса на поддержку

Служба поддержки клиентов ОТ старается отреагировать на каждый ЗП независимо от его категории, предложив техническую консультацию, определив существующее Обходное решение или создав новое Обходное решение в соответствии с процессом, описанным ниже в Разделе 2.4. В случае простоя, и в зависимости от причины и продолжительности простоя, ОТ может попросить клиента провести восстановление из резервной копии, чтобы вернуть систему в рабочее состояние.

После восстановления работы системы категория ЗП понижается, но анализ первопричины может продолжаться в соответствии с запросом в стандартные часы работы службы поддержки в данном регионе.

ОТ предлагает дополнительные услуги, направленные на обеспечение непрерывности бизнес-процессов и реализацию планов аварийно-восстановительных работ. Для получения более подробной информации пишите по адресу: OptimizeSales@OpenText.com.

Любое программное и/или аппаратное обеспечение, предоставленное или установленное ОТ, в отношении которого клиент согласился помогать в предоставлении Услуг службы поддержки, и не приобретенное клиентом, должно быть удалено или возвращено ОТ после завершения действия программы или похожего компонента поставки.

2.4.1 Решение Критического Запроса на поддержку

Для ЗП, определенных ОТ как критические, которые были вызваны дефектами в Обслуживаемом ПО, если проблема ЗП не была решена в ходе технической консультации и если для данного ЗП невозможно найти или создать Обходное решение, Служба поддержки клиентов ОТ применит все коммерчески оправданные усилия для разработки Исправления продукта для решения ЗП и предоставит его вам.

Если Исправление продукта распространяется среди всех подписчиков Программы технической поддержки программного обеспечения ОТ Protect, то его сначала передадут в отдел тестирования систем ОТ, который проведет серию тестов регрессии на некоторых или на всех поддерживаемых платформах, на которых установлено Исправление продукта. В таких случаях Исправление продукта будет предоставляться в рамках следующего планового выпуска Исправления продукта или новой версии Пакета обновлений.

2.4.2 Решение Серьезного Запроса на поддержку

Для ЗП, определенных ОТ как серьезные, ОТ может разработать Исправление продукта. В случае создания Исправления продукта оно будет предоставляться в рамках следующего планового выпуска Исправления продукта или новой версии Пакета обновлений.

2.4.3 Решение Обычного Запроса на поддержку

Исправления продукта для ЗП, определенных как Обычные, могут быть включены в следующую версию, выпущенную ОТ.

2.4.4 Помощь на объекте

Поддержка продуктов и решений ОТ на объекте предоставляется за дополнительную плату. Такие услуги могут включать, помимо прочего, Обходные решения или помощь в изменении настроек для Решения открытого ЗП. Для получения дополнительной информации отправьте сообщение по адресу OptimizeSales@OpenText.com или свяжитесь с местным офисом Службы поддержки клиентов ОТ.

2.4.5 Поддержка в формате чата

Поддержка в формате чата входит в Интернет-ресурсы ОТ и заключается в предоставлении быстрой консультации и помощи в режиме реального времени. Чат в режиме реального времени доступен всем партнерам и клиентам, участвующим в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect, и предназначен для оказания помощи в проблемах, не требующих значительного анализа.

2.4.6 Условия Решения Запросов на поддержку

Служба поддержки клиентов ОТ старается реагировать на все ЗП независимо от их категории. Компания ОТ обязана предоставлять решение по вашему ЗП в соответствии с описанной выше процедурой только в том случае, если:

- Вы используете версию Обслуживаемого программного обеспечения, которое входит в программу Текущего технического обслуживания, и установили и внедрили все самые последние доступные Обновления, включая Исправления продуктов, Пакеты обновлений или любые другие Обновления, или вы делаете это по требованию Службы поддержки клиентов ОТ. Служба поддержки клиентов ОТ может потребовать произвести такую установку и внедрение, если у нее есть основания верить в то, что эти действия необходимы для решения вашей ЗП; и
- Вы пользуетесь Обслуживаемым ПО на утвержденном ОТ аппаратном и программном обеспечении третьей стороны или как указано в Документации; и
- Причина ЗП, и это установлено ОТ, не была вызвана (а) вами, в том числе, помимо прочего, применением вами средств разработки, включая ПСР ПО; (b) персоналом третьей стороны; или (c) операционной средой, в которой реализуется Обслуживаемое ПО, включая, среди прочего, операционную систему, базу данных, другие приложения или программы, коммуникационные сети или аппаратное обеспечение; и
- Ваше Контактное лицо готово активно участвовать вместе с ОТ в диагностике, тестировании и решении проблемы. ОТ оставляет за собой право приостановить выполнение своих обязательств по условиям данного Справочника на срок отсутствия компетентного Контактного лица для участия в решении проблемы.
 - Вы предоставили ОТ всю информацию, необходимую ОТ для воспроизведения ЗП;
 - При необходимости вы предоставляете ОТ удаленный доступ к системе, для которой запрашивается поддержка. Этот удаленный доступ будет использоваться только для решения проблемы.

3. Обновления программного обеспечения

Обновления программного обеспечения бесплатно предоставляются в рамках Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect, если и когда такие Обновления программного обеспечения выпускаются для всех подписчиков Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect. Чтобы получить такие Обновления, вы должны быть подписаны на Программу технического обслуживания программного обеспечения OT Protect на момент их выпуска и предоставления запроса. Подписчики получают уведомления о новых версиях программного обеспечения в регулярных информационных письмах и на Портале обслуживания клиентов. В Обновления программного обеспечения входят новые версии Обслуживаемого ПО и Исправления продукта.

4. Ограничения

В отношении Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect действуют следующие ограничения:

- Согласно данному Справочнику Программа технического обслуживания программного обеспечения OT Protect распространяется только на Обслуживаемое ПО в соответствии с описанием в Документации OT и не распространяется на какие-либо изменения, конечные результаты или услуги, предоставляемые сотрудниками подразделения Профессиональных услуг OT или персоналом третьих сторон, которые приводят к изменению или расширению Обслуживаемого ПО. Клиент может заказать Профессиональные услуги OT за отдельную плату на условиях отдельного соглашения.
- OT оставляет за собой право по собственному усмотрению и без предварительного уведомления изменить любую часть данного Справочника, о чем вас своевременно уведомят (если такие изменения приводят к существенному сокращению обслуживания) электронным письмом, письменным уведомлением или публикацией на Портале обслуживания клиентов.
- Ни одно из положений данного Справочника не подразумевает исключение, ограничение или изменение какого-либо условия или гарантии, предусмотренных действующим законодательством («**Подразумеваемые условия**»), если это приведет к недействительности или иной неприменимости всех или какой-либо части данного Справочника. Во всех разрешенных действующим законодательством случаях

ответственность ОТ за нарушение любых Подразумеваемых условий ограничивается повторным предоставлением услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения OT Protect.

- Обязательства ОТ реагировать на ЗП и/или проблемы производительности строго ограничиваются теми обязательствами, которые описаны в этом Справочнике.
- Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect, поддержки в любое время OT Protect Anytime, поддержки в любом месте OT Protect Anywhere и не предусматривают специализированной помощи в проблемах, возникших в результате реализации крупных изменений в технической архитектуре Обслуживаемого ПО (например, обновления приложения, основной базы данных, добавление нового оборудования и т.д.). Поддержка в режиме ожидания или Специализированная поддержка являются платными услугами, которые должны заранее оговариваться для этих видов деятельности. Для получения более подробной информации пишите по адресу: OptimizeSales@OpenText.com.
- Требования ко Времени ответа, указанные в Разделе 2.3.3 данной Программы сопровождения программного обеспечения OT Protect, не относятся к предоставлению лицензионных ключей. Кроме того, лицензионные ключи сторонних поставщиков запрашиваются у сторонних поставщиков и предоставляются сторонними поставщиками компании ОТ или клиенту (в соответствии с принятым ОТ решением).
- Жизненный цикл стороннего программного обеспечения, перепродаваемого ОТ, определяется только сторонним поставщиком. К стороннему программному обеспечению не относятся положения Разделов 2.1.3 и 3.
- ОТ не несет ответственность за предоставление Услуг поддержки на сторонние продукты, перепродаваемые ОТ, в тех случаях, когда решение ЗП зависит от неразрешенных проблем со сторонними продуктами, включая, но не ограничиваясь, недоступность поддержки стороннего поставщика.

5. Срок действия и продление

5.1 Первоначальный срок действия и его продление

Первоначальный срок участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect составляет двенадцать месяцев от Даты начала. Если какая-либо из сторон не предоставит письменное уведомление за 90 календарных дней до истечения текущего срока, участие в Программе сопровождения программного обеспечения OT Protect автоматически продлевается на Следующий срок на ежегодной основе, который начинается в каждую годовщину Даты начала Перед началом срока. Вы обязаны полностью оплатить надлежащую сумму ежегодного участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect в отношении Обслуживаемого ПО, лицензию на которое вы приобрели у ОТ, в противном случае ОТ может приостановить предоставление некоторых или всех услуг по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect до получения оплаты. Такое приостановление не освобождает вас от ваших обязательств по надлежащей оплате участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect. ОТ может увеличивать сумму ежегодной оплаты на Следующие сроки обслуживания программного обеспечения не более чем на 10% от цены за предыдущий Срок. Оплата за участие в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect возврату не подлежит.

5.2 Дополнительное программное обеспечение

Второй Срок участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect для такого дополнительного Обслуживаемого ПО после Первоначального срока и соответствующей оплаты будут пропорционально рассчитаны на следующую Дату начала после начала второго Срока участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect для этого дополнительного Обслуживаемого ПО с тем, чтобы Сроки участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect для всего Обслуживаемого ПО, лицензию на которое вы приобрели, были равнозначными.

5.3 Сокращение программного обеспечения

Все запросы на возобновление участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect с меньшим количеством лицензий или модулей программного обеспечения, чем обслуживается и поддерживается в текущий момент, должны предоставляться ОТ в письменном виде не менее чем за 90 календарных дней до истечения действующего на тот момент Срока. Решение о принятии запросов на корректировку сумм оплаты за оставшееся программное обеспечение компания ОТ принимает по собственному усмотрению. Если ОТ принимает такой запрос, то в дальнейшем вам предоставляются Обновления и поддержка программного обеспечения только для того количества и типа лицензий, которые входят в оставшееся на тот момент Обслуживаемое ПО, техническое обслуживание и поддержка которого возобновляется. Стоимость технического обслуживания для оставшегося обслуживаемого ПО будет пересчитана. В таком случае оплата по каждой лицензии может отличаться от предыдущих Сроков (например, могут не действовать ранее предоставляемые скидки).

5.4 Перерыв и восстановление

Если вы в зависимости от обстоятельств расторгаете или не возобновляете Программу технического обслуживания программного обеспечения OT Protect для Обслуживаемого ПО на следующий Срок, вы можете, по согласованию с ОТ, впоследствии приобретать услуги Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect для означенного Обслуживаемого ПО за плату, определяемую ОТ в момент запроса. Однако, помимо оплаты за новый Срок, который должен составлять не менее 12 месяцев, вам придется оплатить сумму эквивалентную той, которая подлежала бы оплате, если бы вы продолжали непрерывно пользоваться услугами Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect. Стоимость восстановления участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect включает все пропущенные месяцы, в том числе и тот месяц, в котором было восстановлено участие.

Чтобы в будущем восстановить обслуживание программного обеспечения, изъятого из Программы в рамках сокращения см. Раздел 5.3, необходимо оплатить за пропущенные месяцы потенциального обслуживания.

ОТ укажет стоимость восстановления в момент запроса на восстановление.

5.5 Истечение срока действия

По Истечении срока действия Программы технического обслуживания программного обеспечения OT вы признаете и соглашаетесь с тем, что любого рода соглашения между вами и OpenText, относящиеся к Программе технического обслуживания программного обеспечения OT, будут автоматически расторгнуты независимо от того, были ли эти соглашения задокументированы в настоящем Справочнике по программе технического обслуживания программного обеспечения, в Лицензионном соглашении конечного пользователя или любом другом документе. Если по Истечении срока действия вам потребуется вновь подписаться на Программу технического обслуживания программного обеспечения OT, вы сможете сделать это в соответствии с актуальными на тот момент коммерческими условиями предоставления услуг поддержки по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT, а компания OpenText не будет обязана соблюдать требования любых соглашений, заключенных до даты Истечения срока действия этой Программы технического обслуживания программного обеспечения OT.

6. Дополнительные программы

Чтобы приобрести любую Дополнительную программу, вы должны быть участником одной из следующих: Программы OpenText Software Maintenance или OpenText Protect (вместе именуемые «Программы технического обслуживания программного обеспечения OT»). В течение всего срока участия в Дополнительной программе вы должны быть подписчиком одной из Программ технического обслуживания программного обеспечения.

6.0.1 Общие положения

- За дополнительную стоимость можно организовать обслуживание дополнительных производственных систем OT, которые находятся под управлением той же группы администрирования клиента.
- Участие в Дополнительной программе должно составлять не менее 12 месяцев, если OT и клиент письменно не договорились об ином.
- Положения этого Справочника распространяются на комплектующие программ, определенные в настоящем документе для каждой из Дополнительных программ. Любые дополнительные услуги, запрашиваемые клиентом, должны оформляться отдельным соглашением с учетом текущего прейскуранта OT.

6.1 Поддержка в любое время OpenText Protect Anytime

Программа поддержки OpenText Protect Anytime («OT Protect Anytime») – это программа, основанная на подписке и разработанная для предоставления поддержки при возникновении критических проблем (в соответствии с определением в Разделе 2.3.2) Обслуживаемого ПО в вашей рабочей среде вне стандартных часов работы Службы поддержки клиентов ОТ.

Когда клиент отправляет критический ЗП в офис Службы поддержки клиентов, то представитель службы поддержки должен отреагировать на такой запрос в течение 1 (одного) часа. Представитель Службы поддержки клиентов ОТ будет работать над устранением проблемы, однако решение или рекомендованное Обходное решение будут реализовывать сотрудники клиента. Персонал Службы поддержки клиентов ОТ будет находиться на связи и готов к работе (24 часа в сутки 7 дней в неделю) до восстановления работы системы или согласования Обходного решения.

Подписываясь на программу OT Protect Anytime, клиент может назначить не более 3 Контактных лиц (всего 6 Контактных лиц). Дополнительных Контактных лиц сверх означенного лимита можно приобрести в соответствии с Разделом 6.3.

6.2 Поддержка в любом месте OpenText Protect Anywhere

Программа поддержки OpenText Protect Anywhere («OT Protect Anywhere») рассчитана на клиентов с ненормированным графиком работы или обширной географией операций. Эта программа включает в себя поддержку по всем вопросам любой категории в режиме «24x7x365».

По требованию клиента поиск и устранение неисправностей по ЗП может продолжаться после окончания рабочего дня в данном регионе.

Если ЗП не подразумевает постоянную передачу в другой центр поддержки, то такой ЗП останется или будет передан в центр технической поддержки в домашнем регионе Контактного лица клиента.

Подписываясь на программу OT Protect Anywhere, клиент может назначить не более 5 Контактных лиц (всего 8 Контактных лиц). Дополнительных Контактных лиц сверх означенного лимита можно приобрести в соответствии с Разделом 6.3.

6.3 Дополнительное Контактное лицо(-а)

Дополнительные Контактные лица – это опция, которую можно добавить на основании подписки, чтобы увеличить количество сотрудников, уполномоченных обращаться в Службу поддержки клиентов ОТ и открывать ЗП.

За дополнительных Контактных лиц предусмотрена ежегодная плата.
Контактные лица назначаются в соответствии с данным Справочником.

7. Конфиденциальность

Характер Услуг поддержки, предоставляемых по данному Справочнику, может потребовать от компании ОТ раскрытия личных сведений, полученных от вас и/или ваших клиентов ее филиалами в других странах, с которыми ОТ заключила соглашение об обработке данных, включающее в себя стандартные договорные положения о передаче данных, утвержденные Европейской Комиссией или действующие в странах, признаваемых Европейской Комиссией, поскольку они обеспечивают адекватный уровень защиты передаваемых данных (включая филиалы ОТ в Канаде, США, на Филиппинах, в Индии и других странах, где ОТ может строго контролировать обработку личных сведений), следовательно, настоящим вы соглашаетесь на такое раскрытие данных и гарантируете, что: (i) вы обладаете всеми необходимыми правами, лицензиями, санкциями и разрешениями, необходимыми для использования и раскрытия компанией ОТ личных сведений в соответствии с данным Справочником; (ii) любое использование личных сведений вами или от вашего имени отвечает требованиям действующего законодательства и положениям данного Справочника; и (iii) ни компания ОТ, ни ее сотрудники не нарушают действующее законодательство используя или раскрывая личные сведения в соответствии с положениями данного Справочника.

Невзирая на вышеизложенное, передача или раскрытие личных сведений не должны влиять на установленные законом обязательства ОТ в отношении таких личных сведений

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).