

opentext™

The Information Company™

OpenText Protect

Software Maintenance Program Handbook

OT-programutgåva Protect, Protect Anytime och Protect Anywhere

1. Inledning

Välkommen till Open Texts (OTs) Protect Software Maintenance Program. Denna handbok innehåller information om policys och processer utformade med era supportbehov i åtanke. Vänligen använd den som en guide för att få ut mesta möjliga av er investering i OT-lösningar.

Denna OT Protect Software Maintenance Program Handbook ("Handboken") beskriver tjänsterna som erbjuds genom OT Protect Software Maintenance Program för OT-programvara licensierad av OpenText, och för vilken ni har köpt supporttjänster som beskrivs i detta dokument. Vi erbjuder även avgiftsbelagda förstärkta supportprogram som gör det möjligt för organisationer att utöka supporttjänsternas omfattning alltefter affärsbehov och som kan beställas av alla tecknare av OT Protect Software Maintenance Program, och vars beskrivning kan hittas i avsnitt 6 i denna Handbok.

Ni kan också besöka <http://www.opentext.com/support> för att få mer information, eller kontakta ert lokala supportkontor för dokumentation om dessa tilläggsprogram.

1.1 Definitioner

”**Tilläggsprogram**” hänvisar till avgiftsbelagda utökade supportprogram, som beskrivas i avsnitt 6 i det här dokumentet.

”**Klassificering**” eller ”Klassificera” avser den prioritet som OT ger Supportärendet.

”**Omfattad Programvara**” betyder den licensierade programvara för vilken underhållstjänsterna tillhandahålls under denna Handbok, inklusive all tillhandahållen dokumentation.

”**Kundserviceportalen**” är den webbaserade OT-åtkomstpunkten för länkar till och information om OT-support, tillgängliga för OT Protect-kunder.

”**Aktuell Support**” – är en fastställd tidsperiod från versionens utgivningsdatum som innefattar:

- Obegränsat antal Supportärenden
- Service Pack och/eller Programfixar
- Möjligheten att begära förbättringar eller nya funktioner samt rapportera Programfel
- Åtkomst till Kundserviceportalen (dokumentation, tekniska artiklar, diskussionsforum, webinarier och evenemang)
- Fordrar att kunden har aktivt support- och underhållskontrakt samt årlig förnyelse

”**Dagar**” avser arbetsdagar under vanlig kontorstid, vilket innebär 8 timmar om dagen från måndag till fredag med undantag för lagstadgade lokala helgdagar.

”**Tillägnad support**” hänvisar till fjärr- eller på plats-assistans tillhandahållen av en OT-supportrepresentant, som fått i uppdrag att observera, medverka vid konferenssamtal eller webbmöten eller assistera vid underhållsarbeten, så länge underhållsåtgärden eller supportärendet hanteras.

”**Dokumentation**” avser användarhandböcker, drifhandböcker och utgivningsdokumentation, som träder i kraft från den dagen då respektive standard OT-produkt levereras och görs allmänt tillgänglig för OTs slutanvändare av OT.

”**Fel**” betyder alla typer av händelser, som kan verifieras och återskapas där de, i den mån det är tillämpligt, saknar betydande överensstämmelse mellan den Omfattade Programvaran och Dokumentationen.

”**Felåtgärder**” avser åtgärder som vidtagits med hjälp av korrigeringsprogram (till exempel genom en uppdatering, produktfix, workaround eller buggfix).

”**Utlöpande**” hänvisar till slutdatum av en Tidsperiod oavsett om det sker genom uppsägning, underlåtenhet att förnya eller av någon annan anledning.

”**Startperioden**” hänvisar till de tolv månader som följer efter startdatumet.

”**Live-chatt**” avser den webb-baserad åtkomst till snabb assistans från OTs supportpersonal via kundserviceportalen.

”**Utökat Supportprogram**” avser supportprogram eller tjänster som inte ingår i OT Protect Software Maintenance Program som ni prenumererar på.

”**OT**” hänvisar till Open Text och/eller dess dotterbolag/filialer som tillhandahåller de underhålls- och supporttjänster som beskrivs i denna OT Protect Software Maintenance Program Handbook, såsom tillämpligt.

”**Produktfix**” avser ett tilläggsprogram som åtgärdar fel i den Omfattade Programvaran.

”**Kontaktpersoner**” eller ”**KOP**” avser en eller flera av era medarbetare som ni har gett bemyndigat att kontakta OTs supportteam.

”**Produktionsläge**” hänvisar till användningen av den Omfattade Programvaran såsom avsetts i den medföljande Dokumentationen, av era användare som en del i affärs- eller serviceverksamhet. Produktionsläget innefattar inte utveckling, kvalitetssäkring, demonstration, testning, iscensättning eller utbildningsmiljöer.

”**Utgivning**” avser den sista och utgivna programversionen.

”**Lösning**” avser den åtgärd som behöver vidtas så att den Omfattade Programvaran fungerar enligt Dokumentationen. Detta kan innefatta, men begränsas inte till, att skapa en ny eller använda en befintlig Workaround (förutsatt att OT utför en permanent reparation, om det är kommersiellt rimligt), eller en Produktfix.

”**Svarstid**” avser den tid som uppmäts från det att OT mottar ett supportärende till dess en behörig OT-tekniker svarar i syfte att inleda arbetet som behöver utföras för att hitta en lösning för supportärendet. Ett supportärendes svarstid bestäms av dess klassificering, det OT-supportprogram som kunden abonnerar på, samt tidpunkten på arbetsdagen när supportärendet skickades till OT.

”**Servicepack**” avser en samling Programfixar och/eller uppdateringar.

”**Standby-support**” avser en supportrepresentant med relevant kunskap för ert planerade underhåll som är tilldelad och beredd om ni behöver assistans.

”**Startdatum**” avser den första dagen när kundens OT Protect Software Maintenance Program börjar gälla, vilket är det datum när den Omfattade Programvaran först levererades eller på annat sätt blev tillgängligt för er.

”**Efterföljande period**” avser den 12-månaders period som inleds ett år efter startdatumet och alla påföljande 12-månaders-perioder som börjar på årsdagen av Startdatumet.

”**Supportärende**” eller ”SÄ” avser påbörjande av ett ärende, eller en ”Anmälan”, i vilket detaljerna i ärendet dokumenteras.

”**Supporttjänster**” hänvisar till följande aktiviteter: påbörjande av ett supportärende, svar från OT på supportärendet och en lösning av supportärendet.

”**Upprätthållande Underhåll**” betyder den fas i produktcykeln som följer efter att det aktuella underhållet har upphört. Under denna fas av produktsupportens livscykel *kan följande supporttjänster vara tillgängliga:

- Ett obegränsat antal inskickade supportärenden
- Åtkomst till kundserviceportalen (dokumentation, tekniska artiklar, diskussionsforum, webinarier och evenemang)

*Perioderna och längden av faserna i Produktsupportens Livscykel kan variera beroende på produkt och version. Vi hänvisar till kundserviceportalens produktsida för specifika villkor för livscykler.

”**Tidsperiod**” avser antingen den första perioden eller en påföljande period.

”**Uppdatering**” avser alla typer av ändringar, omarbetningar eller felåtgärder som rör den Omfattade Programvaran som levereras av OT till kunden i enlighet med denna handbok. Med varje uppdatering ökar det lägre versionsnumret (till exempel, 2.3 till 2.4 eller 2.4a till 2.4b)

”**Uppgradering**” innebär att den Omfattade Programvaran byts ut mot en nyare version av den omfattade programvaran, som tillhandahålls av OT och kan användas av kunden enligt instruktionerna i handboken. Med varje uppgrädering ökar det högre versionsnumret (till exempel, 3.5 till 4.0).

Med ”**vi**” eller ”**vår**” avses OT.

Med ”**workaround**” avses en metod, varmed ett programfel kan angripas genom att systemet går förbi problemet (teknisk förbikoppling av felet). En workaround brukar vara en provisorisk lösning och OT kan vid ett senare tillfälle åtgärda felet i den Omfattade Programvaran och/eller programmen med hjälp av en produktfix eller uppdatering.

”**Ni**”, ”**er**” eller ”**kunden**” avser den entitet som har licensierat den Omfattade Programvaran från OT och köper tjänsterna i OT Protect Software Maintenance Program.

2. Supporttjänster

2.1 Allmänt

2.1.1 Tider och information om placering av OTs supporttjänster

För Normala supportärenden supporttjänster är tillgängliga helgfri måndag-fredag under vanliga kontorstider. Tider, supportplatser och övriga kontaktuppgifter för OT Protect Software Maintenance Program hittar man under: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Supporttjänster tillhandahålls från en plats i den region där den Omfattade Programvaran har installerats, eller från en annan plats som har fastställts av OT.

2.1.2 Kontaktpersoner

Supporttjänster levereras till era Kontaktpersoner. Kontaktpersoner måste känna till och ha tillräckliga administratörsbehörigheter för den Omfattade Programvaran för att kunna förse OTs kundsupport med de uppgifter och utföra de åtgärder, som krävs för att uppnå en lösning på supportärendena enligt beskrivningen ovan. Kontaktpersoner utgörs i allmänhet av administratörer eller andra medlemmar av den tekniska personalen.

Ni kan utse upp till tre Kontaktpersoner. Kontaktpersoner kan endast kontakta OT kundsupport under arbetstid i en region endast, även om kontaktpersonerna befinner sig i flera geografiska regioner.

2.1.3 Underhållna versioner

OT använder industristandard för versionsnumrering för identifiering av den Omfattade Programvaran. Exempelvis genom att kombinera ett större versionsnummer, ett mindre versionsnummer, ett punktversionsnummer och ett versionsnummer för servicepack (eller tillverkningsnummer); eller genom att kombinera ett större versionsnummer, ett mindre punktversionsnummer, ett mindre alfabetiskt versionsnummer och versionsnummer för servicepaket (alla går under samlingsnamnet "version"). Servicepack är tekniskt sett detsamma som en ny punktversion, förutom att de vid installationen (om den utförs som OT avser) bibehåller i stort sett all konfigureringsinformation från den aktuella punktversionen. För syftet med handboken anses en version vara ett exempel på den Omfattade Programvaran, som utges av OT med sitt eget unika versionsnummer.

Vi rekommenderar att ni använder den senaste versionen av den Omfattade Programvaran. OT tillhandahåller support för alla större/mindre versioner (till exempel 9.x) av den Omfattade Programvaran under, i de flesta fall*, sextio (60) månader efter att den större/mindre versionen har lanserats och blivit allmänt tillgänglig för OTs kunder (Aktuell Support). Perioderna för och längden på faserna i produktsupportens livscykel kan variera beroende på produkt och version. Vi hänvisar till

kunserviceportalens produktsida för specifika villkor för livscykel. När den aktuella underhållsperioden har löpt ut, går produkten in i en fortsatt underhållsfas under sin livscykel. När en produkt anses befinna sig i den fortsatta underhållsfasen lanseras inga nya servicepack eller fixar för allmän användning. Fel och förfrågningar om förbättrade versioner kan fortfarande inrapporteras. Det kan vara nödvändigt att migrera till en aktuell underhållsversion för att behandla ärendet.

Om ni inte kan uppgradera till en version som omfattas av Aktuellt Support, kan OT erbjuda utökade supportprogram mot en extra kostnad. För mer information vänligen kontakta din Support Renewals Specialist eller supportprograms@opentext.com.

2.1.4 SDK-support

Med OT Protect Software Development Kit (SDK) får man hjälp med supportärenden när det gäller: (a) installation (b), konfigurering av en OT utvecklarapplikation (till exempel, Integrated Development Environment ("IDE") eller liknande programvara som krävs för att skapa en lämplig utvecklings- eller programmeringsmiljö enligt de miljöer eller program som har understötts; och (c) analys av felmeddelanden kopplade till OT utvecklarapplikationen. SDK-support för att rätta till kod, hjälp med att skriva kod, granska kod eller allmän hjälp med programmering ingår inte i OT Protect Software Maintenance Program, men kan tillhandahållas mot en extra kostnad genom ett separat avtal.

2.1.5 Språk

Kommunikation som avser en SÄ sker på engelska, såvida inte supportcentret som ansvarar för bearbetningen, med OTs godkännande erbjuder kommunikation på ett annat språk för att underlätta för kunden. Det kan hända att OT inte kan tillhandahålla information på något annat språk än engelska, om ett SÄ överförs till ett annat supportcenter.

2.2 Öppna ett supportärende

Supporttjänster tillhandahålls enligt OT Protect Software Maintenance Program för att hantera händelser som anmälts av abonnenter och som förknippas med prestanda- eller användningsproblem. Prestanda- och användningsproblem är situationer där den Omfattade Programvaran till största delen inte fungerar enligt den medföljande Dokumentationen. Generellt sett brukar problem med prestanda eller användning orsakas av: 1) fel på programvara eller defekt (avseende design, kodning eller den Omfattade Programvarans arkitektur), 2) användnings- eller konfigurationsfel (avseende användning av den Omfattade Programvaran eller installationen, konfigurationen eller uppsättningen av den Omfattade Programvaran) eller 3) miljöproblem (avseende abonnenternas nätverk, maskinvara eller operativsystem). Supportärenden för hantering av olika typer av problem öppnas av en kontaktperson med hjälp av kundserviceportalen under https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care. Dessa självhjälpverktyg initierar automatiskt ett supportärende och sänder er ett associerat spårningsnummer.

Vi rekommenderar att:

- Skicka den information till OT support som den rimligtvis behöver för att klassificera och registrera supportärendet (se 2.3.2).
- Närhelst möjligt ska ni använda supportärendets nummer vid all kommunikation med OT kundsupport.

2.3 OT-svar på ett supportärende

2.3.1 Expediering av supportärenden

Supportärenden expedieras enligt följande:

- a. Om supportärendet omfattar OT-kunders Omfattade Programvara skickas ett supportärende till OT kundsupport för klassificering och lösning (se beskrivning nedan).
- b. Om supportärendet innefattar en produkt som tillverkas av tredje part, kan supportärendet hänvisas till den tredje parten.
- c. Om supportärendets ursprung inte är tydligt kommer ärendet att vidarebefordras till OT kundsupport där det utreds vidare, och så fort man har lyckats fastställa ursprunget kommer det att expedieras enligt ovanstående beskrivning i avsnitten 2.3.1 (a) och (b).
- d. Om supportärendet härrör från din maskinvara, operativsystem, databas, webbserver, webbläsarprogram, eller annan applikation som inte utvecklats av OT, kan OT där det är möjligt, försöka att presentera en workaround (se beskrivning nedan) och/eller kan, där det är möjligt, anmäla problemet till lämplig återförsäljare så att det blir löst.

2.3.2 Klassificering av supportärenden

Alla SÄ klassificeras av OT kundsupport enligt följande:

- a. **Kritiskt** - Ett SÄ klassas som kritiskt om det anmälda funktionsproblemet gör, att den Omfattade Programvaran inte fungerar och hindrar den Omfattade Programvaran från att användas i produktionsläget.
- b. **Allvarligt** - Ett SÄ klassas som allvarligt om det anmälda funktionsproblemet i betydande grad minskar den Omfattade programvarans prestanda eller avsevärt begränsar användningen av den Omfattade Programvaran i produktionsläget. I klassificeringen Allvarligt ingår inte frågor om slutanvändning eller konfigurering av den Omfattade Programvaran.

- c. **Normalt** - Ett SÄ klassas som normalt om det anmälda prestandaproblemet gäller en fråga om slutanvändning, konfiguration av den Omfattade Programvaran eller ett mindre fel i den Omfattade Programvaran varigenom användningen av den Omfattade Programvaran i produktionsläge inte avsevärt begränsas.

I regel klassas ett supportärende för icke-produktionssystem som normalt

Om ni begär att ett supportärende ska omklassificeras innan det åtgärdas, kommer OT, i god tro, att överväga er begäran.

2.3.3 Svarstider

Svarstiderna är:

För ett SÄ som klassas som kritiskt - 1 timme

För ett SÄ som klassas som allvarligt - 2 timmar

För ett SÄ som klassas som normalt - 4 timmar

Svarstider är målsättningar och kan inte garanteras under alla omständigheter av OT.

2.3.4 Hantering av eskaleringsprocess

Olösta supportärenden vidarebefordras till OTs ledning enligt nedanstående ungefärliga riktlinjer (mätt från mottagande av supportärendet av OT kundsupport):

1. Olösta supportärenden som klassats som kritiska eller allvarliga eskaleras till OTs ledning, produktsupporten inom fyra timmar; till chef på högre chefsnivå, kundsupport efter en vardag; till vice verkställande direktör, kundsupport efter tre vardagar; till bolagschefen; inom fem vardagar och, i vissa fall, och på begäran, till ordföranden och den verkställande direktören efter tio vardagar.
2. Olösta supportärenden, som klassats som normala, hänskjuts till OTs ledning, produktsupporten inom sju vardagar; till chef på högre chefsnivå, kundsupport efter tjugoen vardagar; till vice verkställande direktör, kundsupport efter trettio vardagar; till bolagschefen; inom sextio (60) vardagar och i vissa fall och på begäran till ordföranden och den verkställande direktören efter nittio (90) vardagar.

2.4 Lösning av supportärenden

OT kundsupport strävar efter att behandla alla SÄ, oavsett klassificering, genom teknisk rådgivning, lokalisering av en befintlig workaround eller skapande av en ny workaround med hjälp av processen som

beskrivs nedan i detta avsnitt 2.4. I händelse av ett avbrott, och beroende på orsaken och tiden som avbrottet pågår, kan OT begära att kunden gör en återställning från en säkerhetskopia så att systemet återställs till produktionsläget.

När produktionstjänsten har återställts, nedgraderas SÄs klassificering och analysen av grundorsakerna kan fortsätta enligt önskemål under normala lokala support-drifttimmar.

Från OT kan man även beställa andra tjänster, där fokus läggs på utvecklingen av verksamhetskontinuitet och räddningsåtgärder vid nödsituationer. Kontakta Optimize@OpenText.com för ytterligare information.

Programvara och/eller maskinvara som tillhandahållits av OT och som enligt kundens samtycke ska användas för att hjälpa till med leveransen av supporttjänsterna, och som inte förvärvats av kunden, måste tas bort och skickas tillbaka till OT när programmet eller därmed sammanhörande leveranskomponenter har avslutats.

2.4.1 Lösning av kritiska supportärenden

När det gäller SÄn som OT klassat som kritiska och har orsakats av fel i den Omfattade Programvaran, och där OT kundsupports tekniska rådgivning inte lyckats åtgärda supportärendet, eller inte lyckats hitta eller skapa någon workaroud för att lösa supportärendet, försöker OT kundsupport att vidta kommersiellt rimliga åtgärder i syfte att utveckla en produktfix för att behandla SÄt och skicka den till er.

Om produktfixen ska distribueras till alla abonnenter av OT Protect Software Maintenance Program, skickas det först till OTs systemprovningsavdelning där en svit av regressionstester genomförs på alla kompatibla plattformar med produktfixen installerad. I dylika fall distribueras denna produktfix i samband med nästa inplanerade produktfix-lansering eller lansering av nästa service pack-version.

2.4.2 Lösning av allvarliga supportärenden

För supportärenden som OT klasserat som allvarliga, kan OT ta fram en produktfix. Om det skapas en produktfix distribueras den när nästa inplanerade produktfix eller servicepack-version ges ut.

2.4.3 Lösning av normala supportärenden

Programfixar för supportärenden som klassifierats som normala, kan inkluderas i OTs nästkommande versionslansering.

2.4.4 På plats assistans

Support på plats kan tillhandahållas som en avgiftsbelagd tjänst för OT-produkter och OT-

lösningar. Denna tjänst innefattar, men är inte begränsad till, workarounds eller assistans med konfigurationsändringar som en del i lösningen på ett obehandlat supportärende. Kontakta Optimize@OpenText.com eller ert lokala OT kundsupportkontor för mer information.

2.4.5 Live chatt-hjälp

Live-chatt-assistans ingår i OTs webb-baserade resurser och kan användas för snabb rådgivning och assistans i realtid. Live-chatt kan användas av alla partners och kunder som medverkar i OT Protect Software Maintenance Program och är avsedd att ge råd och hjälp vid frågor som inte kräver omfattande utredningar.

2.4.6 Villkor för lösning av ett supportärende

OT kundsupport strävar efter att behandla alla supportärenden, oavsett klassificering; OT är inte skyldigt att hitta en lösning på ert supportärende enligt beskrivningen ovan, såvida inte:

- Ni använder en version av den Omfattade Programvaran som omfattas av Aktuellt Support och att du har installerat samt implementerat alla de senaste tillämpliga uppdateringarna, inklusive produktpatchar, servicepaket och alla andra typer av uppdateringar eller att du gör det på OT-kundtjänsts begäran. OT kundsupport begär detta om det finns rimliga skäl att anta att installation och implementering är nödvändiga för att finna en lösning på ert supportärende; OCH,
- Ni använder den Omfattade Programvaran på en maskinvara och tillsammans med program från tredje part, som godkänts av OT eller enligt specifikationer i Dokumentation; OCH,
- Supportärendet har enligt OTs definition inte orsakats av (a) er, inklusive, men inte begränsat till er användning av utvecklingsverktyg, inklusive SDK; (b) en tredjepartsresurs; eller (c) driftsmiljön där den Omfattade Programvaran implementeras, inklusive bland annat operativsystemet, databas, andra applikationer eller program, kommunikationsnätverk eller maskinvara; OCH,
- Er kontaktperson har möjlighet att tillsammans med OT medverka vid diagnoser, tester och åtgärder. OT förbehåller sig rätten att inte uppfylla sina skyldigheter enligt denna handbok i händelse av att, eller vid tillfällen när, en behörig kontaktperson inte har möjlighet att medverka; OCH,
 - Ni har inkommit med alla nödvändiga uppgifter för att OT ska kunna återskapa supportärendet; OCH,
 - Att ni vid behov ger OT fjärråtkomst till systemet för vilket supportärendet har begärts. Sådan fjärråtkomst används endast för att utföra felsökningar.

3. Programuppdateringar

Programuppdateringar tillhandahålls utan extra kostnad som en del av OT Protect Software Maintenance Program om och när sådana programuppdateringar ges ut, till att alla som abonnerar på OT Protect Software Maintenance Program. För att få dessa uppdateringar behöver man abonnera på OT Protect Software Maintenance Program vid tiden för utgivningen och begäran. Abonnenter informeras om nya programversioner i regelbundna informationsbulletiner och via kundserviceportalen. Programuppdateringar innefattar nya versioner av den Omfattade Programvaran och Programfixar.

4. Begränsningar

Följande begränsningar gäller för OT Protect Software Maintenance Program:

- OT Protect Software Maintenance Program gäller enligt beskrivningen i denna handbok endast den Omfattade Programvaran som beskrivs i OT-dokumentationen, och gäller inte ändringar, leveranser eller tjänster från OT Professional Services-personal eller via tredjeparts-resurser, som får till följd ändringar eller tillägg av den Omfattade Programvaran. Kunden får anlita OT Professional Services för avgiftsbelagd assistans enligt ett separat avtal.
- OT förbehåller sig rätten att ändra vilken del som helst av denna handbok efter eget omdöme och utan förhandsavisering. Emellertid informeras ni om sådana ändringar (om ändringarna leder till avsevärda begränsningar av tjänsten) i god tid via e-post, skriftligt meddelande eller anslag i kundserviceportalen.
- Ingen del av denna handbok avser att utesluta, begränsa eller ändra något villkor, ansvarsförbindelse eller garanti, som görs gällande genom lag ("Indirekta bestämmelser") eftersom ett dylikt förfarande skulle leda till, att alla eller vissa delar av denna handbok inte gäller eller på annat sätt inte kan träda i kraft. I den utsträckning detta är tillåtet enligt tillämplig lagstiftning, begränsas OTs ansvar för brott mot gällande bestämmelser till förmedling av OT Protect Software Maintenance tjänster.
- OTs åliggande att behandla supportärenden och/eller prestandaproblem ska endast begränsas till de åligganden som beskrivs i denna handbok.
- OT Protect Software Maintenance Program, OT Protect Anytime och OT Protect Anywhere Supportprogram tillhandahåller inte särskild assistans vid problem uppstått som resultat av stora förändringar av den Omfattade Programvarans tekniska arkitektur (till exempel programuppggraderingar, underliggande databas, tillägg av ny maskinvara osv). Standby eller Särskild Support är avgiftsbelagda supporttjänster som måste fastställas för denna typ av verksamheter. Kontakta Optimize@OpenText.com för att få mer information.

- Leverans av licensnycklar undantas från de svarstider som anges i avsnitt 2.3.3 i det här OT Protect Software Maintenance Program. Licensnycklar från tredjepartsleverantörer begärs och tillhandahålls av dessa till antingen OT eller en kund som anges av OT.
- Livscykeln för programvaror från tredje part som säljs av OT bestäms endast av tredjepartsäljaren. Programvaror från tredje part ingår inte i avsnitt 2.1.3 och 3.
- OT är inte skyldigt att lämna Supporttjänster för produkter man säljer från tredje part till den grad att SÅ lösningen beror på olösta frågor som gäller produkter från tredje part, inklusive men inte begränsat till, att tredje part inte har någon tillgänglig support.

5. Tidsperiod och förlängning

5.1 Inledande period och förlängning

Inledande period för OT Protect Software Maintenance Program är tolv månader från och med startdatumet. Såvida ingen av parterna utfärdar ett skriftligt meddelande 90 kalenderdagar innan den aktuella perioden har löpt ut, förlängs OT Protect Software Maintenance Program automatiskt för en årsbaserad Efterföljande Period, som inleds ett år efter startdatumet. Innan en period kan påbörjas måste ni betala hela årsavgiften för OT Protect Software Maintenance Program avseende den Omfattade Programvaran som har licensierats av OT. Om avgiften inte betalas kan OT tills vidare stänga av alla eller vissa tjänster som ingår i OT Protect Software Maintenance Program, tills betalning har erlagts. Vid avstängning måste ni fortfarande betala gällande avgift för OT Protect Software Maintenance Program. OT får höja årsavgiften för efterföljande perioder med programunderhåll med 10 % av priset från föregående period. Avgifter som erlaggs för OT Protect Software Maintenance Program återbetalas inte.

5.2 Tillägg

Den andra perioden med OT Protect Software Maintenance Program för tillägg av Omfattad Programvara, efter Inledande perioden, samt för tillämpliga avgifter, räknas om så att den avslutas på Startdatumet som följer på starten av den andra perioden med OT Protect Software Maintenance Program för tillägget av den Omfattade Programvaran, så att perioderna för alla Omfattade Programvaror som ni har licensierat sammanfaller.

5.3 Reduceringar

Alla förfrågningar gällande förnyelse av OT Protect Software Maintenance Program med färre antal licenser eller moduler av programvaran än vad som för närvarande omfattas av underhåll och support, måste skickas in skriftligt till OT allra senast 90 kalenderdagar innan den aktuella perioden går ut. OT godkänner efter eget omdöme eventuella förfrågningar om justerade avgifter för den återstående programvaran. Om OT godkänner denna typ av förfrågningar, ska OT endast tillhandahålla uppdateringar och programsupport för det antal och den typ av licenser som ingår i den återstående Omfattade Programvaran som förlängs med underhåll och support. Underhållsavgifterna för återstoden av den Omfattade Programvaran ska prissättas på nytt. I ett sådant fall skiljer sig priset för de olika licenserna från tidigare gällande priser (till exempel, tidigare rabatter gäller inte längre).

5.4 Upphörande och återinsättande

Om man avslutar eller inte förlänger, beroende på vad som gäller, en prenumeration på OT Protect Software Maintenance Programmet, kan man, efter överenskommelse med OT, köpa tjänsterna i OT Protect Software Maintenance Programmet för den ovannämnda Omfattade Programvaran vid ett senare tillfälle mot en avgift som fastställs av OT vid begäran om köp. Förutom avgiften för den nya perioden, som måste gälla minst 12 månader, måste ni betala de avgifter som ni skulle ha behövt betala om ni inte hade avbrutit abonnemanget på OT Protect Software Maintenance Program. De avgifter som måste erläggas för återinsättande av OT Protect Software Maintenance Program, beläggs med en extra avgift per förfallen månad inklusive månaden när programmet återinsätts.

Vid framtida återinsättning av programvara som tidigare tagits bort som del av en reduktion enligt beskrivningen i avsnitt 5.3, måste betalning för avgifter för återinsatt underhåll och förfallna tilläggs månadsavgifter erläggas

OT bekräftar avgifter för återinsättande vid tidpunkten för begäran om återinsättande.

5.5 Utlöpande

Om prenumerationen på ett OT Software Maintenance Program för en Tidsperiod löper ut, bekräftar du och samtycker till att alla eventuella avtal som har ingåtts mellan dig och Open Text gällande ett OT Software Maintenance Program ska avslutas automatiskt, oavsett om de ifrågavarande avtalen hade dokumenterats i den här handboken, i en EULA eller något annat dokument. Om du vid någon tidpunkt skulle vilja prenumerera på ett OT Software Maintenance Program igen, gör du det enligt de då gällande leveransvillkoren för köp- och supporttjänster som ingår i OT Software Maintenance Programmet. Open Text är vid den här tidpunkten inte skyldig att uppfylla villkoren i några avtal gällande det OT Software Maintenance Programmet som hade ingåtts före det datum när prenumerationen löpt ut.

6. Tilläggsprogram

För att få köpa något av tilläggsprogrammen måste ni delta i något av följande: OpenText Software Maintenance eller OpenText Protect Program (gemensamt "OT Software Maintenance Programs"). Så länge ni abonnerar på tilläggsprogram måste ni abonnera på något av OT Software Maintenance Programs.

6.0.1 Allmänna villkor

- För en extra kostnad kan man omfatta flera OT-produktionssystem som sköts av samma kundadministreringsteam.
- Tilläggsprogrammet ska gälla i 12 månader, såvida OT och kunden inte skriftligen har avtalat något annat.
- Villkoren i denna handbok ska gälla de programprodukter som definieras här för vart och ett av tilläggsprogrammen. För alla andra tjänster som kunden kan komma att vilja beställa gäller, att man måste ingå ett separat avtal underkastat på OTs aktuella prislista.

6.1 OpenText Protect Anytime

OpenText Protect Anytime Support Program (OT Protect Anytime) är ett abonnemang som tagits fram för att ge er support för kritiska problem (enligt definitionen i avsnitt 2.3.2) gällande de Omfattade Programvarorna i er produktionsmiljö utanför OT kundsupports standardtider.

När kunden påbörjar till ett kritiskt supportärende och vänder sig till OT kundsupport svarar en supportrepresentant inom en (1) timme. OTs kundsupportrepresentant gör en felsökning av ärendet, föreslår en lösning eller rekommenderar workaround som ska implementeras av kundteamet. Resurserna på OT kundsupport kommer att ha jour och vara tillgängliga (24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan) tills produktionstjänsterna har återställts eller man kommit överens om en workaround-lösning.

Kunden kan utse ytterligare 3 kontaktpersoner vid abonnemang på OT Protect Anytime (sammantaget 6 kontaktpersoner). Det är också möjligt att utöver det tilldelade antalet kontaktpersoner köpa rätten till fler kontaktpersoner, enligt anvisningarna i avsnitt 6.3.

6.2 OpenText Protect Anywhere

OpenText Protect Anywhere Program (OT Protect Anywhere) är utformat för kunder som arbetar långa skift eller globalt. Detta program innefattar support för problem av alla svårhetsklassificeringar, 24 x 7 x 365.

På kundens begäran kan felsökningen av SÄ fortsätta utanför regionala driftstimmar.

Såvida det inte föreligger krav på överlåtelse av supportärendet till ett annat supportcenter, stannar eller flyttas supportärendet till supportcentret i kontaktpersonens hemregion.

Kunden kan utse upp till 5 extra kontaktpersoner vid abonnemang på OT Protect Anywhere (sammantaget 8 kontaktpunkter). Det är också möjligt att utöver det tilldelade antalet kontaktpersoner köpa rätten till fler kontaktpersoner, enligt anvisningarna i avsnitt 6.3.

6.3 Fler Kontaktpersoner

Fler kontaktpersoner är ett abonnemangstillval som ger möjlighet att utöka antalet medarbetare med behörighet att kontakta OT kundsupport eller öppna ett supportärende.

Avgifterna för ytterligare kontaktpersoner tas ut årligen.

Kontaktpersonernas rättigheter stämmer överens med föreskrifterna i denna handbok.

7. Sekretess

På grund av beskaffenheten hos de supporttjänster som denna handbok tillhandahåller, kan OT behöva röja personliga uppgifter, som mottagits av er och/eller era kunder till dotterbolag i andra länder, med vilka OT har ingått ett avtal om bearbetning, som omfattar avtalsklausuler av standardmodell för dataöverföringar godkända av Europakommissionen, eller som finns i länder, som enligt Europakommissionen tillhandahåller ett tillräckligt skydd för överförda data (inklusive OTs dotterbolag i Kanada, USA, Filippinerna, Indien eller andra platser utomlands, där OT kan upprätthålla strikt kontroll av hanteringen av personuppgifter), och att ni härmed godkänner, att era personuppgifter kan röjas på detta sätt samt garanterar att: (i) ni innehar alla nödvändiga rättigheter, licenser, behörigheter och samtycken, som krävs för användning och utlämning av personlig information från OT enligt denna handbok; (ii) all användning av personlig information av er eller för er räkning är förenlig med gällande lagar och villkoren i denna handbok; och (iii) att OT eller någon ur OTs personal inte bryter mot gällande lagar genom att använda eller utlämna personuppgifter enligt villkoren i denna handbok.

Trots det ovan sagda, ska utlämning av personuppgifter inte påverka OTs lagstadgade skyldigheter gällande dylika personuppgifter.

www.opentext.com/contact