

opentext™

The Information Company

Manual sobre soporte ampliado

Resumen del programa

Una vez vencido el periodo de mantenimiento actual, La versión del producto entra mantenimiento en sostenimiento. Si un suscriptor del programa de mantenimiento de software necesita abrir una solicitud de soporte en relación con una versión de producto cubierta por el mantenimiento en sostenimiento, deberá adquirir un plan de soporte ampliado. El plan de soporte ampliado es adicional a los costes de soporte y mantenimiento software.

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

Algunas de las características del soporte ampliado son:

- Apertura de solicitudes de soporte para versiones de productos que hayan entrado mantenimiento en sostenimiento;
- Posibilidad de solicitar parches de producto para incidencias de soporte clasificadas como críticas por OT, incluyendo ajustes de seguridad.

| Servicios incluidos | Mantenimiento actual | Mantenimiento para sostenimiento | Soporte ampliado | Soporte ampliado limitado** |
|---|----------------------|----------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Correcciones críticas (P1) para un producto cubierto por el mantenimiento para sostenimiento* | | | ☑ | |
| Investigación y desarrollo de producto, incluidas innovaciones, compatibilidad entre plataformas y actualizaciones normativas, de cumplimiento, privacidad de los datos y seguridad | ☑ | | | |
| Parches de producto y versiones más recientes | ☑ | Solamente existente | Solamente existente | Solamente existente |
| Notificación de problemas a través de Internet | ☑ | | ☑ | ☑ |
| Base de conocimientos a través de Internet | ☑ | ☑ | ☑ | ☑ |
| Gestión de llamadas/ resolución de problemas con el siguiente especialista de producto disponible | ☑ | | ☑ | ☑ |

Las horas de funcionamiento están definidas en el programa de mantenimiento de software del cliente.

*Los problemas críticos se definen en el manual del programa de mantenimiento de software de OpenText aplicable. Consulte www.opentext.com/agreements para conocer los términos y condiciones completos.

**El soporte ampliado limitado está disponible una vez que haya finalizado el periodo de soporte ampliado.

Condiciones

1. El soporte ampliado de OT se suma al programa de mantenimiento de software de OT. Todos los términos y definiciones del manual del programa de mantenimiento de software de OT son aplicables al soporte ampliado de OT, a menos que el presente manual de soporte ampliado indique lo contrario explícitamente.
2. Durante el periodo de vigencia del programa de soporte ampliado de OT (soporte ampliado de OT), el cliente debe ser suscriptor del programa de mantenimiento de software de OT.
3. El periodo de vigencia mínimo del soporte ampliado de OT (o el soporte ampliado limitado de OT) es de 12 meses. Ninguno de los importes es reembolsable.
4. El programa de soporte ampliado de OT está disponible para la mayoría de soluciones que han alcanzado el final de su periodo de mantenimiento actual y que se encuentran disponibles en mantenimiento de sostenimiento.
5. El soporte ampliado de OT tiene una vigencia de hasta dos años a partir de la fecha en la cual la versión de producto entra mantenimiento en sostenimiento.
6. El soporte ampliado de OT está disponible para las versiones de producto admisibles y únicamente para abordar problemas nuevos y no duplicados posteriores a la producción notificados por el cliente y confirmados por el departamento de atención al cliente de OT como fallos a partir de la fecha en la cual la versión de producto entra mantenimiento en sostenimiento.
7. La resolución podría proporcionarse mediante un parche de producto o una solución provisional. Aunque OT puede no proporcionar una solución para todos los errores comunicados, realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para rebajar la gravedad del problema hasta el nivel 2 o 3.
8. Únicamente se facilitarán parches de producto para la última actualización de la versión de producto que haya que haya entrado mantenimiento de sostenimiento. Si el parche del cliente es más antiguo, en primer lugar, deberá aplicar la actualización más reciente.
9. El soporte ampliado de OT únicamente está disponible para corregir aquellos problemas, incluidos problemas de seguridad, que el departamento de atención al cliente de OT reconozca como fallos de producto. No podrá usarse para introducir nuevas funcionalidades o ajustar funcionalidades o correcciones disponibles en versiones posteriores del software cubierto. El soporte ampliado de OT está disponible solamente para combinaciones de módulos, plataformas y cliente oficialmente cubiertos por el soporte. El estado de «cubierto oficialmente por el soporte» se determina de forma individual durante el proceso de revisión inicial de SR usando la documentación para el/los módulo(s) en cuestión.
10. El departamento de gestión de productos de OT revisa cualquier problema crítico (incluidos problemas de seguridad) identificado por OT o comunicado por el cliente y, realizando todos los

esfuerzos comercialmente razonables, programa una corrección, que puede ser una corrección, que puede ser lanzada en soporte ampliado, mantenimiento actual o una versión futura.

11. El periodo de soporte ampliado de OT se especifica en la notificación de renovación o el formulario de pedido.
12. Los parches de producto para productos adaptados o ajenos a OT NO están incluidos.
13. OT no se hace responsable de ofrecer el soporte ampliado de OT cuando la resolución de los problemas posteriores a la producción dependa de problemas sin resolver en productos de terceros, incluida, sin limitación, la falta de disponibilidad de soporte por parte del tercero.
14. El soporte ampliado no está disponible para productos de terceros. El ciclo de vida del software para productos de terceros revendidos por OT queda establecido únicamente por los proveedores terceros.

Exención de responsabilidad relativa al soporte ampliado limitado

15. Una vez vencido el periodo de soporte ampliado, OpenText únicamente ofrecerá el soporte para la resolución de problemas que resulte comercialmente razonable (soporte ampliado limitado). En el caso de algunas soluciones, incluidas aquellas que se deban a dependencias de versiones de terceros, puede que el producto solo opte al soporte ampliado limitado.
16. Todas las solicitudes de soporte son revisadas y evaluadas por el departamento de atención al cliente de OpenText para su posterior respuesta y resolución.
17. Cuando se identifica un problema y se determina que es un fallo de producto relativo a una versión de producto cubierta por el por el mantenimiento en sostenimiento, el departamento de atención al cliente de OpenText tratará de reproducir el problema mediante una versión cubierta por el mantenimiento actual. En caso de ser reproducible, solicitará una corrección, que podría abordarse únicamente en una versión cubierta por el mantenimiento actual o en una versión futura.

Contacto

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

www.opentext.com/contact