

opentext™

The Information Company

Manuel support étendu

Aperçu du programme

Une fois la période de maintenance courante arrivée à son terme, la version du produit passe en Maintenance de soutien. Pour pouvoir continuer à ouvrir des demandes De support en période de maintenance étendue les abonnés au service de maintenance de logiciels doivent souscrire à un programme de support étendu. Les frais du programme de support étendu s'ajoutent à ceux du support et de la maintenance de logiciels existants.

Ce programme De support étendu OpenText (Support étendu OT) prolonge la capacité des clients à bénéficier des services De support, correctifs de produits pour les demandes de support considérées comme critiques (notamment les problèmes impactant la sécurité), comme défini par OT, et pour une durée de deux ans maximums à compter du terme de la période de maintenance courante de la version et du début de la Maintenance de soutien

Le support étendu couvre, entre autres :

- La possibilité d'ouvrir à ouvrir une demande de support pour les versions du produit en maintenance de soutien
- La possibilité de à demander un correctif de produit pour les demandes de support considérées comme critiques par OT, y compris les problèmes de sécurité

Services inclus	Maintenance courante	Maintenance de soutien	Assistance étendue	Assistance étendue limitée**
Correctifs critiques (P1) pour les produits entrés en maintenance de soutien*			☑	
Recherche et développement sur le produit, avec : innovations, compatibilité avec les plateformes, mises à jour réglementaires, de mise en conformité, de confidentialité et de sécurité.	☑			
Patches du produit et dernières versions	☑	Existant uniquement	Existant uniquement	Existant uniquement
Reporting en ligne des problèmes	☑		☑	☑
Base de connaissances en ligne	☑	☑	☑	☑
Gestion des appels/résolution du problème avec le prochain spécialiste produit connu	☑		☑	☑

Les heures d'activité sont déterminées par le programme de maintenance de logiciels du client.

*Problèmes critiques comme définis dans le manuel du Programme de maintenance de logiciels OpenText. Voir l'intégralité des conditions générales à l'adresse www.opentext.com/agreements.

**L'assistance étendue limitée est disponible une fois que l'assistance étendue prend fin.

Conditions générales

1. Le support étendu OT vient compléter le Programme de maintenance de logiciels OT. Toutes les conditions et définitions du Programme de maintenance de logiciels OT applicable s'appliquent également à le support étendu OT, sauf mention contraire dans le présent manuel support étendu.
2. Le client doit être abonné au Programme de maintenance de logiciels OT durant toute la période du programme support étendu OT (Support étendu OT).
3. La période minimale de le support étendu OT (ou de le support étendu limitée OT) est de 12 mois. Toutes les sommes versées sont non-remboursables.
4. Le programme support étendu OT est disponible pour la plupart des solutions arrivées au terme de leur période de Maintenance courante et passées en Maintenance de soutien.
5. Le support étendu OT est disponible pour une période maximale de deux ans à compter de la date d'entrée en Maintenance de soutien d'une version.
6. Le support étendu OT est disponible pour les versions éligibles d'un produit uniquement afin de traiter les nouveaux problèmes, non dupliqués, identifiés comme des bugs par le client et après confirmation du Support à la clientèle d'OT à compter de la date d'entrée de la version en Maintenance de soutien.
7. Le problème peut être résolu par un correctif du produit ou une solution de contournement. OT peut ne pas être en mesure de résoudre toutes les erreurs identifiées, mais fera tous les efforts commercialement raisonnables pour réduire la sévérité du problème à un niveau 2 ou 3.
8. Tout correctif nécessaire pour le produit ne sera mis à disposition que sur la version la plus récente du produit qui est entré en Maintenance de soutien. Si un client utilise un correctif plus ancien, il devra d'abord appliquer la mise à jour la plus récente.
9. Le support étendu OT doit uniquement être mise à disposition pour résoudre ces problèmes, y compris les problèmes de sécurité reconnus comme étant des bugs du produit par le Support à la clientèle OT, et non pour introduire de nouvelles fonctionnalités, ou adapter des fonctionnalités pour une ancienne version ou des correctifs disponibles dans les versions ultérieures du Logiciel couvert. Le support étendu OT n'est disponible que pour les combinaisons de modules, plateformes et clients officiellement prises en charge. Le caractère « officiellement pris en charge » est déterminé au cas par cas durant la procédure d'évaluation initiale d'une Demande de support en utilisant la documentation du/des module(s) en question.

10. L'équipe de gestion Des produits OT examine les problèmes critiques (et problèmes de sécurité) identifiés par OT ou par le client et, sur la base d'efforts commercialement raisonnables, planifie un correctif qui pourra être intégré à le support étendu, à la Maintenance courante ou à une future version.
11. La période de validité de le support étendu OT est indiquée sur la Notification de renouvellement ou sur le Formulaire de commande.
12. Les correctifs de produit relatifs à toute forme de personnalisation ou de produits n'appartenant pas à OT NE SONT PAS inclus.
13. OT n'a pas la responsabilité de proposer le support étendu OT dans la mesure où le traitement des problèmes relevant des arrêts de production dépend de problèmes non résolus avec les produits de tiers notamment, mais sans s'y limiter, l'indisponibilité du support du tiers.
14. Le support étendu n'est pas disponible pour les produits de tiers. Le cycle de vie des produits logiciels de tiers revendus par OT est uniquement défini par le tiers.

Clause de non-responsabilité de le support étendu limitée

15. Une fois le support étendu arrivée à terme, OpenText ne fournira qu'une support de dépannage commercialement raisonnable (Support étendu limitée). Pour certaines solutions, notamment à cause des dépendances à des logiciels tiers, le produit peut n'être éligible qu'à le support étendu limitée.
16. Toutes les demandes de support sont étudiées et évaluées par le Support à la clientèle OpenText avant d'obtenir le cas échéant réponse et résolution.
17. Si un problème est identifié et qu'il est déterminé qu'il s'agit d'un bug de la version du produit en Maintenance de soutien, le Support à la clientèle OpenText tentera de reproduire le problème sur une version en Maintenance courante et, s'il est reproductible, demandera un correctif, qui pourrait être intégré à une version en Maintenance courante ou dans une future version uniquement.

Contact

Vous pouvez contacter votre Spécialiste Renouvellement de le support OT à l'adresse supportrenewals@opentext.com ou l'équipe des Programmes de support à l'adresse supportprograms@opentext.com.

www.opentext.com/contact

Copyright © 2022 Open Text. Tous droits réservés. Marques détenues par Open Text.