

opentext™

The Information Company

Extended Support Handbook

プログラムの概要

Current Maintenance (カレントメンテナンス) 期間が終了した時点で、製品リリースはSustaining Maintenance (サスティニングメンテナンス) に入ります。ソフトウェアメンテナンスの契約中、Sustaining Maintenanceで製品リリースに関するサポートリクエストを作成する必要がある場合は、Extended Supportプランを購入していただく必要があります。Extended Supportプランは、既存のソフトウェアメンテナンスおよびサポート料金に追加でご購入いただけます。

このOpenText Extended Support Program (OT Extended Support) により、お客様は、サポートサービス、OTが定義する「緊急(P1)」(セキュリティにインパクトを与える問題を含む) に分類されたサポートリクエスト(SR)に対応する製品パッチを受け取ることができます。また、このプログラムは、Current Maintenance 期間が終了した日付から最大2年間継続します。

Extended Supportの特長は以下の通りです。

- Sustaining Maintenanceで、製品リリースのサポートリクエストを作成できる
- OTが「重要」（セキュリティ問題を含む）と分類したサポートリクエストに対する製品パッチをリクエストできる

サービスを含む	現在のメンテナンス	サステイニングメンテナンス	延長サポート	限定延長サポート**
サービスを含む			☑	
サステイニングメンテナンスに入った製品を対象とした、「緊急」(P1)に相当する問題の修正*	☑			
イノベーション、プラットフォームの互換性、規制、コンプライアンス、データプライバシー、セキュリティのアップデートなどに関わる、製品の研究開発	☑	既存のみ	既存のみ	既存のみ
製品パッチ、最新リリース/バージョン	☑		☑	☑
オンラインによる問題報告	☑	☑	☑	☑
オンラインのナレッジベース	☑		☑	☑
次回利用可能な製品のスペシャリストによる電話対応/問題解決				

対応時間は、お客様のソフトウェアメンテナンスプログラムによって決定されます。

*重大な問題については、適用されるOpenText ソフトウェア メンテナンス プログラム ハンドブックで定義されている通りです。契約条件の詳細については、www.opentext.com/agreements をご覧ください。

**限定延長サポートは、延長サポート期間が終了した時点でご利用いただけます。

契約条件

1. OT Extended Supportは、OT ソフトウェア メンテナンス プログラムに追加されるものです（オプション）。このOT Extended Supportハンドブックに特に明記されていない限り、適用されるOT ソフトウェア メンテナンス プログラム ハンドブック (SMPH) の用語および定義はすべて、OT Extended Supportに適用されます。
2. お客様は、OT Extended Supportプログラムの期間中には、OT ソフトウェア メンテナンス プログラムに契約している必要があります。
3. OT Extended Support（またはOT Limited Extended Support）の契約期間は12カ月以上となります。すべての料金は返金不可となっています。
4. OT Extended Supportプログラム (OT Extended Support) は、Current Maintenance期間が終了し、かつ、Sustaining Maintenanceで利用可能な、ほとんどのソリューションでご利用いただけます。
5. OT Extended Supportは、製品リリースがSustaining Maintenanceに入った日付から最大2年間ご利用いただけます。
6. OT Extended Supportは、対象の製品リリースでご利用いただけますが、製品リリースがSustaining Maintenanceに入った日付以降にお客様からバグとして提起され、OTカスタマーサポートに確認された重複しない新しい本番環境ダウンの問題に対処する場合があります。
7. 解決策は、製品パッチまたはワークアラウンドによって提供される場合があります。OTは報告されたすべてのエラーに対し解決策を提供することができないことがあります。OTは、商業的に合理的な努力により問題の優先度をレベル2または3に引き下げるよう努めます。
8. 必要な製品パッチは、Sustaining Maintenanceに入った製品リリースの最新アップデートにおいてのみ利用可能になります。お客様が古いパッチを使用している場合、まず、最新のアップデートを適用する必要があります。
9. OT Extended Supportは、OT カスタマーサポートが製品バグと認めた問題（セキュリティの問題を含む）を修正するためにのみ利用できるものとし、対象ソフトウェアの後続リリースで利用できる新機能の導入や、機能、修正プログラムの追加導入には利用できないものとします。OT Extended Supportは、公式にサポートされたモジュール、プラットフォーム、クライアントの組み合わせのためにのみご利用いただけます。「公式にサポートされた」状態は、該当するモジュールのドキュメントを使用して、初回のSRLレビュープロセスの間にケースバイケースで決定されます。
10. OTプロダクトマネジメントはOTが認識した、あるいはお客様が報告したクリティカルな問題（セキュリティの問題を含む）および商業的に合理的な努力により、修正のスケジュールをレビューします。修正はExtended Support、Current Maintenanceまたは今後のリリースとなる場合があります。
11. OT Extended Support期間は、お見積または注文フォームに規定されている通りです。

12. カスタマイズされた製品、OT製以外の製品の製品パッチは含まれていません。
13. サードパーティーによるサポートが利用できないことが含まれますが、それに限定されないサードパーティー製品の未解決問題に起因する本番環境ダウンの問題への対応に関して、OTはOT Extended Supportを提供する責任を負いません。
14. Extended Supportは、サードパーティー製品ではご利用いただけません。OTが再販するサードパーティー製品のソフトウェアライフサイクルはサードパーティーベンダーが決定いたします。

Limited Extended Supportの免責事項

15. Extended Support期間が終了すると、OpenTextは商業的に合理的なトラブルシューティングサポート (Limited Extended Support) のみを行います。サードパーティ製品のリリースバージョンによる原因を含むソリューションに関しては、製品がLimited Extended Supportのみとなる場合があります。
16. すべてのサポートリクエストは、回答、解決を行う目的で、OpenText カスタマーサポートがレビュー、評価します。
17. Sustaining Maintenance期間の製品リリースで問題が特定され、製品のバグであると判断された場合、OpenText カスタマーサポートは、その問題をCurrent Maintenanceにおけるリリースでの再現を試み、再現可能な場合は、修正をリクエストします。これは、Current Maintenanceにおけるリリース、または今後のリリースのみで対処される可能性があります。

お問い合わせ

OTサポート更新の担当者 (supportrenewals@opentext.com) またはサポートプログラム (supportprograms@opentext.com) までお問い合わせください。

www.opentext.com/contact

Copyright © 2022 Open Text.無断複写・転載を禁じます。Open Text.の商標です。