

opentext™

The Information Company

Manual de Suporte Ampliado

Visão Geral do Programa

Quando termina o período de Manutenção Atual, a versão de produto entra na Manutenção de Sustentação. Se um assinante da Manutenção de Software necessitar da capacidade de abrir Pedidos de Suporte relativo a versões de produto em Manutenção de Sustentação, deverá ser adquirido um plano de Suporte Ampliado. O Plano de Suporte Ampliado é um complemento à Manutenção de Software e às tarifas de Suporte existentes.

Este Programa de Suporte Ampliado OpenText (Suporte Ampliado OT) aumenta a capacidade dos Clientes de receber Serviços de Suporte, Patches de Produto para Pedidos de Suporte classificados como críticos (incluindo problemas com impacto na segurança), conforme definido pela OT, e durante até dois anos a partir da data em que a versão de produto alcança o final do período de Manutenção Atual e está disponível na Manutenção de Sustentação.

As funções de Suporte Ampliado incluem:

- Capacidade de abrir um Pedido de Suporte para versões de produto na Manutenção de Sustentação
- Capacidade de pedir um Patch de Produto para Pedidos de Suporte classificados pela OT como críticos, incluindo problemas de segurança

Serviços incluídos	Manutenção atual	Manutenção de Sustentação	Suporte Ampliado	Suporte Ampliado ampliado**
Reparos críticos (P1) para um produto que entrou na Manutenção de Sustentação*			☑	
A Pesquisa e Desenvolvimento do Produto incluindo inovações, atualizações de compatibilidade e regulamentação da plataforma, conformidade, privacidade de dados e segurança	☑			
Patches do produto e últimos lançamentos/versões	☑	Somente existentes	Somente existentes	Somente existentes
Somente relatório de problema	☑		☑	☑
Somente Banco de Conhecimento	☑	☑	☑	☑
Chamar tratamento/resolução de problema com o próximo especialista do produto disponível	☑		☑	☑

As horas de funcionamento são determinadas pelo programa de manutenção de software do cliente.

*Problemas críticos, conforme definido no manual do programa de manutenção de software OpenText. Consulte www.opentext.com/agreements para todos os termos e condições.

**Suporte ampliado limitado disponível assim que o termo de suporte ampliado terminar.

Termos e Condições

1. O Suporte Ampliado OT é um complemento ao Programa de Manutenção de Software OT. Todos os termos e definições do Manual do Programa de Manutenção de Software OT aplicáveis se aplicam ao Suporte Ampliado OT, salvo indicações diferentes explícitas neste Manual de Suporte Ampliado OT.
2. O Cliente deve ser um assinante do Programa de Manutenção de Software OT ao longo da duração do Programa de Suporte Ampliado OT (Suporte Ampliado OT).
3. O período mínimo do Suporte Ampliado OT (ou Suporte Ampliado Limitado OT) é 12 meses. Todas as tarifas são não reembolsáveis.
4. O Programa de Suporte Ampliado OT está disponível para a maioria das soluções que alcançaram o final do período de Manutenção Atual e estão disponíveis na Manutenção de Sustentação.
5. O Suporte Ampliado OT está disponível por até dois anos a partir da data em que a versão de produto entra na Manutenção de Sustentação.
6. O Suporte Ampliado OT está disponível para versões de produto elegíveis somente para atender problemas de inatividade da produção novos, não duplicados, levantados como erros pelo cliente e confirmados pelo Suporte ao Cliente OT a partir da data em que a versão de produto entra na Manutenção de Sustentação.
7. A resolução poderá ser providenciada por um Patch de Produto ou uma solução alternativa. A OT poderá não conseguir providenciar uma solução para todos os erros reportados, mas fará esforços comercialmente razoáveis para diminuir o problema ao nível 2 ou 3.
8. Qualquer Patch de Produto solicitado será disponibilizado somente na mais recente atualização da versão de produto que iniciou a Manutenção de Sustentação. Se o cliente possuir um patch mais antigo, o cliente precisa aplicar primeiro a atualização mais recente.
9. O Suporte Ampliado OT estará disponível somente para solucionar os problemas, incluindo problemas de segurança, que o Suporte ao Cliente OT reconhecer como um erro do produto e não para introduzir novas funcionalidades ou modernizar funcionalidades ou correções, disponíveis em versões mais recentes do Software coberto. O Suporte Ampliado OT está disponível somente para combinações de módulos, plataformas e clientes suportadas oficialmente. O estado de "suportado oficialmente" é determinado caso a caso durante o processo de revisão SR usando a documentação para o(s) módulo(s) em questão.
10. O Gerenciamento de Produtos OT revisará quaisquer problemas críticos (e problemas de segurança) identificados pela OT ou reportados pelo Cliente e, com base em esforços comercialmente razoáveis, agendará uma correção, que poderá ser uma versão em Suporte Ampliado, Manutenção Atual ou uma versão futura.
11. O período de Suporte Ampliado OT é o que está especificado no Aviso de Renovação ou no

Formulário do Pedido.

12. NÃO estão incluídos Patches de produto em quaisquer personalizações ou produtos que não são da OT.
13. A OT não é responsável por providenciar Suporte Ampliado OT se a resolução de problemas de inatividade da produção depender de problemas não resolvidos de produtos de terceiros incluindo, mas não limitado, a indisponibilidade de suporte de terceiros.
14. O Suporte Ampliado não está disponível para produtos de terceiros. O ciclo de vida do software para produtos de terceiros revendido pela OT é estabelecido somente por fornecedores terceiros

Aviso de Suporte Ampliado Limitado

15. Quando o período de Suporte Ampliado terminar, a OpenText somente providenciará suporte de resolução de problemas comercialmente razoável (Suporte Ampliado Limitado). Para algumas soluções, incluindo devido a dependências de versões de terceiros, o produto poderá ser elegível somente para Suporte Ampliado Limitado.
16. Todos os Pedidos de Suporte são revistos e avaliados pelo Suporte ao Cliente da OpenText para resposta e resolução.
17. Se um problema for identificado e determinado como sendo um erro do produto na versão de produto que se encontra na Manutenção de Sustentação, o Suporte ao Cliente da OpenText tentará reproduzir o problema com uma versão sob a Manutenção Atual e, se for reproduzível, solicitará uma correção que poderá ser resolvida em uma versão sob Manutenção Atual ou uma versão futura somente.

Contacto

Contate seu Especialista de Renovações de Suporte OT através de supportrenewals@opentext.com ou Programas de Suporte através supportprograms@opentext.com.

www.opentext.com/contact

Copyright © 2022 Open Text. Reservados todos los derechos. Marcas comerciales propiedad de Open Text.