

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 relativamente 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, atualizações de segurança e patches relacionados, patches de produto para Pedidos de Suporte classificados como críticos, conforme definido pela OT, e durante até dois anos a partir da data em que a versão de produto alcançar 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
- Atualizações de segurança e patches relacionados

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 aplicável 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.
3. O Programa de Suporte Ampliado OT (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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. O Suporte Ampliado OT estará disponível somente para solucionar os problemas 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.

8. O Suporte Ampliado OT inclui atualizações de segurança relacionadas a quaisquer vulnerabilidades identificadas pela OT ou reportadas pelo Cliente e à versão de produto para a qual o problema é solucionado, que poderá ser uma versão em Suporte Ampliado, Manutenção Atual ou uma versão futura.
9. O período de Suporte Ampliado OT é o que está especificado no Aviso de Renovação ou no Formulário do Pedido.
10. NÃO estão incluídos Patches de produto em quaisquer personalizações ou produtos que não são da OT.
11. 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.
12. 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

13. Quando o período de Suporte Ampliado terminar, a OpenText somente providenciará suporte de resolução de problemas (Suporte Ampliado Limitado).
14. Todos os Pedidos de Suporte são revistos e avaliados pelo Suporte ao Cliente da OpenText para resposta e resolução.
15. 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 e, se for reproduzível, solicitará uma correção que poderá ser resolvida em uma versão sob Manutenção Atual ou uma versão futura somente.

Contato

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

www.opentext.com/contact

Copyright © 2021 Open Text. Todos os direitos reservados. Marcas registradas são de propriedade da Open Text.