

opentext™

The Information Company

Manuel du Support étendu

Présentation du programme

Une fois la période de maintenance courante arrivée à son terme, la version du produit passe en maintenance étendue. Pour pouvoir continuer à ouvrir des demandes d'assistance en période de maintenance étendue, les abonnés au service de maintenance de logiciels doivent acheter le service 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 d'assistance, mises à jour de sécurité et correctifs associés, patches du produit pour les demandes de support considérées comme critiques, comme défini par OT, et pour jusqu'à deux ans à compter du terme de la période de maintenance courante de la version et du début de la maintenance étendue.

Le support étendu couvre entre autres :

- La capacité à ouvrir une demande de support pour les versions du produit en maintenance étendue
- La capacité à demander un patch du produit pour les demandes de support considérées comme critiques par OT
- Les mises à jour de sécurité et patches associés

Les 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 au Support étendu OT, sauf mention contraire dans le présent manuel du Support étendu.
2. Le client doit s'acquitter des frais associés à un des Programmes de maintenance de logiciels OT durant toute la période du programme de Support étendu OT.
3. Le programme de Support étendu OT (Support étendu OT) est disponible pour la plupart des solutions arrivées au terme de leur période de Maintenance courante et passées en Maintenance étendue.
4. Le Support étendu OT est disponible pour une période maximale de deux ans à compter de la date d'entrée en Maintenance étendue d'une version.
5. 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 étendue.
6. Tout patch nécessaire pour le produit ne sera mis à disposition que sur la version la plus récente du produit qui est entré en Maintenance étendue. Si un client utilise un patch plus ancien, il devra d'abord appliquer la mise à jour la plus récente.
7. Le Support étendu OT ne couvre que la correction des problèmes reconnus comme étant des bugs du produit par le Service à la clientèle OT, et non pour introduire de nouvelles fonctionnalités, ou adapter pour une ancienne version des fonctionnalités ou 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.

8. Le Support étendu OT couvre les mises à jour de sécurité liées aux vulnérabilités identifiées par OT ou par le client, et la version du produit pour laquelle le problème est résolu, qui peut être une version en Support étendu, en Maintenance courante ou une future version.
9. La période de validité du Support étendu OT est indiquée sur la Notification de renouvellement ou sur le Formulaire de commande.
10. Les patches de produit relatifs à toute forme de personnalisation ou de produits n'appartenant pas à OT NE SONT PAS inclus.
11. 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 tierces parties notamment, mais sans s'y limiter, l'indisponibilité du support de la tierce partie.
12. Le Support étendu n'est pas disponible pour les produits de partie tierce. Le cycle de vie des produits logiciels de tierces parties revendus par OT est uniquement défini par la tierce partie.

Clause de non-responsabilité du Support étendu limité

13. Une fois le Support étendu arrivé à terme, OpenText ne fournira qu'un support de dépannage (Support étendu limité).
14. Toutes les demandes de support sont étudiées et évaluées par le Service d'assistance à la clientèle OpenText avant d'obtenir le cas échéant réponse et résolution.
15. Si un problème est identifié et qu'il est déterminé qu'il s'agit d'un bug de la version du produit en Maintenance étendue, le Service d'assistance à la clientèle OpenText tentera de reproduire le problème 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 à l'adresse supportrenewals@opentext.com ou l'équipe des Programmes de support à l'adresse supportprograms@opentext.com.

www.opentext.com/contact