



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、セキュリティのアップデートおよび関連するパッチ、OTが定義する「緊急」（P1）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「緊急」（P1）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
- セキュリティのアップデートと関連するパッチ

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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. OT Extended Supportは、OT カスタマーサポートが製品バグと認めたそれらの問題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SR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。
8. OT Extended Supportには、OTによって特定された、あるいはお客様から報告された脆弱性に関連するセキュリティのアップデートや、問題が解決された製品リリースなどがあります。この製品リリースは、Extended SupportやCurrent Maintenance でのリリース、あるいは今後のリリースの場合もあります。
9. 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。
10. 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。
11. 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。

12. 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

13. Extended Support期間が終了すると、OpenTextはトラブルシューティングサポートのみを行います (Limited Extended Support)。
14. 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。
15. Sustaining Maintenance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 supportrnjapan@opentext.com またはサポートプログラム (supportprograms@opentext.com) (海外窓口)までお問い合わせください。



OpenTextについて

OpenTextは、真のデジタルワールドを実現して、組織が情報、オンプレミス、またはクラウドで作業するためのより良い方法を作成します。OpenText (NASDAQ/TSX: OTEX)に関する詳細については、opentext.comをご覧ください。

お問い合わせ :

[OpenText CEO Mark Barrenechea のブログ](#)

[Twitter](#) | [LinkedIn](#)