

opentext™

The Information Company

Руководство по Расширенной поддержке

Общие сведения о программе

По завершении периода Текущего сопровождения версия продукта вступает на этап Поддерживающего сопровождения. Если у подписчика программы сопровождения программного обеспечения возникнет необходимость открывать Запросы на поддержку по версиям продуктов на этапе Поддерживающего сопровождения, необходимо приобрести программу Расширенной поддержки. Программа Расширенной поддержки является дополнительной оплачиваемой услугой к существующему плану Сопровождения программного обеспечения.

Программа Расширенной поддержки OpenText (Расширенная поддержка ОТ) предлагает Клиенту дополнительную возможность получать услуги поддержки, обновления системы безопасности и соответствующие пакеты исправлений, исправления продуктов по Запросам на поддержку, классифицированным согласно определению ОТ как критические, которые предлагаются на срок

два года с даты окончания периода Текущего сопровождения версии продукта и нахождения на Поддерживаемом сопровождении.

Функции Расширенной поддержки включают:

- Возможность открыть Запрос на поддержку по версиям продукта, находящимся на Поддерживаемом сопровождении
- Возможность запросить исправление продукта по Запросам на поддержку, классифицированным ОТ как критические
- Обновления системы безопасности и соответствующие исправления

Условия и положения

1. Расширенная поддержка ОТ является дополнением к Программе сопровождения программного обеспечения ОТ. Все условия и определения из применимого Руководства по реализации программ сопровождения программного обеспечения ОТ применимы к Расширенной поддержке ОТ, если иное явно не указано в настоящем Руководстве по Расширенной поддержке ОТ.
2. Клиент должен быть подписчиком Программы сопровождения программного обеспечения ОТ в течение всего срока действия программы Расширенной поддержки ОТ.
3. Программа Расширенной поддержки ОТ (Расширенная поддержка ОТ) доступна для большинства решений, у которых истек срок действия Текущего сопровождения и которые перешли на стадию Поддерживаемого сопровождения.
4. Расширенная поддержка ОТ доступна на срок два года с даты перехода версии продукта на Поддерживаемое сопровождение.
5. Расширенная поддержка ОТ доступна для соответствующих версий продуктов исключительно для решения новых, не повторяющихся проблем с производственными системами, заявленных Клиентом как ошибки и подтвержденных Службой поддержки клиентов ОТ с даты перехода версии продукта на Поддерживаемое сопровождение.
6. Любой пакет исправления продукта будет доступен только в самом последнем обновлении версии продукта, перешедшего на Поддерживаемое сопровождение. Если Клиент использует более старый пакет, ему сначала необходимо применить самое последнее обновление.

7. Расширенная поддержка ОТ будет доступна только для решения проблем, которые Служба поддержки клиентов ОТ считает ошибкой продукта, а не для внедрения новой функциональности или модернизации либо исправлений, доступных в более поздних версиях Поддерживаемого ПО. Расширенная поддержка ОТ доступна только для официально поддерживаемых комбинаций модуля, платформы и клиента. Статус «Официально поддерживаемый» определяется в каждом конкретном случае индивидуально во время первоначальной проверки ЗП на основе Документации для соответствующего модуля (модулей).
8. Расширенная поддержка ОТ включает обновления системы безопасности, связанные с любыми выявленными ОТ или заявленными Клиентом уязвимостями, а также версию продукта, по которому решается проблема, которая может быть версией в рамках Расширенной поддержки, Текущего сопровождения или будущей версией.
9. Срок Расширенной поддержки ОТ указан в Уведомлении о продлении или в Форме заказа.
10. Исправления продукта для любых индивидуальных адаптаций или продуктов, не принадлежащих ОТ, НЕ включены.
11. ОТ не несет ответственность за предоставление Расширенной поддержки ОТ в тех случаях, когда решение проблем с производственной системой зависит от неразрешенных проблем со сторонними продуктами, включая, но не ограничиваясь, недоступность поддержки стороннего поставщика.
12. Расширенная поддержка недоступна для продуктов сторонних поставщиков. Жизненный цикл стороннего программного обеспечения, перепродаваемого ОТ, определяется только сторонним поставщиком.

Отказ от ответственности по Ограниченной расширенной поддержке

13. По завершении срока Расширенной поддержки OpenText будет предоставлять только поддержку по устранению неисправностей (Ограниченная расширенная поддержка).
14. Все Запросы на поддержку рассматриваются и оцениваются Службой поддержки клиентов OpenText для предоставления ответа и решения.
15. Если проблема обнаружена и классифицирована как ошибка продукта в версии продукта, находящейся на Поддерживающем сопровождении, Служба поддержки клиентов OpenText попытается воспроизвести проблему и в случае успешного воспроизведения запросит исправление, которое может быть устранено в версии в рамках Текущего сопровождения или только в будущей версии.



Контакт

Обращайтесь к специалисту по продлению услуг поддержки ОТ по адресу supportrenewals@opentext.com или в Отдел программ поддержки по адресу supportprograms@opentext.com.

www.opentext.com/contact

© 2021 Open Text. Все права защищены. Торговые марки, принадлежащие Open Text.