

opentext™

The Information Company

Handbuch Verlängerter Support

Programmübersicht

Sobald für eine Produktversion die Aktuelle Wartung endet, befindet sie sich in der Erhaltenden Wartung. Benötigt ein Abonnent des Softwarewartungsprogramms die Möglichkeit, Supportanfragen zu Produktversionen in der Erhaltenden Wartung zu eröffnen, muss ein Verlängerter Supportplan käuflich erworben werden. Der Verlängerte Supportplan ist eine Ergänzung des bestehenden Softwarewartungsprogramms und bedeutet zusätzliche Supportgebühren.

Dieses Verlängerte Supportprogramm von OpenText (OT Verlängerter Support) bietet Kunden Support-Leistungen, Sicherheitsupdates und dazugehörige Patches sowie Produkt-Patches für von OT als kritisch eingestufte Supportanfragen; und zwar für die Dauer von bis zu zwei Jahren ab dem Datum, an dem die Aktuelle Wartungsphase endet, im Rahmen einer Erhaltenden Wartung.

Das Verlängerte Supportprogramm beinhaltet unter anderem:

- die Möglichkeit zur Eröffnung einer Supportanfrage für Produktversionen in Erhaltender Wartung,
- die Möglichkeit zur Anforderung eines Produkt-Patches für von OT als kritisch eingestufte Supportanfragen,
- Sicherheitsupdates und dazugehörige Patches.

Geschäftsbedingungen

1. Der OT Verlängerte Support ist eine Ergänzung des OT Softwarewartungsprogramms. Alle Bestimmungen und Definitionen des geltenden Handbuchs für das OT Softwarewartungsprogramm gelten für den OT Verlängerten Support, sofern in diesem Handbuch für den Verlängerten Support nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde.
2. Der Kunde muss für die Dauer des OT Verlängerten Supportprogramms das OT Softwarewartungsprogramm abonnieren.
3. Das OT Verlängerte Supportprogramm (OT Verlängerter Support) ist für die meisten Lösungen verfügbar, die das Ende der Aktuellen Wartungsphase erreicht haben und sich in der Erhaltenden Wartung befinden.
4. Der OT Verlängerte Support ist für die Dauer von bis zu zwei Jahren ab dem Datum, an dem die Erhaltende Wartung einer Produktversion beginnt, erhältlich.
5. Der OT Verlängerte Support ist nur für in Frage kommende Produktversionen erhältlich, um auf neue, nicht duplizierte Produktionsausfälle zu reagieren, die von dem Kunden als Fehler beanstandet und von der OT Kundenbetreuung bestätigt wurden; und zwar ab dem Zeitpunkt, an dem die Erhaltende Wartung der Produktversion beginnt.
6. Jeder benötigte Produkt-Patch wird erst in dem neuesten Update der Produktversion, für welche die Erhaltende Wartung begonnen hat, zur Verfügung gestellt. Wenn ein Kunde einen älteren Patch verwendet, muss er zunächst das neueste Update aufspielen.
7. Im Rahmen des OT Verlängerten Supports sollen lediglich solche Probleme behoben werden, die von der OT Kundenbetreuung als Produktfehler bestätigt wurden, nicht jedoch neue oder Retrofit-Funktionen oder Fehlerkorrekturen eingeführt werden, die in späteren Produktversionen der betreuten Software erhältlich sind. Der OT Verlängerte Support ist nur für offiziell unterstützte Modul-, Plattform- und Client-Kombinationen erhältlich. Ob eine Kombination „offiziell unterstützt“ wird, wird bei der anfänglichen Überprüfung der Supportanfrage mithilfe der Dokumentation des/der betreffenden Moduls/Module entschieden.
8. Der OT Verlängerte Support umfasst sämtliche Sicherheitsupdates für alle von OT identifizierten oder von Kunden gemeldeten Sicherheitslücken sowie die Produktversion, für die das Problem

gelöst wird. Dies kann eine Produktversion im Verlängerten Support, in Aktueller Wartung oder eine zukünftige Produktversion sein.

9. Die Laufzeit des OT Verlängerten Supports ist auf der Verlängerungsmitteilung oder dem Bestellformular angegeben.
10. Produkt-Patches auf kundenspezifische oder Nicht-OT-Produkte sind darin NICHT enthalten.
11. OT ist dann nicht für die Durchführung des OT Verlängerten Supports verpflichtet, wenn Produktionsausfälle auf ungelöste Probleme von Drittanbieter-Produkten zurückführbar sind, einschließlich, jedoch nicht ausschließlich, die Nichtverfügbarkeit von Support seitens des jeweiligen Drittanbieters.
12. Der Verlängerte Support ist nicht für Drittanbieter-Produkte erhältlich. Der Software-Lebenszyklus von Drittanbieter-Produkten, die von OT weiterverkauft werden, ist ausschließlich von diesen Drittanbietern festzulegen.

Eingeschränkter Verlängerter Support – Haftungsausschluss

13. Sobald die Laufzeit des Verlängerten Supportvertrags endet, unterstützt OpenText lediglich bei der Fehlersuche und -beseitigung (Eingeschränkter Verlängerter Support).
14. Alle Supportanfragen werden von der OpenText Kundenbetreuung geprüft und beantwortet.
15. Wird ein Fehler entdeckt und als Produktfehler der Produktversion in Erhaltender Wartung identifiziert, versucht die OpenText Kundenbetreuung, das Problem zu reproduzieren und gibt, wenn es reproduzierbar ist, eine Behebung in Auftrag. Diese kann auch in einer Version in Aktueller Wartung oder erst in einer zukünftigen Version vorgenommen werden.

Kontakt

Kontaktieren Sie Ihren Ansprechpartner für OT Supportverlängerungen unter supportrenewals@opentext.com oder unser Team für Supportprogramme unter supportprograms@opentext.com.

www.opentext.com/contact

Copyright © 2021 Open Text. Alle Rechte vorbehalten. Markenzeichen sind Eigentum von Open Text.