

# opentext™

The Information Company

# Manuale del Supporto esteso

## Panoramica del programma

Una volta che il periodo di Manutenzione corrente giunge al termine, la release di prodotto entra nel periodo di Manutenzione di continuità. Se il sottoscrittore della Manutenzione software ha bisogno di aprire richieste di assistenza sulle release di prodotto nella Manutenzione di continuità, deve acquistare un programma di Supporto esteso. Il Programma di Supporto esteso si aggiunge alle tariffe valide per la Manutenzione software e l'Assistenza.

Questo Programma di Supporto esteso di OpenText (Supporto esteso OT) estende la possibilità per i clienti di ricevere servizi di assistenza, aggiornamenti di sicurezza e relative patch, Patch di prodotto per le richieste di assistenza classificate come critiche, secondo la definizione di OT e per massimo due anni dalla data di scadenza del periodo di Manutenzione corrente della release, ed è disponibile nella Manutenzione di continuità.

Le opzioni del Supporto esteso includono:

- Possibilità di aprire una Richiesta di assistenza per le release di prodotto nella Manutenzione di continuità
- Possibilità di richiedere una Patch di prodotto per le Richieste di assistenza classificate come critiche da OT
- Aggiornamenti di sicurezza e relative patch

## Termini e condizioni

1. Il Supporto esteso OT si aggiunge al Programma di Manutenzione software OT. Tutti i termini e le definizioni del Programma di Manutenzione software OT vigente si applicano al Supporto esteso OT salvo diversa indicazione esplicita nel presente manuale del Supporto esteso OT.
2. Il cliente deve essere sottoscrittore, per tutta la durata del Programma di Supporto esteso OT, del Programma di Manutenzione software OT.
3. Il Programma di Supporto esteso OT (Supporto esteso OT) è disponibile per gran parte delle soluzioni che hanno raggiunto la scadenza del periodo di Manutenzione corrente e che sono disponibili nella Manutenzione di continuità.
4. Il Supporto esteso OT è disponibile per massimo due anni dalla data in cui la release di prodotto entra nella fase di Manutenzione di continuità.
5. Il Supporto esteso OT è disponibile per le release di prodotto idonee solo per gestire problemi di interruzione della produzione nuovi, non duplicabili, percepiti come bug dal cliente e confermati dall'Assistenza Clienti OT, dalla data in cui la release di prodotto entra nella Manutenzione di continuità.
6. Tutte le Patch di prodotto richieste saranno disponibili solo nell'aggiornamento più recente della release di prodotto entrata nella Manutenzione di continuità. Se un cliente utilizza una patch obsoleta, il cliente dovrà innanzi tutto applicare l'aggiornamento più recente.
7. Il Supporto esteso OT è disponibile solo per risolvere i problemi che l'Assistenza Clienti OT identifica come bug di prodotto e non per introdurre nuove funzionalità o retrofit o correzioni, disponibili in release successive del Software coperto. Il Supporto esteso OT è disponibile solo per le combinazioni ufficialmente supportate di modulo, piattaforma e client. Lo stato "ufficialmente supportato" viene stabilito caso per caso durante il processo di revisione RA iniziale, utilizzando la documentazione relativa ai moduli in questione.

8. Il Supporto esteso OT include aggiornamenti di sicurezza legati a qualsiasi vulnerabilità identificata da OT o segnalata dal cliente, e la release di prodotto per la quale il problema è stato risolto, che può essere una release inclusa nel Supporto esteso, nella Manutenzione corrente ovvero una release futura.
9. Il periodo di Supporto esteso OT è quello specificato nell'avviso di rinnovo o nel modulo d'ordine.
10. NON sono incluse Patch di prodotto per eventuali personalizzazioni o prodotti non OT.
11. OT non è responsabile della fornitura del Supporto esteso OT nel caso in cui la risoluzione dei problemi di interruzione della produzione dipenda da problemi irrisolti concernenti programmi di terzi inclusa, ma non limitatamente a, l'indisponibilità dell'assistenza di terzi.
12. Il Supporto esteso non è disponibile per prodotti di terzi. Il ciclo di vita del software per i prodotti di terzi rivenduti da OT viene stabilito esclusivamente dai fornitori terzi.

## Disclaimer Supporto esteso limitato

13. Una volta che il periodo di Supporto esteso giunge al termine, OpenText fornirà solamente assistenza di tipo diagnostico (Supporto esteso limitato).
14. Tutte le Richieste di assistenza verranno esaminate e valutate dall'Assistenza Clienti di OpenText che fornirà una risposta e una soluzione.
15. Se un problema viene identificato e riconosciuto come bug di prodotto nella release nella Manutenzione di continuità, l'Assistenza Clienti di OpenText cercherà di riprodurre il problema e, se riproducibile, richiederà una correzione che potrà essere risolta solo in una release nell'ambito della Manutenzione corrente o in una release futura.

## Contatti

È possibile contattare il referente per i rinnovi dell'assistenza OT all'indirizzo [supportrenewals@opentext.com](mailto:supportrenewals@opentext.com) oppure il referente dei programmi di assistenza all'indirizzo [supportprograms@opentext.com](mailto:supportprograms@opentext.com).

**[www.opentext.com/contact](http://www.opentext.com/contact)**

Copyright © 2021 Open Text. Tutti i diritti riservati. Marchi registrati di proprietà di Open Text.