

# opentext™

The Information Company

# Handbok för utvidgad support

## Programöversikt

När den nuvarande underhållsperioden upphör kommer produktutgåvan att övergå till kontinuerligt underhåll. Om man redan abonnerar på underhåll av programvara och vill få möjlighet att begära produktutgåvor för kontinuerligt underhåll måste man köpa en utökad supportplan. Den utökade supportplanen är ett tillägg till det nuvarande underhållsprogrammet och underhållsavgifterna.

OpenTexts program för utvidgad supportprogram (OT:s utvidgade support) ökar kundernas möjligheter att ta emot supporttjänster, säkerhetsuppdateringar och relaterade korrigeringsfiler, produktkorrigeringar för supportärenden som klassas som kritiska enligt OT:s definition och finns tillgängligt under kontinuerligt underhåll i upp till två år från det datum då produktutgåvans nuvarande underhållsperiod upphört.

Utvidgade supportfunktioner inkluderar:

- Möjlighet att öppna en supportbegäran om produktutgåvor för kontinuerligt underhåll
- Möjlighet att begära produktkorrigeringar för supportärenden som är klassas som kritiska av OT
- Säkerhetsuppdateringar och relaterade korrigeringar

## Bestämmelser och villkor

1. OT:s utvidgade support är ett tillägg till OT:s program för programvaruunderhåll. Alla bestämmelser och definitioner från den OT-handbok som tillämpas för programmet för programvaruunderhåll gäller för OT:s utvidgade support, såvida inget annat uttryckligen anges i OT:s handbok för utvidgad support.
2. Kunden måste abonnera på OT:s program för programvaruunderhåll under löptiden för OT:s utvidgade supportprogram.
3. OT:s utvidgade support (OT Extended Support) finns under kontinuerligt underhåll och är tillgängligt för de flesta lösningar där den nuvarande underhållsperioden upphört.
4. OT utvidgad support är tillgänglig i upp till två år efter det datum då produktutgåvan går över till kontinuerligt underhåll.
5. OT:s utvidgade support är endast tillgänglig för lämpliga produktutgåvor för att hantera helt nya produktionsproblem som tas upp som buggar av kunden och bekräftas av OT:s kundsupport från det datum då produktutgåvan börjar med kontinuerligt underhåll.
6. Alla nödvändiga produktkorrigeringar kommer endast att tillhandahållas i den senaste uppdateringen av en produktutgåva som gått över till kontinuerligt underhåll. Om kunden har en äldre korrigering måste han eller hon först skaffa den senaste uppdateringen.
7. OT:s utvidgade support ska endast tillhandahållas för att ta hand om de problem som OT:s kundsupport känner igen som produktfel, inte för att införa nya funktioner eller återställa funktioner eller korrigeringar som finns i senare utgåvor av täckt programvara. OT:s utvidgade support är endast tillgänglig för moduler, plattformar och klientkombinationer med officiellt stöd. Om det finns officiellt stöd eller inte bestäms från fall till fall vid den inledande SR-granskningsprocessen med hjälp av respektive moduls/modulers dokumentation.
8. OT:s utvidgade support inkluderar säkerhetsuppdateringar för eventuella sårbarheter som identifierats av OT eller rapporterats av kunderna samt den produktutgåva där problemet har lösts, vilket kan vara en utgåva av utvidgad support, nuvarande underhåll eller en framtida utgåva.
9. OT:s utvidgade supportperiod gäller enligt förnyelsemeddelandet eller beställningsformuläret.

10. Produktkorrigeringar av eventuella anpassningar eller produkter som inte kommer från OT ingår INTE.
11. OT är inte skyldigt att erbjuda utvidgad OT-support om hanteringen av produktionsproblem är beroende av olösta problem med produkter från tredje part, inklusive, men inte begränsat till otillgänglig support från tredje part.
12. Utvidgad support finns inte för produkter från tredje part. Programvarans livscykel för produkter från tredje part som sålts av OT bestäms endast av tredje part.

## Begränsad ansvarsfrihet för utvidgad support

13. När den nuvarande utvidgade underhållsperioden upphör kommer OpenText endast att tillhandahålla hjälp med felsökning (begränsad utvidgad support).
14. Alla supportförfrågningar granskas och utvärderas av OpenTexts kundsupport som svarar och försöker lösa problemen.
15. Om ett problem identifieras och konstateras vara ett fel i produktutgåvan för kontinuerligt underhåll kommer OpenTexts kundsupport att försöka reproducera problemet och, om det lyckas, åtgärda felet som en del av det nuvarande underhållet eller i en kommande utgåva.

## Kontakt

Kontakta din specialist för förnyelse av OT-support på [supportrenewals@opentext.com](mailto:supportrenewals@opentext.com) eller underhållsprogram på [supportprograms@opentext.com](mailto:supportprograms@opentext.com).