

# opentext™

The Information Company

# OpenText Protect

Software Maintenance Program Handbook

OT-programutgåva Protect, Protect Anytime och Protect Anywhere

## 1. Inledning

Välkommen till Open Texts (OTs) Protect Software Maintenance Program. Denna handbok innehåller information om policys och processer utformade med era supportbehov i åtanke. Vänligen använd den som en guide för att få ut mesta möjliga av er investering i OT-lösningar.

Denna OT Protect Software Maintenance Program Handbook ("Handboken") beskriver tjänsterna som erbjuds genom OT Protect Software Maintenance Program för OT-programvara licensierad av OpenText, och för vilken ni har köpt supporttjänster som beskrivs i detta dokument. Vi erbjuder även avgiftsbelagda förstärkta supportprogram som gör det möjligt för organisationer att utöka supporttjänsternas omfattning alltefter affärsbehov och som kan beställas av alla tecknare av OT Protect Software Maintenance Program, och vars beskrivning kan hittas i avsnitt 5 i denna Handbok.

Ni kan också besöka <http://www.opentext.com/support> för att få mer information, eller kontakta OT:s lokala kundsupport för dokumentation om dessa tillägsprogram.

## 1.1 Definitioner

”**Tilläggsprogram**” hänvisar till avgiftsbelagda utökade supportprogram, som beskrivas i avsnitt 5 i det här dokumentet.

”**Klassificering**”, **Klassificerad**” eller ”**Klassificera**” avser den prioritet som OT ger Supportärendet.

”**Omfattad Programvara**” betyder den licensierade programvara för vilken underhållstjänsterna tillhandahålls under denna Handbok, inklusive all tillhandahållen dokumentation.

”**Kundserviceportalen**” är den webbaserade OT-åtkomstpunkten för länkar till och information om OT-support, tillgängliga för OT Protect-kunder.

”**Aktuell Support**” – är en fastställd tidsperiod från den Omfattade Programvarans utgivningsdatum som innefattar:

- Obegränsat antal Supportärenden
- Programfixar och/eller utgåvor
- Möjligheten att begära förbättringar eller nya funktioner samt rapportera Programfel
- Åtkomst till Kundserviceportalen (dokumentation, tekniska artiklar, diskussionsforum, webinarier och evenemang)
- Fordrar att kunden har aktivt support- och underhållskontrakt samt årlig förnyelse

”**Dagar**” avser arbetsdagar under vanlig kontorstid, vilket innebär 8 timmar om dagen från måndag till fredag med undantag för lagstadgade lokala helgdagar.

”**Dokumentation**” avser användarhandböcker, drifhandböcker och utgivningsdokumentation, som träder i kraft från den dagen då respektive standard OT-produkt levereras och görs allmänt tillgänglig för OTs slutanvändare av OT.

”**Fel**” betyder alla typer av händelser, som kan verifieras och återskapas där den Omfattade Programvaran inte fungerar enligt den dokumentation som tillämpas för den här Omfattade Programvaran.

”**Utlöpande**” hänvisar till slutdatum av en Tidsperiod, oavsett om det sker genom uppsägning eller annullering.

”**Startperioden**” hänvisar till de tolv månader som följer efter Startdatumet.

”**OT**” hänvisar till Open Text och/eller dess dotterbolag/filialer som tillhandahåller de underhålls- och supporttjänster som beskrivs i denna OT Protect Software Maintenance Program Handbook, såsom tillämpligt.

”**Produktfix**” avser ett tilläggsprogram som åtgärdar fel i den Omfattade Programvaran.

”**Kontaktpersoner**” eller ”**KOP**” avser en eller flera av era medarbetare som ni har gett bemyndigat att kontakta OTs supportteam.

”**Produktionsläge**” hänvisar till användningen av den Omfattade Programvaran såsom avsetts i den medföljande Dokumentationen, av era användare som en del i affärs- eller serviceverksamhet. Produktionsläget innefattar inte utveckling, kvalitetssäkring, demonstration, testning, iscensättning eller utbildningsmiljöer.

”**Utgåva**” avser den sista utgåvan av programvaran.

”**Lösning**” avser den åtgärd som behöver vidtas för att rätta till ett Fel så att den Omfattade Programvaran fungerar enligt Dokumentationen. Detta kan innefatta, men begränsas inte till, att skapa en ny eller använda en befintlig Workaround (förutsatt att OT utför en permanent reparation, om det är kommersiellt rimligt), eller en Uppdatering.

”**Svarstid**” avser den tid som uppmäts från det att OT mottar ett supportärende till dess en behörig OT-tekniker svarar i syfte att inleda arbetet som behöver utföras för att hitta en lösning för supportärendet. Ett supportärendes svarstid bestäms av dess klassificering, det OT-supportprogram som kunden abonnerar på, samt tidpunkten på arbetsdagen när supportärendet skickades till OT.

”**Startdatum**” avser den första dagen när kundens OT Protect Software Maintenance Program börjar gälla, vilket är det datum när den Omfattade Programvaran först levererades eller på annat sätt blev tillgängligt för er.

”**Efterföljande period**” avser den 12-månaders period som inleds ett år efter startdatumet och alla påföljande 12-månaders-perioder som börjar på årsdagen av Startdatumet.

”**Supportärende**” eller ”**SÄ**” avser påbörjande av ett ärende, eller en ”Anmälan”, i vilket detaljerna i ärendet eller händelsen dokumenteras.

”**Supporttjänster**” hänvisar till följande aktiviteter: påbörjande av ett Supportärende, svar från OT på Supportärendet och en Lösning av Supportärendet.

”**Upprätthållande Underhåll**” betyder den fas i produktcykeln som följer efter att Aktuell Support har upphört. Under denna fas av produktsupportens livscykel \*kan följande supporttjänster vara tillgängliga:

- Åtkomst till kundserviceportalen (dokumentation, tekniska artiklar, diskussionsforum, webinarier och evenemang)

\*Perioderna och längden av faserna i produktsupportens livscykel kan variera beroende på produkt och Utgåva. Vi hänvisar till kundserviceportalens produktsida för specifika villkor för livscykler.

”**Tidsperiod**” avser antingen den Startperioden eller en Efterföljande Period.

”**Uppdatering**” avser alla typer av programfixar eller utgåvor av den Omfattade Programvaran som levereras av OT till kunden i enlighet med denna Handbok.

Med ”**vi**” eller ”**vår**” avses OT.

Med ”**workaround**” avses en metod, varmed ett Fel kan angripas genom att systemet går förbi problemet (teknisk förbikoppling av felet). En Workaround brukar vara en provisorisk lösning och OT kan vid ett senare tillfälle åtgärda felet i den Omfattade Programvaran och/eller programmen med hjälp av en Produktfix eller Uppdatering.

”**Ni**”, ”**er**” eller ”**kunden**” avser den entitet som har licensierat den Omfattade Programvaran från OT och köper tjänsterna i OT Protect Software Maintenance Program.

## 2. Supporttjänster

### 2.1 Allmänt

#### 2.1.1 Tider och information om placering av OTs supporttjänster

Supporttjänster tillgängliga helgfri måndag-fredag under vanliga kontorstider, utom regionala helgdagar (enligt definitionen i avsnitt 2.3.2.). Tider för support baseras på det land där den Omfattade Programvaran installerats. Tider, supportplatser och övriga kontaktuppgifter för OT Protect Software Maintenance Program är allmänt tillgängliga och underhålls på vår webbplats: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Supporttjänster tillhandahålls från en plats i den region där den Omfattade Programvaran har installerats, eller från en annan plats som har fastställts av OT. Om OT använder en alternativ supportplats kommer allmänna helgdagar som gäller på den platsen inte att påverka tiderna för kundsupport.

Kommunikation som avser ett Supportärende sker på engelska, såvida inte supportcentret som ansvarar för bearbetningen, med OTs godkännande erbjuder kommunikation på ett annat språk för att underlätta för kunden. Det kan hända att OT inte kan tillhandahålla information på något annat språk än engelska om ett SÅ överförs till ett annat supportcenter.

För kunder från Mellanöstern är supporttjänsterna vid normala Supportärenden tillgängliga 8 timmar om dagen 5 dagar i veckan från söndag till torsdag, med undantag från regionala helgdagar.

#### 2.1.2 Kontaktpersoner

Supporttjänster levereras till era Kontaktpersoner. Kontaktpersoner måste känna till och ha tillräckliga administratörsbehörigheter för den Omfattade Programvaran för att kunna förse OTs Kundsupport med de uppgifter och utföra de åtgärder, som krävs för att uppnå en lösning på supportärendena enligt beskrivningen ovan. Kontaktpersoner utgörs i allmänhet av administratörer eller andra medlemmar av den tekniska personalen.

Ett unikt, förnyat supportavtal för den Omfattade Programvaran kommer att tilldelas varje underhålls- eller supportärende som skickas till OT. Ni kan utse upp till tre kontaktpersoner för varje förnyat supportavtal. Kontaktpersoner får endast kontakta OT Kundsupport enligt föreskrifterna i avsnitt 2.1.1.

### 2.1.3 Underhållna versioner

Programvaruuppdateringar för den Omfattade Programvaran tillhandahålls utan extra kostnad som en del av OT Protect Software Maintenance Program om och när sådana Programvaruuppdateringar ges ut till att alla som abonnerar på OT Protect Software Maintenance Program. För att få dessa Programvaruuppdateringar behöver man abonnera på OT Protect Software Maintenance Program vid tiden för utgivningen och begäran. Abonnenter informeras om nya Programversioner i regelbundna informationsbulletiner och via kundserviceportalen. Programvaruuppdateringar innefattar nya versioner av den Omfattade Programvaran och Programfixar.

Vi rekommenderar att ni använder den senaste Utgåvan av den Omfattade Programvaran. OT tillhandahåller support för alla Utgåvor av den Omfattade Programvaran under, i de flesta fall\*, sextio (60) månader efter att Utgåvan har lanserats och blivit allmänt tillgänglig för OTs kunder (Aktuell Support). Perioderna för och längden på faserna i produktsupportens livscykel kan variera beroende på den Omfattade Programvaran och Utgåvan. Vi hänvisar till Kunserviceportalens produktsida för specifika villkor för livscykeln. När Aktuellt Support löper ut går den Omfattade Programvaran in i Upprätthållande Underhållsfas under sin livscykel. När en programvara anses befinna sig i den fortsatta underhållsfasen lanseras inga nya Programfixar eller Utgåvor för allmän användning. Fel och förfrågningar om förbättrade utgåvor kan fortfarande inrapporteras. Det kan vara nödvändigt att migrera till en aktuellutgåva för att behandla ärendet.

Om ni inte kan uppdatera till en senare Utgåva som omfattas av Aktuellt Support kan OT erbjuda utökad support- och underhållsprogram mot en extra kostnad. För mer information vänligen kontakta OT:s lokala kundtjänstavdelning

## 2.2 Öppna ett supportärende

Supporttjänster tillhandahålls enligt OT Protect Software Maintenance Program för att hantera händelser som anmälts av abonnenter och som förknippas med prestanda- eller användningsproblem. Prestanda- och användningsproblem är situationer där den Omfattade Programvaran till största delen inte fungerar enligt den medföljande Dokumentationen. Generellt sett brukar problem med prestanda eller användning orsakas av: 1) fel på programvara eller defekt (avseende design, kodning eller den Omfattade Programvarans arkitektur), 2) användnings- eller konfigurationsfel (avseende användning av den Omfattade Programvaran eller installationen, konfigurationen eller uppsättningen av den Omfattade Programvaran) eller 3) miljöproblem (avseende abonnenternas nätverk, maskinvara eller operativsystem). Supportärenden för hantering av olika typer av problem öppnas av en kontaktperson med hjälp av kundserviceportalen under [https://knowledge.opentext.com/go/Customer\\_Care](https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care). Dessa självhjälpverktyg initierar automatiskt ett supportärende och sänder er ett associerat spårningsnummer.

Vi rekommenderar att:

- Skicka den information till OT:s kundsupport som rimligtvis behövs för att klassificera och registrera supportärendet (se 2.3.2).
- Närhelst möjligt ska ni använda supportärendets nummer vid all kommunikation med OT:s kundsupport.

## 2.3 OT-svar på ett supportärende

### 2.3.1 Expediering av supportärenden

Supportärenden expedieras enligt följande:

- a. Om supportärendet omfattar OT-kunders Omfattade Programvara skickas ett supportärende till OT kundsupport för klassificering och lösning (se beskrivning nedan).
- b. Om Supportärendets ursprung inte är tydligt kommer ärendet att vidarebefordras till OT kundsupport där det utreds vidare, och så fort man har lyckats fastställa ursprunget kommer det att expedieras enligt ovanstående beskrivning i avsnitten 2.3.1 (a) och (b).
- c. Om Supportärendet härrör från din maskinvara, operativsystem, databas, webbserver, webbläsarprogram, eller annan applikation som inte utvecklats av OT, kan OT där det är möjligt, försöka att presentera en workaround (se beskrivning nedan) och/eller kan, där det är möjligt, anmäla problemet till lämplig återförsäljare så att det blir löst. Om Supportärendet innefattar en produkt som utvecklats av tredje part kan Supportärendet hänvisas till den.
- d. Alla program- och maskinvaror som levereras och installeras av OT (enligt överenskommelse) för att kunna leverera Supporttjänster som du inte köpt själv måste tas bort och lämnas tillbaka till OT när brukstiden löpt ut för programmet eller maskinvaran.

## 2.3.2 Klassificering av supportärenden och svarstid

SÄklassificering	SÄ-definition	Förväntad svarstid
	Alla Supportärenden klassas av OT:s kundsupport enligt följande lista. OT kommer i god tro att bedöma din begäran att klassa om ett supportärende.	Svartiderna är bara förutsedda och kan inte garanteras av OT under alla omständigheter.
Kritiskt	Ett Supportärende klassas som kritiskt om den omständighet som rapporteras gör att den Omfattade Programvaran inte fungerar över huvud taget (hela systemet har kraschat) så att programvaran inte kan användas för Produktion.	1 arbetstimme eller mindre, 5x8  Kritiska ärenden måste anmälas direkt till OT via telefon.
Allvarligt	Ett Supportärende klassas som allvarligt om den omständighet som rapporteras i hög grad påverkar den Omfattade Programvarans funktion eller begränsar användningen av den Omfattade Programvaran för produktionssyften av materiella skäl (systemet går att använda, men fungerar inte optimalt).	2 arbetstimmar, 5x8
Normalt	Ett Supportärende klassas som normalt om det gäller: (i) slutanvändning; (ii) konfigurering av den Omfattade Programvaran eller ett mindre fel som inte materiellt begränsar möjligheterna att använda den för produktion; (iii) en förbättring eller (iv) frågor som gäller den Omfattade Programvaran eller dess konfiguration.  I regel klassas supportärenden som skickas med e-post och/eller gäller icke produktiva system som normala.  Kundtjänstportalen är fortfarande tillgänglig 7x24.	4 arbetstimmar, 5x8

Eskalering: En eskalering kan begäras när som helst via Kundtjänstportalen eller telefon.

Se avsnitt 3.0 för begränsningar av OT Protect Software Maintenance Program



## 2.4 Lösning av supportärenden

OT Kundsupport strävar efter att behandla alla SÄ, oavsett klassificering, genom teknisk rådgivning, lokalisering av en befintlig workaround eller skapande av en ny workaround med hjälp av processen som beskrivs nedan i detta avsnitt 2.4. I händelse av ett avbrott, och beroende på orsaken och tiden som avbrottet pågår, kan OT begära att kunden gör en återställning från en säkerhetskopia så att systemet återställs till produktionsläget.

När produktionstjänsten har återställts, nedgraderas SÄs klassificering och analysen av grundorsakerna kan fortsätta enligt önskemål under normala lokala support-drifftimmar.

Om en Programfix ska tillhandahållas för att lösa ett Supportärende kommer den att lämnas ut med nästa planerade Utgåva.

### 2.4.1 Lösning av kritiska supportärenden

När det gäller SÄn som OT klassat som kritiska och har orsakats av fel i den Omfattade Programvaran, och där OT kundsupport tekniska rådgivning inte lyckats åtgärda supportärendet, eller inte lyckats hitta eller skapa någon workaround för att lösa supportärendet, försöker OT kundsupport att vidta kommersiellt rimliga åtgärder i syfte att utveckla en produktfix för att behandla SÄt och skicka den till er.

### 2.4.2 Lösning av allvarliga supportärenden

För Supportärenden som OT klassar som allvarliga, kan OT ta fram en Produktfix eller att göra det i en senare Utgåva.

### 2.4.3 Lösning av normala supportärenden

En lösning för Supportärenden som klassats som normala kan inkluderas i en senare Utgåva. av OT I en senare utgåva.

### 2.4.4 Villkor för lösning av ett supportärende

OT kundsupport strävar efter att behandla alla Supportärenden, oavsett klassificering; OT är inte skyldigt att hitta en lösning på ert supportärende enligt beskrivningen ovan, såvida inte:

- Ni använder en Utgåva av den Omfattade Programvaran som omfattas av Aktuellt Support och att du har installerat samt implementerat alla de senaste tillämpliga uppdateringarna eller att du gör det på OT- kundtjänsts begäran. OT kundsupport begär detta om det finns rimliga skäl att anta att installation och implementering är nödvändiga för att finna en lösning på ert supportärende; OCH,
- Ni använder den Omfattade Programvaran på en maskinvara och tillsammans med program från tredje part, som godkänts av OT eller enligt specifikationer i Dokumentationen; OCH,
- Supportärendet har enligt OTs definition inte orsakats av er, inklusive, men inte begränsat till er användning och/eller konfigurering av (a) utvecklingsverktyg, inklusive SDK; (b) en tredjepartsresurs; eller (c) driftsmiljön där den Omfattade Programvaran implementeras, inklusive bland annat operativsystemet, databas, andra applikationer, tjänster eller program, kommunikationsnätverk eller maskinvara; OCH,
- Er Kontaktperson har möjlighet att tillsammans med OT medverka vid diagnoser, tester och åtgärder. OT förbehåller sig rätten att inte uppfylla sina skyldigheter enligt denna handbok i händelse av att, eller vid tillfällen när, en behörig kontaktperson inte har möjlighet att medverka; OCH,
- Ni har inkommit med alla nödvändiga uppgifter för att OT ska kunna återskapa Supportärendet.

## 3. Begränsningar

Följande begränsningar gäller för OT Protect Software Maintenance Program:

- OT Protect Software Maintenance Program gäller enligt beskrivningen i denna handbok endast den Omfattade Programvaran som beskrivs i OT-dokumentationen, och gäller inte ändringar, leveranser eller tjänster från OT professional services-personal eller via tredjeparts-resurser, som får till följd ändringar eller tillägg av den Omfattade Programvaran. Kunden får anlita OT professional services för avgiftsbelagd assistans enligt ett separat avtal.
- OT förbehåller sig rätten att ändra vilken del som helst av denna handbok efter eget omdöme och utan förhandsavisering. Emellertid informeras ni om sådana ändringar (om ändringarna leder till avsevärda begränsningar av tjänsten) i god tid via e-post, skriftligt meddelande eller anslag i kundserviceportalen.
- Ingen del av denna Handbok avser att utesluta, begränsa eller ändra något villkor, ansvarsförbindelse eller garanti, som görs gällande genom lag ("Indirekta bestämmelser") eftersom ett dylikt förfarande skulle leda till, att alla eller vissa delar av denna handbok inte gäller eller

på annat sätt inte kan träda i kraft. I den utsträckning detta är tillåtet enligt tillämplig lagstiftning, begränsas OTs ansvar för brott mot gällande bestämmelser till förmedling av OT Protect Software Maintenance tjänster.

- OTs åliggande att behandla supportärenden och/eller prestandaproblem ska endast begränsas till de åligganden som beskrivs i denna Handbok.
- OT Protect Software Maintenance Program, OT Protect Anytime och OT Protect Anywhere Supportprogram tillhandahåller inte särskild assistans vid problem uppstått som resultat av stora förändringar av den Omfattade Programvarans tekniska arkitektur (till exempel Programvaruuppdateringar, underliggande databas, tillägg av ny maskinvara osv). OT erbjuder: (1) fjärrassistans eller support på plats av en kundtjänstmedarbetare från OT som ansvarar för din organisation så länge underhållsarbetet pågår eller supportärendet är öppet, att få delta i telefonkonferenser eller webbsessioner eller tillhandahålla hjälp med underhållsarbeten ("Dedicated Support"); och (2) en ansvarig kundtjänstmedarbetare som är expert på den typ av underhåll du planerar att utföra och bara är tillgänglig om du behöver hjälp (Standby Support). Standby eller Dedicated Support är avgiftsbelagda supporttjänster som måste fastställas för denna typ av verksamheter. Kontakta OT:s lokala kundtjänstavdelning för att få mer information.
- OT Protect Software Development Kit (SDK) Support hjälper bara till att lösa supportärenden som har att göra med: (a) installation (b) konfiguration av en developerapp från OT (till exempel, Integrated Development Environment ("IDE")) eller en tillhörande programvara som krävs för att skapa en lämplig utveckling eller en programmeringsmiljö som överensstämmer med de miljöer eller applikationer som tidigare haft stöd; och (c) analys av felmeddelanden som har med OT:s developerapp att göra. SDK-support debugging-kod, hjälp med skriftkodning, kodöversikter eller allmän programmeringshjälp ingår inte i OT Protect Software Maintenance Program, men kan tillhandahållas genom separata avtal till en extra kostnad.
- Leverans av licensnycklar undantas från de svarstider som anges i avsnitt 2.3.2 i det här OT Protect Software Maintenance Program. Licensnycklar från tredjepartsleverantörer begärs och tillhandahålls av dessa till antingen OT eller en kund som anges av OT.
- Livscykeln för programvaror från tredje part som säljs av OT bestäms endast av tredjepartsäljaren. Programvaror från tredje part ingår inte i avsnitt 2.1.3.
- OT är inte skyldigt att lämna Supporttjänster för produkter man säljer från tredje part till den grad att SÄ lösningen beror på olösta frågor som gäller produkter från tredje part, inklusive men inte begränsat till, att tredje part inte har någon tillgänglig support.
- Alla programvarulicenser måste täckas av samma underhållsprogram (t ex Protect).

## 4. Tidsperiod och förlängning

### 4.1 Inledande period och förlängning

Inledande period för OT Protect Software Maintenance Program är tolv månader från och med Startdatumet. Såvida ingen av parterna utfärdar ett skriftligt meddelande 90 kalenderdagar innan den aktuella perioden har löpt ut, förlängs OT Protect Software Maintenance Program automatiskt för en årsbaserad Efterföljande Period, som inleds ett år efter Startdatumet. Innan en period kan påbörjas måste ni betala hela årsavgiften för OT Protect Software Maintenance Program avseende den Omfattade Programvaran som har licensierats av OT. Om avgiften inte betalas kan OT tills vidare stänga av alla eller vissa tjänster som ingår i OT Protect Software Maintenance Program, tills betalning har erlagts. Vid avstängning måste ni fortfarande betala gällande avgift för OT Protect Software Maintenance Program. OT får höja årsavgiften för Efterföljande Perioder av programunderhåll med 10 % av priset från föregående period. Avgifter som erläggs för OT Protect Software Maintenance Program återbetalas inte.

### 4.2 Reduceringar

Alla förfrågningar gällande förnyelse av OT Protect Software Maintenance Program med färre antal licenser eller moduler av den Omfattade Programvaran än vad som för närvarande omfattas av underhåll och support, måste skickas in skriftligt till OT allra senast 90 kalenderdagar innan den aktuella perioden går ut.

OT godkänner efter eget omdöme eventuella förfrågningar om justerade avgifter för den återstående programvaran. Om OT godkänner denna typ av förfrågningar, ska OT endast tillhandahålla uppdateringar och programsupport för det antal och den typ av licenser som ingår i den återstående Omfattade Programvaran som förlängs med underhåll och support. Underhållsavgifterna för återstoden av den Omfattade Programvaran ska prissättas på nytt enligt de underhållsprogram för programvaror som då är aktuella. I ett sådant fall skiljer sig priset för de olika licenserna från tidigare gällande priser (till exempel, tidigare rabatter gäller inte längre).

### 4.3 Upphörande och återinsättande

Om man avslutar eller annullerar, beroende på vad som gäller, en prenumeration på OT Protect Software Maintenance Program, kan man, efter överenskommelse med OT, köpa de då aktuella tjänsterna i OT Software Maintenance Program för den ovannämnda Omfattade Programvaran vid ett senare tillfälle mot en avgift som fastställs av OT vid begäran om köp. Förutom avgiften för den nya perioden, som måste gälla minst 12 månader, måste ni betala de avgifter som ni skulle ha behövt betala om ni inte hade avbrutit abonnemanget på OT Protect Software Maintenance Program. De avgifter som måste erläggas

för att återinsätta supporttjänsterna beläggs med en extra avgift per förfallen månad inklusive månaden när programmet återinsätts.

Vid framtida återinsättning av programvara som tidigare tagits bort som del av en reduktion enligt beskrivningen i avsnitt 4.2, måste betalning för avgifter för återinsatt underhåll och förfallna tilläggs månadsavgifter erläggas.

OT bekräftar avgifter för återinsättande vid tidpunkten för begäran om återinsättande.

## 4.4 Utlöpande

Om prenumerationen på ett OT Software Maintenance Program för en Tidsperiod löper ut, bekräftar du och samtycker till att alla eventuella avtal som har ingåtts mellan dig och Open Text gällande ett OT Software Maintenance Program ska avslutas automatiskt, oavsett om de ifrågavarande avtalen hade dokumenterats i den här handboken, i en EULA eller något annat dokument. Om du vid någon tidpunkt skulle vilja prenumerera på ett OT Software Maintenance Program igen, gör du det enligt de då gällande leveransvillkoren för köp- och supporttjänster som ingår i OT Software Maintenance Programmet. OT är vid den här tidpunkten inte skyldig att uppfylla villkoren i några avtal gällande det OT Software Maintenance Program som hade ingåtts före det datum när prenumerationen löpt ut.

## 5. Tilläggsprogram

För att få köpa något av Tilläggsprogrammen måste ni delta i något av följande: OpenText Software Maintenance eller OpenText Protect Program (gemensamt "OT Software Maintenance Programs"). Så länge ni abonnerar på tilläggsprogram måste ni abonnera på något av OT Software Maintenance Programs.

### 5.1 Allmänna villkor

- Tilläggsprogrammet ska gälla i 12 månader, såvida OT och kunden inte skriftligen har avtalat något annat.
- Villkoren i denna Handbok ska gälla de programprodukter som definieras här för vart och ett av Tilläggsprogrammen. För alla andra tjänster som kunden kan komma att vilja beställa gäller, att man måste ingå ett separat avtal underkastat på OTs aktuella prislista.

## 5.2 OpenText Protect Anytime

OpenText Protect Anytime Support Program (OT Protect Anytime) är ett program som omfattar support för kritiska problem (enligt definitionen i avsnitt 2.3.2) gällande de Omfattade Programvarorna i er produktionsmiljö 7x24.

När kunden påbörjar till ett kritiskt supportärende och vänder sig till OT kundsupport svarar en supportrepresentant inom en (1) timme. OTs kundsupportrepresentant gör en felsökning av ärendet, föreslår en lösning eller rekommenderar workaround som ska implementeras av kundteamet. Resurserna på OT kundsupport kommer att ha jour och vara tillgängliga (24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan) tills produktionstjänsterna har återställts eller man kommit överens om en workaround-lösning.

Kunden kan utse ytterligare 3 kontaktpersoner vid abonnemang på OT Protect Anytime (sammantaget 6 kontaktpersoner). Det är också möjligt att utöver det tilldelade antalet kontaktpersoner köpa rätten till fler kontaktpersoner, enligt anvisningarna i avsnitt 6.3.

## 5.3 OpenText Protect Anywhere

OpenText Protect Anywhere Program (OT Protect Anywhere) är ett program som innefattar support för problem av alla svårhetsgrader (enligt definition i avsnitt 2.3.2.), 24 x 7 x 365.

På kundens begäran kan felsökningen av SÅ fortsätta utanför regionala driftstimmar.

Såvida det inte föreligger krav på överlåtelse av supportärendet till ett annat supportcenter, stannar eller flyttas supportärendet till supportcentret i kontaktpersonens hemregion.

Kunden kan utse upp till 5 extra kontaktpersoner vid abonnemang på OT Protect Anywhere (sammantaget 8 kontaktpunkter). Det är också möjligt att utöver det tilldelade antalet kontaktpersoner köpa rätten till fler kontaktpersoner, enligt anvisningarna i avsnitt 5.3.

## 5.4 Ytterligare Kontaktpersoner

Ytterligare Kontaktpersoner är ett abonnemangstillval som ger möjlighet att utöka antalet medarbetare med behörighet att kontakta OT kundsupport eller öppna ett Supportärende.

## 5.5 Assistans på plats

Assistans på plats är en avgiftsbelagd tjänst för OT-produkter och lösningar som ställs till förfogande genom ett separat avtal. Tjänster omfattar men är inte begränsad till Workarounds eller hjälp med konfigurationsändringar som är en del av lösningen av ett öppet Supportärende.

## 6. Sekretess

OT uppfyller kraven i tillämpliga dataskyddslag för behandling av persondata. Vi har vidtagit tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda dina personliga data och garantera en säkerhetsnivå som motsvarar riskerna. Kundernas persondata kommer inte att användas av OT, dess dotterbolag eller affärspartners, säljare och representanter som arbetar för oss för något annat syfte än vad som krävs enligt den här handboken, det avtal som ligger till grund och vad som tillåts enligt lag. Om OT behöver få åtkomst till persondata för att kunna utföra sina supporttjänster ska kunden bara ge OT tillgång till de personliga data som krävs för detta syfte.

Persondata kan komma att behandlas i andra länder. En överföring till annat land måste ske enligt gällande dataskyddslag, vilket kan innebära att tillämpliga regelverk eller säkerhetsspärrar får avgöra om det är berättigat eller inte (inklusive sekretesscertifikat). Lämpliga säkerhetsspärrar kan omfatta OT och tredje part som följer EU:s standardavtal för överföring av personliga data. Mer information finns i OT:s sekretesspolicy på <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.