

# 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, исправления продуктов по Запросам на поддержку, классифицированным согласно определению ОТ как критические (в том числе проблемы, влияющие на безопасность), которые предлагаются на срок два года с даты окончания периода Текущего сопровождения версии продукта и нахождения на Поддерживающем сопровождении.

Функции Расширенной поддержки включают:

- Возможность открыть Запрос на поддержку по версиям продукта, находящимся на Поддерживающем сопровождении
- Возможность запросить исправление продукта по Запросам на поддержку, классифицированным ОТ как критические, в том числе проблемы с безопасностью

## Условия и положения

1. Расширенная поддержка ОТ является дополнением к Программе технического обслуживания программного обеспечения ОТ. Все условия и определения из действующего Справочника по Программе технического обслуживания 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 технического обслуживания программного обеспечения ОТ в течение всего срока действия программы Расширенной поддержки ОТ (Расширенной поддержки ОТ).
3. Минимальный срок Расширенной поддержки ОТ (или Ограниченной расширенной поддержки ОТ) составляет 12 месяцев. Оплата за участие возврату не подлежит.
4. Программа Расширенной поддержки ОТ доступна для большинства решений, у которых истек срок действия Текущего сопровождения и которые перешли на стадию Поддерживающего сопровождения.
5. Расширенная поддержка ОТ доступна на срок два года с даты перехода версии продукта на Поддерживающее сопровождение.
6. Расширенная поддержка ОТ доступна для определенных 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 Поддерживающее сопровождение.
7. Решение может быть предоставлено в виде Исправления продукта или Обходного решения. ОТ не может предоставить решение по всем заявленным ошибкам, но приложит коммерчески оправданные усилия, чтобы понизить серьезность проблемы до уровня 2 или 3.
8. Любой пакет исправления продукта будет доступен только в самом последнем обновлении версии продукта, перешедшего на Поддерживающее сопровождение. Если Клиент использует более старый пакет, ему сначала необходимо применить самое последнее обновление.

9. Расширенная поддержка ОТ будет доступна только для решения проблем, в том числе проблем с безопасностью, 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.
10. Отдел управления продуктами ОТ рассматривает любые критические проблемы (и проблемы с безопасностью), выявленные ОТ или заявленные Клиентом, прилагая коммерчески оправданные усилия, и планирует выпуск исправления, которое может быть версией в рамках Расширенной поддержки, Текущего сопровождения или будущей версией.
11. Срок Расширенной поддержки ОТ указан в Уведомлении о продлении или в Форме заказа.
12. Исправления продукта для любых индивидуальных адаптаций или продуктов, не принадлежащих ОТ, НЕ включены.
13. 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 ограничивая, недоступность поддержки стороннего поставщика.
14. 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**

15. По завершении срока Расширенной поддержки OpenText будет предоставлять только коммерчески разумную поддержку по устранению неисправностей (Ограниченная расширенная поддержка). Для некоторых решений, в том числе из-за зависимости от версий сторонних разработчиков, продукт может быть доступен только в рамках Ограниченной расширенной поддержки.
16. Все Запросы на поддержку рассматриваются и оцениваются Службой поддержки клиентов OpenText для предоставления ответа и решения.
17. Если проблема обнаружена и классифицирована как ошибка продукта в версии продукта, находящейся на Поддерживаемом сопровождении, Служба поддержки клиентов OpenText



попытается воспроизвести проблему в версии на Поддерживающем сопровождении и в случае успешного воспроизведения запросит исправление, которое может быть устранено в версии в рамках Текущего сопровождения или только в будущей версии или только в будущей версии.

## Контакт

Обращайтесь к специалисту по продлению услуг поддержки ОТ по адресу [supportrenewals@opentext.com](mailto:supportrenewals@opentext.com) или в Отдел программ поддержки по адресу [supportprograms@opentext.com](mailto:supportprograms@opentext.com).

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

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