

# opentext™

The Information Company

# OpenText Protect

Software Maintenance Program Handbook  
Programas Protect, Protect Anytime y Protect Anywhere

## 1. Introducción

Bienvenidos al Programa de mantenimiento de software de OpenText Corporation (OT) Open Text Protect. Este manual les proporciona información sobre las políticas y procedimientos diseñados teniendo en cuenta sus necesidades de soporte. Por favor utilícelo como una guía para ayudarles a obtener el máximo de su inversión en las soluciones de OT.

El Manual del Programa de Mantenimiento del Software OT Protect (el "Manual") describe los servicios del programa de mantenimiento del software OT Protect ofrecidos para el software OT, licenciado por OT, y para el cual han adquirido los servicios aquí descritos. También ofrecemos programas de soporte mejorado, basados en honorarios, que permiten a las organizaciones ampliar su cobertura de soporte dependiendo de sus necesidades de negocios. Están disponibles para cualquier suscriptor actual del Programa de mantenimiento del software OT Protect y se pueden encontrar en la sección 5 del Manual.

También pueden referirse a <http://www.opentext.com/support> para obtener más información, o comunicarse con la oficina local OT de soporte al cliente para obtener la documentación sobre estos programas adicionales.

## 1.1 Definiciones

“**Programa adicional**” se refiere a programas mejorados basados en honorarios que se pueden encontrar en la Sección 5.

“**Clasificación**”. “**Clasificado**” o “**Clasificar**” se refiere a la prioridad señalada por OT para la Solicitud de soporte.

“**Software amparado**” describe el software licenciado para el que se proporcionarán servicios de mantenimiento en los términos de este Manual, incluyendo todos los documentos proporcionados o puestos a disposición.

“**Portal de servicio al cliente**” se refiere al punto de acceso en línea de OT para enlaces de información sobre soporte al cliente de OT, disponible para los clientes del programa OT Protect.

“**Mantenimiento actual**” – un período definido desde la fecha de lanzamiento del Software amparado, el cual incluye:

- Número ilimitado de solicitudes de soporte
- Parches para el producto y/o el Lanzamiento de la nueva actualización
- La capacidad de solicitar actualizaciones de software o nuevas características e informar acerca de Errores
- Acceso al Portal de servicio al cliente (documentación, artículos técnicos, foros de discusión, seminarios en línea y eventos)
- Requiere mantenimiento activo de software del cliente y renovación anual

“**Días**” se refiere a días hábiles, que son 5 días x 8 horas de lunes a viernes, excepto los días festivos regionales oficiales.

“**Documentación**” se refiere a guías del usuario, manuales de operación y notas sobre el Lanzamiento de una nueva actualización vigentes a la fecha de entrega del Software amparado aplicable, puestos generalmente a disposición a los usuarios finales de OT por parte de OT.

“**Error**” se refiere a cualquier falla verificable y reproducible del Software amparado en funcionar sustancialmente según la Documentación adjunta, en su caso, para tal Software amparado.

“**Expiración**” significa la finalización de un Plazo, ya sea por rescisión o cancelación.

“**Período inicial**” se refiere a los doce meses que comienzan en la Fecha de Inicio.

“**OT**” identifica a Open Text Corporation y / o sus filiales / afiliadas que ofrezcan los servicios de mantenimiento y soporte tal como se describe en este Programa de mantenimiento del software OT Protect, según sea el caso.

“**Parche del producto**” se refiere a un programa de software adicional a fin de corregir un error del Software amparado.

“**Puntos de contacto**” o “**POC**” se refiere a sus empleados individuales designados autorizados para contactar con el equipo de Soporte de OT.

“**Modo de producción**” se refiere a la utilización por parte de sus usuarios del Software amparado de acuerdo con la forma prevista por la Documentación adjunta, como parte de las operaciones comerciales o de servicios. El Modo de producción no incluye los entornos de desarrollo, aseguramiento de calidad, demostración, pruebas, ensayos o formación.

“**Lanzamiento de una nueva actualización**” se refiere al software finalizado, actualizado y lanzado.

“**Resolución**” se refiere a tomar las medidas necesarias para corregir un error de tal manera que el Software amparado quede operando de acuerdo con la Documentación. Esto podría incluir, pero no se limita a, la creación de una Solución provisional nueva o la aplicación de una existente (dado que OT buscará una solución permanente, si resulta comercialmente razonable) o una Actualización.

“**Tiempo de respuesta**” se refiere a la cantidad de tiempo medida desde el momento que OT recibe una Solicitud de soporte hasta el momento en que un miembro de OT técnicamente calificado les responde con el fin de comenzar el trabajo necesario para lograr la Resolución de la Solicitud de soporte. El tiempo de respuesta para una SR está determinada por su Clasificación, el(los) programa(s) de soporte de OT a los que el cliente se suscriba y el momento en que la SR sea presentada a OT durante un día hábil.

“**Fecha de inicio**” se refiere a la fecha inicial para el comienzo del Programa de mantenimiento del software OT Protect del cliente, la cual es la fecha en que el Software amparado es despachado o puesto a disposición por OT de otra manera, según el caso.

“**Plazo subsiguiente**” se refiere al plazo de 12 meses a partir del primer aniversario de la Fecha de inicio y cada uno de los periodos sucesivos de 12 meses que comiencen en el aniversario de la Fecha de Inicio.

“**Solicitud de soporte**” o “**SR**” se refiere a la iniciación de un registro o “comprobante” que documente los detalles de la solicitud de asistencia técnica o del incidente.

“**Servicio de soporte**” se refiere a las siguientes actividades: una iniciación de una Solicitud de soporte, la respuesta de OT a la Solicitud de soporte y una Resolución de la Solicitud de soporte.

“**Mantenimiento Sostenido**” se refiere a la etapa del ciclo de vida del producto después de la expiración del Mantenimiento actual. Durante esta fase del ciclo de vida del soporte de producto, están disponibles los siguientes Servicios de soporte\*:

- Acceso al Portal de servicio al cliente (documentación, artículos técnicos, foros de discusión, seminarios en línea y eventos)

\*Los términos y la duración de las etapas del Ciclo de vida del producto pueden variar dependiendo del producto y del Lanzamiento de la nueva actualización. Por favor consulten el Portal del Servicio al Cliente para los términos de la etapa del ciclo de vida del producto.

“**Plazo**” se refiere al Período inicial o a un Plazo subsiguiente.

“**Actualización**” se refiere a cualquier Parche del producto o Lanzamiento de la nueva actualización del Software amparado, que será proporcionado por OT al cliente de acuerdo con este Manual.

“**nosotros**” o “**nuestro**” se refiere a OT.

“**Solución provisional**” es una manera de abordar un error eludiendo el problema en el sistema (derivación técnica del software). Una Solución provisional es típicamente un arreglo temporal, y OT puede corregir posteriormente el Error en el Software amparado y / o los programas a través de un Parche de producto o una actualización.

“**ustedes**”, “**su**” o “**cliente**” significa aquella entidad que ha recibido licencia para el Software amparado por parte de OT y está comprando los servicios del Programa de mantenimiento del software OT Protect.

## 2. Servicios de soporte

### 2.1 Generalidades

#### 2.1.1 Información sobre horario y ubicaciones de los Servicios de soporte de OT

Los Servicios de soporte están disponibles de lunes a viernes para todas las Solicitudes de soporte (según la definición en la sección 2.3.2. de este SMPH), excepto los días festivos regionales oficiales. El horario de los Servicios de soporte depende del país en el cual se encuentra instalado el Software amparado. Los horarios, las ubicaciones de soporte y la información de contacto adicional para el Programa de mantenimiento del software OT Protect están disponibles públicamente y son gestionados en nuestra página web en: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Los Servicios de soporte son provistos desde una ubicación de soporte en la misma región donde está instalado el Software amparado o desde una ubicación de soporte alternativa según lo determinado por OT. En caso de que OT utilizara una ubicación alternativa, los días festivos regionales oficiales no afectarán al horario de los Servicios de soporte para el cliente.

La comunicación relativa a una SR se hará en inglés, a menos que, a criterio de OT, el centro de soporte responsable del procesamiento pueda ofrecer la comunicación en otro idioma como una conveniencia para el cliente. OT podría no ser capaz de proporcionar toda la información en un idioma distinto del inglés en el caso de que una SR sea transferida a un centro de soporte diferente.

\*Para clientes en Oriente Medio, los Servicios de soporte están disponibles para Solicitudes de soporte normales durante 8 horas diarias y 5 días semanales, de domingo a jueves, excepto los días festivos regionales oficiales.

#### 2.1.2 Punto(s) de contacto

Los Servicios de soporte son proporcionados a su Punto de contacto (POC). Los POCs deben tener los conocimientos y el administrador los permisos necesarios y suficientes del Software amparado para proporcionar información al soporte al cliente de OT y emprender las acciones necesarias para lograr una resolución de la SR como se describe a continuación. Los POCs son, por lo general, los administradores y otros miembros de su personal técnico.

A cada pedido de mantenimiento de software y de soporte cursado por ustedes con OT se le asignará un único contrato de renovación del soporte para el Software amparado. Se pueden nombrar hasta tres POCs para cada contrato de renovación del soporte. Los POCs solamente pueden ponerse en contacto con el soporte al cliente de OT conforme a la sección 2.1.1.

### **2.1.3 Actualizaciones del software**

Se pondrán a su disposición los Lanzamientos de actualizaciones para el Software amparado como parte del Programa de mantenimiento del software OT Protect sin costo adicional, siempre y cuando dichos Lanzamientos de actualizaciones sean emitidos en general para todos los suscriptores del Programa de mantenimiento del software OT Protect. Para recibir dichos Lanzamientos de actualizaciones se debe estar suscrito al Programa de mantenimiento del software OT Protect en el momento del lanzamiento y de la solicitud. Los suscriptores son notificados acerca de nuevos lanzamientos de actualizaciones en los boletines de información periódicos y por medio del Portal de servicio al cliente.

Se les recomienda ejecutar la actualizaciones más reciente del Software amparado. En la mayoría de los casos, OT prestará soporte a cada Lanzamiento de actualizaciones del Software amparado por un período de sesenta (60) meses después de que el Lanzamiento de actualizaciones sea puesto a disposición de los clientes de OT de manera general (Mantenimiento actual). Los términos y la duración de la etapa del Ciclo de vida del producto pueden variar dependiendo del Software amparado y del Lanzamiento de actualizaciones. Por favor consulten el Portal del Servicio al Cliente para los términos de la etapa del ciclo de vida del producto. Después de la expiración del período de Mantenimiento actual, el Software amparado entra en la fase de Mantenimiento Sostenido de la vida útil del producto. Cuando se considera que un Software amparado está en Mantenimiento Sostenido, no se emiten nuevos Parches de producto y Lanzamientos de actualizaciones para su uso en general. Puede ser necesaria la migración a un Lanzamiento de actualizaciones de Mantenimiento actual para solucionar el problema.

Si ustedes no pueden actualizar a una versión subsiguiente bajo Mantenimiento actual, OT puede ofrecer opciones de Soporte Extendido y Mantenimiento con un costo adicional. Para más información, por favor contacten con el Especialista de renovación del soporte y mantenimiento encargado de sus contratos o la oficina local OT de soporte al cliente.

## **2.2 Iniciación de una Solicitud de soporte**

Los Servicios de soporte son prestados bajo el Programa de mantenimiento del software OT Protect para hacer frente a los incidentes informados por los suscriptores, asociados con problemas de rendimiento o de utilización. Los problemas de rendimiento y de utilización son situaciones en las que el Software amparado no está funcionando sustancialmente de acuerdo con la Documentación de usuario adjunta. En

general, los problemas de rendimiento y de uso pueden ser causados por: 1) Error o defecto de software (relacionado con el diseño, la codificación o la arquitectura del Software amparado), 2) Error de uso o de configuración (en relación con el uso del Software amparado o la instalación, configuración o ajuste

del Software amparado), o, 3) Error del entorno (en relación con la red del suscriptores, el hardware y los sistemas operativos). Las SRs de Servicios de soporte para hacer frente a cualquier problema deben ser iniciadas por un POC utilizando el Portal de servicio al cliente ubicado en [https://knowledge.opentext.com/go/Customer\\_Care](https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care). Estas herramientas de auto-servicio por parte del cliente iniciarán automáticamente una SR y le enviarán un número de seguimiento asociado.

Les invitamos a:

- Proporcionar al soporte al cliente de OT la información que razonablemente necesite para Clasificar y registrar la SR (ver 2.3.2).
- Siempre que sea posible, utilicen el número de la SR para cada comunicación con el Soporte al cliente de OT.

## 2.3 Respuesta por parte de OT a una Solicitud de soporte

### 2.3.1 Reparto de la Solicitud de soporte

Las Solicitudes de soporte serán repartidas de la siguiente manera:

- a. Si la SR implica Software amparado de OT, a continuación será enviada una SR al Soporte al cliente de OT para su Clasificación y Resolución (descritas más adelante).
- b. Si el origen de la SR no es claro, el comprobante será remitido al soporte al cliente de OT para una mayor investigación y, una vez que se determine el origen de la SR se repartirá como se ha descrito anteriormente en la sección 2.3.1 (a).
- c. Si la fuente de la SR es su hardware, sistema operativo, base de datos, servidor web, software de navegador u otra aplicación que no sea de OT, OT puede, cuando sea posible, intentar proporcionar una Solución provisional (que se describe más adelante) y / o puede, cuando sea posible, informar el problema al proveedor correspondiente para su Resolución. Si la SR se relaciona con un producto que es desarrollado por un tercero, la SR puede ser referida a ese tercero.
- d. Cualquier software y / o hardware proporcionado e instalado por OT (según lo acordado con ustedes) con el propósito de ayudar con la prestación de los Servicios de soporte y que no haya sido comprado por ustedes, debe ser retirado y devuelto a OT a la terminación del programa o del componente relacionado con la prestación.

## 2.3.2 Clasificación de la Solicitud de soporte y Tiempos de respuesta

Clasificación SR	Definición SR	Meta de Tiempo de respuesta
	Cada SR será Clasificada por el soporte al cliente de OT de la manera listada a continuación. OT tendrá en cuenta, de buena fe, su petición para reclasificar una SR antes de su resolución.	Los Tiempos de respuesta son metas y no pueden ser garantizados por OT en todas las circunstancias.
Crítica	Una SR será Clasificada como crítica si el problema de rendimiento informado causa que el Software amparado quede funcionalmente inservible (el sistema completo está parado) e impide que el Software amparado sea utilizado en Modo de producción.	1 hora en horario comercial o menos, 5x8  Los incidentes críticos deben ser comunicados por teléfono directamente a OT.
Grave	Una SR será Clasificada como grave si el problema de rendimiento informado degrada en forma significativa el rendimiento del Software amparado o esencialmente restringe su uso del Software amparado en un Modo de producción (el sistema está operativo, pero el rendimiento se puede ver afectado).	2 horas en horario comercial, 5x8
Normal	Una SR será Clasificada como normal si el problema de rendimiento informado es una pregunta con respecto: (i) al uso final; (ii) a la configuración del Software amparado o un defecto menor en el Software amparado que no limite sustancialmente su utilización del Software amparado en el Modo de producción; (iii) a una mejora o (iv) está relacionada con preguntas o la configuración del Software amparado.  Como regla general, una SR transmitida por correo electrónico y/o para un sistema que no sea de producción se clasifica como normal.  El acceso al Portal de servicio al cliente permanece disponible 7x24.	4 horas en horario comercial, 5x8



## **2.4 Resolución de la Solicitud de soporte**

El soporte al cliente de OT tratará de abordar cada SR, independientemente de la Clasificación, a través de la oferta de asesoramiento técnico, mediante la localización de una Solución provisional existente o mediante la creación de una nueva Solución provisional usando el procedimiento descrito más adelante en esta Sección 2.4. En el caso de una interrupción, dependiendo de la causa y la duración de la misma, OT puede requerir al cliente que efectúe una restauración a partir de una copia de seguridad con el fin de devolver el sistema a un estado de producción.

Una vez que se restaure el servicio en producción, la Clasificación SR es degradada y se puede continuar con el análisis de la causa raíz, conforme a lo solicitado, durante el horario regular de funcionamiento regional.

Si se les proporciona un Parche de producto para resolver una SR, la distribución del Parche de producto se llevará a cabo a través del siguiente Lanzamiento de actualización programado.

### **2.4.1 Resolución de SRs críticas**

Para SRs Clasificadas por OT como críticas que hayan sido causadas por defectos en el Software amparado, si el asesoramiento técnico proporcionado por el soporte al cliente de OT no ha resuelto la SR y si no se puede encontrar o crear ninguna solución para resolver la SR, el soporte al cliente de OT realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para desarrollar un Parche del producto con el propósito de solucionar la SR y se los facilitará.

### **2.4.2 Resolución de SRs graves**

Para las SRs Clasificadas por OT como graves, OT puede desarrollar un Parche del producto o abordar el asunto en un futuro Lanzamiento de actualizaciones.

### **2.4.3 Resolución de SRs normales**

La Resolución de las SRs clasificadas como normales puede ser incluida en un Lanzamiento de actualizaciones futuro.

### 2.4.4 Condiciones de una Resolución de Solicitud de soporte

El soporte al cliente de OT tratará de abordar cada SR, independientemente de su Clasificación; OT no tendrá ninguna obligación de proporcionar una Resolución para su SR como se ha descrito anteriormente, a menos que:

- Ustedes estén utilizando un lanzamiento de actualizaciones del Software amparado que se encuentre en el Mantenimiento actual y hayan instalado e implementado todas las actualizaciones pertinentes y disponibles más recientemente, o lo haga a petición del soporte al cliente de OT. El soporte al cliente de OT hará esa solicitud siempre que razonablemente crea que es necesaria la instalación e implementación a fin de lograr la Resolución de su SR; Y,
- Ustedes estén utilizando el Software amparado sobre el hardware y el software de terceros autorizados por OT o según lo especificado en la Documentación; Y,
- La SR, según lo determinado por OT, no haya sido causada por ustedes, incluyendo, pero sin estar limitado a, su utilización y/o configuración de: (a) herramientas de desarrollo, incluyendo SDKs; (b) un recurso de terceros; y (c) el entorno operativo en el cual está implementado el Software amparado, incluyendo, entre otras cosas, el sistema operativo, base de datos, otras aplicaciones, servicios o programas, redes de comunicación o hardware; Y,
- Su POC esté disponible para participar activamente con OT en el diagnóstico, pruebas y resolución. OT se reserva el derecho de suspender sus obligaciones en virtud de este Manual durante cualquier lapso de tiempo en el cual un POC competente no esté disponible para esa participación; Y,
- Ustedes hayan proporcionado a OT toda la información necesaria para permitir que OT reproduzca la SR.

## 3. Limitaciones

Las siguientes limitaciones se aplican al Programa de mantenimiento del software OT Protect:

- El Programa de mantenimiento del software OT Protect, tal como se describe en este manual, solo se aplica al Software amparado tal como se describe en la documentación de OT y no se aplica a modificaciones, elementos entregables o servicios de cualquier clase proporcionados por el personal de servicios profesionales de OT o por recursos de terceros que tengan como resultado la alteración o ampliación del Software amparado. El cliente puede contratar los servicios profesionales de OT para una asistencia basada en honorarios bajo un acuerdo por separado.
- OT se reserva el derecho de modificar cualquier parte de este Manual a su entera discreción y sin previo aviso; sin embargo, se les notificará de manera oportuna sobre cualquiera de dichas modificaciones (si tales modificaciones dan como resultado una reducción significativa en el servicio) por medio de correo electrónico, aviso por escrito o publicación en el Portal de servicio al cliente.

- Nada en este Manual tiene por objeto excluir, restringir o modificar cualquier condición o garantía implícita según la legislación aplicable ( “Condiciones implícitas”) si hacerlo tendría como efecto que la totalidad o una parte de este Manual resultaran nulas o no ejecutables. En la medida máxima permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad de OT por incumplimiento de cualquier tipo de Condiciones implícitas se limita al reabastecimiento de los servicios de Mantenimiento del software OT Protect.
- La obligación de OT de abordar las SRs y / o los problemas de rendimiento se limitará estrictamente a las obligaciones descritas en este Manual.
- El Programa de mantenimiento del software OT Protect, los programas OT Protect Anytime, y OT Protect Anywhere no prevén asistencia dedicada con problemas encontrados como resultado de la implementación de cambios importantes en la arquitectura técnica del Software amparado (por ejemplo, Actualizaciones a la aplicación, base de datos subyacente, adición de nuevo hardware, etc.). OT ofrece: (1) asistencia remota o en el sitio por parte de un representante de Soporte al cliente de OT que esté asignado a su organización por la duración de una actividad de mantenimiento o SR para observar, participar en llamadas de conferencia o sesiones web, o prestar asistencia para sus actividades de mantenimiento ( “Soporte dedicado”); y (2) un representante de soporte asignado con experiencia en su actividad de mantenimiento planificada que solo estará de guardia en caso de que necesiten ayuda ( “Soporte en espera”). El Soporte en espera o el Soporte dedicado son servicios basados en honorarios que deben ser previamente organizados para estos tipos de actividades. Por favor pónganse en contacto con oficina local OT de soporte al cliente para obtener más información.
- El Soporte de kit de desarrollo de software (SDK) de OT Protect brindará asistencia con las SR’s que conciernen sólo a: (a) la instalación (b) la configuración de una aplicación de desarrollador de OT (por ejemplo, el Integrated Development Environment ( “IDE”)) o el software relacionado necesario para establecer un entorno de desarrollo o programación adecuado que sea compatible con los entornos o aplicaciones a los que se presta soporte; y (c) el análisis de los mensajes de error relacionados con la aplicación de desarrollador de OT. El Soporte de SDK para depurar código, asistencia con la escritura de codificación, revisiones de código, o cualquier tipo de asistencia para programación general no está incluido como parte del Programa de mantenimiento del software OT Protect, pero puede ser proporcionada a través de un acuerdo separado con un cargo adicional.
- La provisión de claves de licencia está excluida de los Tiempos de respuesta descritos en la sección 2.3.2 de este Programa de mantenimiento del software OT Protect. Adicionalmente, las claves de licencia de otros proveedores son solicitadas al tercer proveedor y proporcionadas por el otro proveedor a OT o al Cliente, según lo determinado por OT. El ciclo de vida del software para productos de terceros revendidos por OT queda establecido únicamente por los otros proveedores. Es posible que no haya disponibles claves de licencia para productos y/o versiones en las que el Mantenimiento actual haya dejado de estar vigente.

- El ciclo de vida del software para productos de terceros revendidos por OT queda establecido únicamente por los otros proveedores. El software de terceros queda excluido de la sección 2.1.3.
- OT no se hace responsable de proporcionar Servicios de soporte para productos de terceros revendidos por OT, de manera que la atención a SRs depende de problemas sin resolver con productos de terceros, incluyendo, pero sin estar limitado a, la falta de disponibilidad de soporte por parte del tercero.
- Todas las licencias y los módulos relacionados deberán recibir soporte bajo el mismo programa de mantenimiento de software (por ejemplo, Protect, programas de soporte y mantenimiento ampliados [siempre y cuando estén disponibles], etc.).

## 4. Plazos y renovación

### 4.1 Período inicial y renovación

El Período inicial para el Programa de mantenimiento del software OT Protect es de doce meses a partir de la Fecha de Inicio. A menos que cualquiera de las partes proporcione una notificación por escrito 90 días calendario antes de la expiración del período actual, el Programa de mantenimiento del software OT Protect se renovará automáticamente por un Plazo subsiguiente, de un año, comenzando siempre en el aniversario de la Fecha de inicio. Antes del comienzo de un nuevo Período, ustedes estarán obligados a pagar la totalidad de los honorarios anuales aplicables al Programa de mantenimiento del software OT Protect con respecto al Software amparado para el cual ustedes obtuvieron la licencia de OT, de no pagar OT puede suspender parte o la totalidad de los servicios del Programa de mantenimiento del software OT hasta que se haya recibido el pago. Dicha suspensión no les eximirá de su obligación de pagar los honorarios aplicables para el Programa de mantenimiento del software OT Protect. OT puede aumentar los honorarios anuales para Períodos subsiguientes de mantenimiento de software por no más del 10% del precio del Período anterior. La totalidad de los honorarios pagados para el Programa de mantenimiento del software OT Protect no es reembolsable.

### 4.2 Reducciones

Todas las solicitudes de renovación del Programa de mantenimiento del software OT Protect con un menor número de licencias o módulos para Software amparado que esté amparado actualmente bajo mantenimiento y soporte debe ser presentada por escrito a OT no menos de 90 días calendario antes de la expiración del Período vigente en ese momento. OT se reserva el derecho a aceptar cualquier solicitud de este tipo. Si OT acepta dicha solicitud, OT únicamente proporcionará Actualizaciones y soporte de software para el número y tipo de licencias incluidas en su Software amparado restante en ese momento cuyo mantenimiento y soporte vayan a renovarse. Los cargos por mantenimiento para el Software amparado restante serán recalculados. En tal caso, los honorarios que se apliquen a cada

licencia pueden diferir de los Períodos anteriores (por ejemplo, los descuentos de tarifas concedidos anteriormente no son aplicables). Cualquier solicitud de mantenimiento y soporte para Software amparado restante dará lugar a que todas las licencias del cliente para dicho producto de software y los módulos relacionados queden cubiertas por un plan de soporte y mantenimiento. Si cancela el mantenimiento y soporte de una parte de cualquier producto de software o módulo relacionado, deberá cancelar también las licencias del software sin soporte.

### **4.3 Lapse and Reinstatement**

En caso de finalización o cancelación, según proceda, por un periodo del Programa de mantenimiento del software OT Protect para el Software amparado, es posible que, una vez acordado con OT, puedan posteriormente comprar los servicios del Programa de mantenimiento del software OT actual en aquel momento para dicho Software amparado, por una tarifa que será determinada por OT en el momento de la solicitud.

Sin embargo, además de los honorarios para el nuevo Período, que deberá ser por un mínimo de 12 meses, tendrán que pagar los honorarios que se habrían tenido que pagar si hubieran continuado ininterrumpidamente con el Programa de mantenimiento del software OT Protect. Los honorarios cobrados para restablecer los Servicios de soporte están sujetos a un recargo por cada mes transcurrido, incluyendo el mes de su restablecimiento.

El futuro restablecimiento del soporte de software no cancelado en el marco de una reducción de acuerdo con lo descrito en la Sección 4.2, estará sujeta al pago de honorarios de mantenimiento retroactivas y recargos por los meses transcurridos.

OT confirmará los honorarios por reincorporación en el momento en que se haga la solicitud de restablecimiento.

### **4.4 Expiración**

Tras la Expiración del Plazo de un Programa de Mantenimiento del software OT, ustedes confirman y declaran su conformidad con el hecho de que la totalidad de los acuerdos establecidos entre ustedes y Open Text con relación al Programa de mantenimiento del software OT finalizará automáticamente, independientemente de que dichos acuerdos hayan sido documentados en este Manual, en un Contrato de Licencia de Usuario Final (EULA) o en cualquier otro documento. En caso de que ustedes eligieran, en algún momento posterior a la Expiración, volver a contratar un Programa de mantenimiento del software OT, lo harán conforme a las condiciones comerciales y de prestación de servicios de asistencia actuales en el respectivo momento para el Programa de mantenimiento del software OT. OT no estará

obligada a cumplir ningún tipo de acuerdo establecido con anterioridad a la fecha de Expiración en relación con dicho Programa de mantenimiento del software OT.

## 5. Programas adicionales

Para adquirir cualquiera de los Programas adicionales, se debe participar en uno de los siguientes: Programas de mantenimiento de software OpenText u OpenText Protect (colectivamente denominados “Programas de mantenimiento de software OT”). Ustedes deben ser suscriptores de uno de los Programas de mantenimiento de software OT a lo largo de la duración del Programa adicional.

### 5.1 Condiciones generales

- El período del Programa adicional será de 12 meses a menos que OT y el cliente acuerden lo contrario por escrito.
- Las condiciones de este Manual se aplicarán a los productos del programa definidos en este documento para cada uno de los Programas adicionales. Cualquiera de los servicios adicionales solicitados por el cliente requerirá un acuerdo por separado y estará sujeto a la lista de precios actual de OT.

### 5.2 OpenText Protect Anytime

El Programa de soporte OpenText Protect Anytime (OT Protect Anytime) incluye soporte en cuanto a problemas críticos (como se define en la sección 2.3.2) relacionados con el Software amparado en su entorno de producción, 7x24.

Cuando el cliente inicia una SR crítica con la oficina de soporte al cliente de OT, un representante de soporte les responderá dentro de una (1) hora. El representante de soporte al cliente de OT solucionará el problema, proporcionando una solución o Solución provisional recomendada para que sea implementada por el equipo del cliente. Los recursos de soporte al cliente de OT estarán en alerta y disponibles (24 horas al día, 7 días a la semana) hasta que el servicio de producción sea restablecido o se acuerde una Solución provisional.

El cliente puede nombrar hasta 3 POCs adicionales al suscribirse a OT Protect Anytime (para un total de 6 POCs). Se pueden comprar POCs adicionales más allá de la cantidad señalada como se especifica en la sección 5.3.

### 5.3 OpenText Protect Anywhere

El Programa OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) incluye soporte para todos los

problemas de todas las Clasificaciones de gravedad (según la definición en la sección 2.3.2), 24x7x365.

La solución de problemas de las SRs puede continuar fuera de las horas de funcionamiento regionales, a petición del cliente.

A menos que se solicite que la SR en curso sea transferida a un centro de soporte diferente, la SR permanecerá con o será transferida al centro de soporte dentro de la región de origen del POC del cliente.

El cliente puede nombrar hasta 5 POCs adicionales al suscribirse a OT Protect Anywhere (para un total de 8 POCs). Se pueden comprar POCs adicionales más allá de la cantidad señalada como se especifica en la sección 5.3.

## 5.4 Punto(s) de contacto adicional(es) (POC)

Los POCs adicionales son una opción basada en suscripción para ampliar el número de sus empleados individuales designados autorizados para ponerse en contacto con el equipo de soporte al cliente de OT y abrir SRs.

## 5.5 Asistencia en el sitio

El Soporte en el sitio está disponible como un servicio basado en honorarios para los productos y soluciones de OT, proporcionado según un acuerdo separado. Este servicio puede incluir, pero no se limita a, Soluciones provisionales o ayuda con los cambios de configuración como parte de la Resolución de una SR abierta

# 6. Privacidad

OT cumplirá los requisitos de la Ley de protección de datos aplicable para el procesamiento de los datos personales. Hemos implantado medidas técnicas y organizativas para proteger sus datos personales y asegurar un nivel de seguridad apropiado en función del riesgo. Los datos personales de los clientes no serán utilizados por OT, sus afiliados o sus socios comerciales, proveedores y agentes que trabajen por cuenta nuestra para cualquier otro fin que no sea el necesario según este Manual y el contrato subyacente y esté permitido o exigido por la ley. Si OT necesita acceder a datos personales para proporcionar Servicios de soporte, el Cliente solo proporcionará a OT los datos personales en la medida en que sea razonablemente necesario.

Los datos personales pueden ser procesados en otros países. La transferencia a otros países se efectuará conforme a la legislación de protección de datos aplicable que podrá incluir una decisión

sobre el carácter adecuado según las regulaciones aplicables (incluyendo la certificación Privacy Shield) o garantías apropiadas. Las garantías apropiadas pueden incluir la sujeción de OT y de terceros a las cláusulas contractuales estándar de la UE para la transferencia de datos personales. Para más información, consulte la política de privacidad de OT, disponible en <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>,