

# opentext™

The Information Company

# OpenText Protect

Справочник по Программе технического обслуживания программного обеспечения – программы OT Protect, Protect Anytime и Protect Anywhere

## 1. Введение

Добро пожаловать в Программу технического обслуживания программного обеспечения Protect корпорации OpenText (OT)! В данном справочнике собраны принципы и процедуры, разработанные для предоставления вам технической поддержки. Воспользуйтесь им для того, чтобы извлечь максимальную пользу из своих инвестиций в решения OT.

В Справочнике по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect («Справочник») содержится описание услуг, предлагаемых в рамках Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect для лицензированного программного обеспечения OT, для которого вы приобрели описанные в данном документе услуги поддержки. Помимо этого, мы предлагаем организациям платные расширенные программы поддержки, позволяющие им изменять программу поддержки с учетом требований своей коммерческой деятельности. Эти программы доступны любому действующему подписчику Программы

технического обслуживания программного обеспечения OT Protect и могут быть описаны в Разделе 5 данного Справочника.

Дополнительную информацию можно найти на веб-сайте <http://www.opentext.com/support> или же получить документацию по этим дополнительным программам в местном офисе службы поддержки клиентов OT

## 1.1 Определения

«**Дополнительная программа**» означает платные расширенные программы, описание которых может содержаться в Разделе 5 настоящего документа.

«**Классификация**», «**Классифицировано**» или «**Классифицировать**» означает приоритетность Запроса поддержки, определенная компанией OT.

«**Обслуживаемое программное обеспечение (ПО)**» означает лицензионное программное обеспечение, для которого предоставляются услуги по техническому обслуживанию в соответствии с данным Справочником, включая всю переданную или предоставленную документацию.

«**Портал обслуживания клиентов**» означает точку доступа в Интернете для публикации ссылок и предоставления информации о поддержке OT, оказываемой клиентам OT Protect.

«**Текущее техническое обслуживание**» – определенный период времени с момента выпуска Обслуживаемого программного обеспечения, в который входит:

- Неограниченное количество Запросов на поддержку
- Исправления продукта и/или Выпуски
- Возможность запрашивать дополнительные или новые возможности или сообщать об ошибках
- Доступ к Порталу обслуживания клиентов (документация, технические статьи, форумы для обсуждений, семинары и события)
- Подразумевает техническое обслуживание и ежегодное возобновление обслуживания активного программного обеспечения клиента

«**Дни**» означает рабочие дни, 5 дней по 8 часов с понедельника по пятницу, за исключением официальных региональных выходных дней.

«**Документация**» означает руководства пользователя, руководства по эксплуатации и заметки

о выпуске, действующие на момент поставки соответствующего Обслуживаемого программного обеспечения, которые компания OT предоставляет своим конечным пользователям.

«**Ошибка**» означает любой подтверждаемый и воспроизводимый отказ Обслуживаемого программного обеспечения, который по существу и в соответствующих случаях отвечает требованиям сопутствующей Документации для такого Обслуживаемого ПО.

«**Истечение срока действия**» означает окончание Срока, будь то в связи с расторжением или отменой.

«**Первоначальный срок**» означает двенадцать месяцев с Даты начала.

«**ОТ**» означает корпорацию Open Text и/или ее дочерние компании/филиалы, предлагающие, в соответствующих случаях, услуги по техническому обслуживанию и поддержку согласно описанию в данном Справочнике по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect.

«**Исправление продукта**» означает дополнительное программное обеспечение с целью исправления Ошибки в работе Обслуживаемого ПО.

«**Контактные лица**» означает назначенных вами отдельных сотрудников, уполномоченных обращаться к группе поддержки ОТ.

«**Рабочий режим**» означает использование Обслуживаемого ПО вашими пользователями в соответствии с назначением, описанным в сопроводительной Документации, в рамках коммерческой деятельности или предоставления услуг. Рабочий режим не включает разработку, контроль качества, демонстрацию, тестирование или обучение.

«**Выпуск**» означает завершенное и выпущенное программное обеспечение.

«**Решение**» означает принятие мер, которые необходимы для исправления ошибки, чтобы Обслуживаемое ПО работало в соответствии с Документацией. Помимо прочего, сюда может входить создание нового или применение существующего Обходного решения (при условии, что ОТ будет заниматься полным исправлением ошибки, если это коммерчески обосновано) или Обновления.

«**Время ответа**» означает время, прошедшее с момента получения компанией ОТ Запроса на поддержку до момента реагирования на этот Запрос квалифицированным сотрудником ОТ с целью начать работу над Решением Запроса на поддержку. Время ответа на Запрос на поддержку определяется его категорией, программой(-ами) поддержки ОТ, на которые подписан клиент, временем в течение рабочего дня, когда Запрос на поддержку был отправлен ОТ.

«**Дата начала**» означает исходную дату начала участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения заказчика OT Protect, в рамках которой Обслуживаемое ПО впервые отправляется или иным образом предоставляется вам компанией OT.

«**Следующий период**» означает 12-месячный период, который начинается в первую годовщину с Даты начала и каждый 12-месячный, следующий за очередной годовщиной с Даты начала.

«**Запрос на поддержку**» или «**ЗП**» означает создание записи или «билета», в которых документально зафиксированы подробности запроса на обслуживание или инцидента.

«**Услуги поддержки**» означает следующие мероприятия: инициирование Запроса на поддержку, ответ OT на Запрос на поддержку и Решение Запроса на поддержку.

«**Поддержание технического обслуживания**» означает этап жизненного цикла продукта после истечения срока действия Текущего технического обслуживания. На этом этапе жизненного цикла продукта предоставляются следующие услуги технической поддержки:

- Доступ к Порталу обслуживания клиентов (документация, технические статьи, форумы для обсуждений, семинары и события)

Сроки и продолжительность этапов поддержки жизненного цикла продукта может отличаться в зависимости от продукта и Выпуска. Пожалуйста, обратитесь к разделу о продукте на сайте

«**Портал обслуживания клиентов**» для информации об условиях жизненного цикла продукта.

«**Срок**» означает либо Первоначальный срок, либо Следующий срок.

«**Обновление**» означает любое Исправление продукта или Выпуск Обслуживаемого ПО, которые будут предоставляться компанией OT клиенту в соответствии с настоящим Справочником.

«**Мы**» или «**наше(-и)**» относится к компании OT.

«**Обходное решение**» – это способ решения Ошибки в обход этой проблемы в системе (технический обход программного обеспечения). Обходное решение – это, как правило, временное исправление ошибки, при этом OT может исправить Ошибку в Обслуживаемом программном обеспечении и/или программе посредством Исправления продукта или Обновления.

«**Вы**», «**ваш**» или «**клиент**» означает юридическое лицо, которое приобрело у OT лицензию

на Обслуживаемое ПО и теперь приобретает услуги Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect;

## 2. Услуги поддержки

### 2.1 Общие положения

#### 2.1.1 Сведения о часах работы и местах нахождения служб поддержки Программы OT Support

Услуги поддержки предоставляются по всем запросам на поддержку (согласно определению в Разделе 2.3.2 данного Справочника) с понедельника по пятницу, за исключением официальных региональных выходных дней. Служба поддержки работает в часовом поясе страны, где установлено Обслуживаемое программное обеспечение. Часы работы, адреса служб поддержки и дополнительную контактную информацию по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect можно найти на официальном сайте нашей компании: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Услуга поддержки предоставляется из местоположения поддержки в том же регионе, где установлено ПО, или из альтернативного местоположения поддержки, что определено компанией OT. Если OT предлагает альтернативное местоположение поддержки, официальные региональные выходные дни для данного местоположения не влияют на время оказания услуг поддержки клиенту.

Переписка и общение, касающиеся ЗП, будет вестись на английском языке, за исключением тех случаев, когда, по усмотрению OT, центр технической поддержки, отвечающий за обработку запросов, сможет для большего удобства клиента предложить общение на другом языке. OT не сможет представить какую-либо информацию на другом языке, кроме английского, если ЗП будет передан в другой центр технической поддержки.

\*Для клиентов с Ближнего Востока услуги службы поддержки по обычным Запросам на поддержку доступны 8 часов в день, 5 дней в неделю с воскресенья по четверг, за исключением официальных региональных выходных дней.

#### 2.1.2 Контактное лицо(-а)

Услуги поддержки предоставляются вашему Контактному лицу (КЛ). Контактные лица должны обладать достаточными знаниями и разрешениями администратора в отношении Обслуживаемого ПО, чтобы предоставлять службе поддержки клиентов OT соответствующую

информацию и предпринимать меры, необходимые для решения ЗП в соответствии с нижеследующим описанием. Как правило, Контактными лицами являются администраторы и другие сотрудники вашей службы технической поддержки.

Каждый заказ на техническое обслуживание программного обеспечения и поддержку ОТ будет включать индивидуальный договор на продление услуг поддержки в отношении Обслуживаемого ПО. Вы можете назначить не более трех Контактных лиц по каждому договору продления услуг поддержки. Контактные лица могут обращаться в службу поддержки клиентов ОТ только в указанное в Разделе 2.1.1 время.

### **2.1.3 Обновления программного обеспечения**

Выпуски Обслуживаемого программного обеспечения бесплатно предоставляются в рамках Программы технического обслуживания программного обеспечения ОТ Protect, если и когда такие Выпуски программного обеспечения предоставляются для всех подписчиков Программы технического обслуживания программного обеспечения ОТ Protect. Чтобы получить такие Выпуски, вы должны быть подписаны на Программу технического обслуживания программного обеспечения ОТ Protect на момент их выпуска и предоставления запроса. Подписчики получают уведомления о новых Выпусках программного обеспечения в регулярных информационных письмах и на Портале обслуживания клиентов.

Мы рекомендуем пользоваться самыми последними Выпусками Обслуживаемого ПО. В большинстве случаев ОТ будет поддерживать Выпуск Обслуживаемого ПО в течение 60 (шестидесяти) месяцев после того, как Выпуск поступит в распоряжение клиентов ОТ (Текущее техническое обслуживание). Сроки и продолжительность этапов поддержки жизненного цикла продукта может отличаться в зависимости от Обслуживаемого ПО и Выпуска. Пожалуйста, обратитесь к разделу о продукте на сайте «Портал обслуживания клиентов» для информации об условиях жизненного цикла продукта. После истечения срока действия Текущего технического обслуживания Обслуживаемое ПО вступает в новый этап своего жизненного цикла – Поддерживающее техническое обслуживание. Если Обслуживаемое ПО находится на этапе Поддерживающего технического обслуживания, для него не предоставляются Исправления продукта и Выпуски для общего пользования.

Для решения проблемы может потребоваться переход на Выпуск с Текущим техническим обслуживанием. Если вы не можете обновить свое ПО до последующего Выпуска с Текущим техническим обслуживанием, ОТ может предложить вам заменяющую программу поддержки и технического обслуживания за дополнительную плату. За дополнительной информацией

вы можете обратиться либо ответственному за работу с вашей компанией специалисту по продлению технической поддержки либо в местный офис службы поддержки клиентов ОТ.

## 2.2 Инициирование Запроса на поддержку

Услуги поддержки предоставляются в соответствии с Программой технической поддержки программного обеспечения OT Protect для устранения инцидентов, связанных с функционированием или использованием ПО, о которых сообщают клиенты. К проблемам, связанным с функционированием или использованием, относятся ситуации, когда функционирование Обслуживаемого ПО в значительной степени отклоняется от сопроводительной Документации пользователя. В общих чертах, проблемы, связанные с функционированием и применением, могут быть вызваны: 1) Ошибкой или дефектом программного обеспечения (имеющей отношение к проектированию, кодированию или архитектуре Обслуживаемого ПО), 2) Ошибкой использования или конфигурации (связанной с использованием Обслуживаемого ПО или установкой, конфигурацией или настройкой Обслуживаемого ПО), или 3) Ошибкой среды (касающейся сети подписчиков, аппаратному обеспечению и операционным системам). ЗП на Услуги поддержки для решения любых проблем инициирует Контактное лицо через Портал обслуживания клиентов на веб-сайте [https://knowledge.opentext.com/go/Customer\\_Care](https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care). Эти инструменты самообслуживания клиентов автоматически оформят ЗП и отправят вам соответствующий номер отслеживания.

От вас потребуется следующее:

- Предоставлять в службу поддержки клиентов ОТ сведения, которые ей обосновано необходимы для Классификации и регистрации ЗП (см. 2.3.2).
- Во всех возможных случаях и для любых сеансов связи со службой поддержки клиентов ОТ используйте этот номер ЗП.

## 2.3 Ответ ОТ на Запрос на поддержку

### 2.3.1 Отправка Запроса на поддержку

Запросы на поддержку отправляются следующим образом:

- a. Если ЗП включает Обслуживаемое ПО ОТ, то ЗП направляется в службу поддержки клиентов ОТ для Классификации и Решения (описано ниже).
- b. Если причина ЗП непонятна, то билет будет перенаправлен в Службу поддержки клиентов ОТ для дальнейшего расследования, а после установления причины ЗП будет отправлен согласно описанию в Разделе 2.3.1 (a).
- c. Если причиной ЗП является ваше оборудование, операционная система, база данных, веб-сервер, браузер или другое приложение, не принадлежащее ОТ, компания ОТ может, в тех случаях, когда это возможно, попытаться предоставить Обходное решение (описано ниже) и/или может, в тех случаях, когда это возможно, сообщить о проблеме соответствующему поставщику для ее Решения. Если ЗП включает продукт, разработанный третьей стороной, то ЗП может быть перенаправлено такой третьей стороне.
- d. Любое программное и/или аппаратное обеспечение, предоставленное или установленное ОТ (по согласованию с вами) с целью предоставления Услуг службы поддержки, которое не приобретается вами, должно быть удалено или возвращено ОТ после завершения действия программы или похожего компонента поставки.



## 2.3.2 Классификация Запроса на поддержку и время ответа

Классификация ЗП	Определение ЗП	Целевое время ответа
	Служба поддержки клиентов ОТ будет классифицировать каждый ЗП указанным ниже образом. ОТ добросовестно изучит ваш запрос на повторную классификацию ЗП.	Скорость предоставления ответа относится к целевым показателям и не может быть гарантирована ОТ в любых обстоятельствах.
Критический	ЗП будет отнесен к категории критических инцидентов, если обозначенная в нем проблема практически не позволяет функционировать Обслуживаемому ПО (система не работает полностью) и такое Обслуживаемое ПО не может использоваться в Рабочем режиме.	1 рабочий час или менее, 5x8 <i>Критические инциденты подлежат регистрации напрямую в ОТ по телефону.</i>
Серьезный	ЗП будет отнесен к категории серьезных инцидентов, если обозначенная в нем проблема значительно ухудшает работу Обслуживаемого ПО или существенно ограничивает его использование в Рабочем режиме (система работает, но производительность снизилась).	2 рабочих часа, 5x8
Обычный	ЗП будет отнесен к категории обычных, если обозначенная в нем проблема касается: (i) практического применения, (ii) настройки Обслуживаемого ПО или незначительных дефектов в Обслуживаемом ПО, которые незначительным образом ограничивают ваше использование Обслуживаемого ПО в Рабочем режиме, (iii) расширения или (iv) вопросов относительно настройки или самой настройки Обслуживаемого ПО.  Как правило, отправленные по электронной почте ЗП и/или ЗП относительно непродуктивных систем классифицируются как обычные.  Портал обслуживания клиентов доступен в режиме 7x24.	4 рабочих часов, 5x8

Перевод в вышестоящие инстанции: вы можете запросить перевод запроса в вышестоящие инстанции в любое время на Портале обслуживания клиентов или по телефону.

Ограничения по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect см. в Разделе 3.0

## **2.4 Решение Запроса на поддержку**

Служба поддержки клиентов ОТ старается отреагировать на каждый ЗП независимо от его категории, предложив техническую консультацию, определив существующее Обходное решение или создав новое Обходное решение в соответствии с процессом, описанным ниже в Разделе 2.4. В случае простоя, и в зависимости от причины и продолжительности простоя, ОТ может попросить клиента провести восстановление из резервной копии, чтобы вернуть систему в рабочее состояние.

После восстановления работы системы категория ЗП понижается, но анализ первопричины может продолжаться в соответствии с запросом в стандартные часы работы службы поддержки в данном регионе.

Если для решения ЗП предоставляется Исправление продукта, то такое Исправление продукта будет включено в следующий запланированный Выпуск.

### **2.4.1 Решение Критического Запроса на поддержку**

Для ЗП, определенных ОТ как критические, которые были вызваны дефектами в Обслуживаемом ПО, если проблема ЗП не была решена в ходе технической консультации и если для данного ЗП невозможно найти или создать Обходное решение, служба поддержки клиентов ОТ применит все коммерчески оправданные усилия для разработки Исправления продукта для решения ЗП и предоставит его вам.

### **2.4.2 Решение Серьезного Запроса на поддержку**

Для ЗП, определенных ОТ как серьезные, ОТ может разработать Исправление продукта или решить проблему в будущем Выпуске.

### **2.4.3 Решение Обычного Запроса на поддержку**

Решение для ЗП, определенные как Обычные, может быть включено ОТ в будущий Выпуск.

### **2.4.4 Условия Решения Запросов на поддержку**

Служба поддержки клиентов ОТ старается реагировать на все ЗП независимо от их категории. Компания ОТ обязана предоставлять решение по вашему ЗП в соответствии с описанной выше процедурой только в том случае, если:

- Вы используете Выпуск Обслуживаемого программного обеспечения, который входит в программу Текущего технического обслуживания, и установили и внедрили все

самые последние доступные Обновления, или вы делаете это по требованию службы поддержки клиентов ОТ. Служба поддержки клиентов ОТ может потребовать произвести такую установку и внедрение, если у нее есть основания верить в то, что эти действия необходимы для решения вашей ЗП; и

- Вы пользуетесь Обслуживаемым ПО на утвержденном ОТ аппаратном и программном обеспечении третьей стороны или как указано в Документации; и
- Причина ЗП, и это установлено ОТ, не была вызвана вами, в том числе, помимо прочего, применением и/или настройкой вами (а) средств разработки, включая ПСР ПО; (b) персоналом третьей стороны; и (c) операционной средой, в которой реализуется Обслуживаемое ПО, включая, среди прочего, операционную систему, базу данных, другие приложения, услуги или программы, коммуникационные сети или аппаратное обеспечение; и
- Ваше Контактное лицо готово активно участвовать вместе с ОТ в диагностике, тестировании и решении проблемы. ОТ оставляет за собой право приостановить выполнение своих обязательств по условиям данного Справочника на срок отсутствия компетентного Контактного лица для участия в решении проблемы.
- Вы предоставили ОТ всю информацию, необходимую ОТ для воспроизведения ЗП

## 3. Ограничения

В отношении Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect действуют следующие ограничения:

- Согласно данному Справочнику Программа технического обслуживания программного обеспечения OT Protect распространяется только на Обслуживаемое ПО в соответствии с описанием в Документации ОТ и не распространяется на какие-либо изменения, конечные результаты или услуги, предоставляемые сотрудниками подразделения профессиональных услуг ОТ или персоналом третьих сторон, которые приводят к изменению или расширению Обслуживаемого ПО. Клиент может заказать профессиональные услуги ОТ за отдельную плату на условиях отдельного соглашения.
- ОТ оставляет за собой право по собственному усмотрению и без предварительного уведомления изменить любую часть данного Справочника, о чем вас своевременно уведомят (если такие изменения приводят к существенному сокращению обслуживания) электронным письмом, письменным уведомлением или публикацией на Портале обслуживания клиентов.

- Ни одно из положений данного Справочника не подразумевает исключение, ограничение или изменение какого-либо условия или гарантии, предусмотренных действующим законодательством («Подразумеваемые условия»), если это приведет к недействительности или иной неприменимости всех или какой-либо части данного Справочника. Во всех разрешенных действующим законодательством случаях ответственность ОТ за нарушение любых Подразумеваемых условий ограничивается повторным предоставлением услуг по техническому обслуживанию программного обеспечения OT Protect.
- Обязательства ОТ реагировать на ЗП и/или проблемы производительности строго ограничиваются теми обязательствами, которые описаны в этом Справочнике.
- Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect, поддержки в любое время OT Protect Anytime, поддержки в любом месте OT Protect Anywhere не предусматривают специализированной помощи в проблемах, возникших в результате реализации крупных изменений в технической архитектуре Обслуживаемого ПО (например, обновления приложения, основной базы данных, добавление нового оборудования и т.д.). ОТ предлагает: (1) помощь, оказываемую дистанционно или на объекте представителем службы поддержки ОТ, назначенным для обслуживания вашей организации на период технического обслуживания или решения запроса на обслуживание для наблюдения, участия в сеансах конференц- или Интернет-связи или предоставления помощи в мероприятиях по техническому обслуживанию («Специализированная поддержка»); и (2) наличие назначенного представителя службы поддержки с опытом работы, требуемым для планового технического обслуживания вашего ПО, которому вы можете звонить только в тех случаях, когда вам требуется помощь. («Поддержка в режиме ожидания»). Специализированная поддержка или Поддержка в режиме ожидания являются платными услугами, которые должны заранее оговариваться для этих видов деятельности. Для получения более подробной информации обратитесь в местный офис службы поддержки клиентов ОТ.
- В рамках поддержки Пакета средств разработки программного обеспечения ОТ (ПСП ПО) предоставляется помощь по Запросам на поддержку, которые касаются только: (a) установки (b) настройки приложения разработчиков ОТ (например, Интегрированная среда разработки («ИСП»)) или связанного с ним программного обеспечения, необходимого для формирования подходящей среды для разработки или программирования, которая согласуется с поддерживаемыми средами или приложениями; и (c) анализа сообщений об ошибках, связанных с приложением разработчиков ОТ. Поддержка ПСП ПО для отладки кода, помощь в написании программного кода, проверки кода или какая-либо помощь в общем программировании не входят в Программу технического обслуживания программного обеспечения OT Protect, однако такая поддержка может быть предоставлена после подписания отдельного соглашения и за дополнительную плату.

- Требования ко Времени ответа, указанные в Разделе 2.3.2 данной Программы сопровождения программного обеспечения OT Protect, не относятся к предоставлению лицензионных ключей. Кроме того, лицензионные ключи сторонних поставщиков запрашиваются у сторонних поставщиков и предоставляются сторонними поставщиками компании OT или клиенту (в соответствии с принятым OT решением). Лицензионные ключи могут не предоставляться для продуктов и/или выпусков, которые больше не находятся на Текущем техническом обслуживании.
- Жизненный цикл стороннего программного обеспечения, перепродаваемого OT, определяется только сторонним поставщиком. К стороннему программному обеспечению не относятся положения Раздела 2.1.3.
- OT не несет ответственность за предоставление Услуг поддержки на сторонние продукты, перепродаваемые OT, в тех случаях, когда решение ЗП зависит от неразрешенных проблем со сторонними продуктами, включая, но не ограничиваясь, недоступность поддержки стороннего поставщика.
- Все лицензии и связанные модули должны поддерживаться по той же программе технического обслуживания программного обеспечения (например, Protect, программы расширенной поддержки и технического обслуживания (в доступном объеме) и пр.).

## **4. Срок действия и продление**

### **4.1 Первоначальный срок действия и его продление**

Первоначальный срок участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect составляет двенадцать месяцев от Даты начала. Если какая-либо из сторон не предоставит письменное уведомление за 90 календарных дней до истечения текущего срока, участие в Программе сопровождения программного обеспечения OT Protect автоматически продлевается на Следующий срок на ежегодной основе, который начинается в каждую годовщину Даты начала Перед началом срока. Вы обязаны полностью оплатить.

надлежащую сумму ежегодного участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect в отношении Обслуживаемого ПО, лицензию на которое вы приобрели.

у OT, в противном случае OT может приостановить предоставление некоторых или всех услуг по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect до получения оплаты. Такое приостановление не освобождает вас от ваших обязательств по надлежащей оплате участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect. OT может увеличивать сумму ежегодной оплаты на Следующие сроки обслуживания

программного обеспечения не более чем на 10% от цены за предыдущий Срок. Оплата за участие в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect возврату не подлежит.

## **4.2 Сокращение программного обеспечения**

Все запросы на возобновление участия в Программе технического обслуживания программного обеспечения OT Protect с меньшим количеством лицензий или модулей Обслуживаемого ПО, чем обслуживается и поддерживается в текущий момент, должны предоставляться ОТ в письменном виде не менее чем за 90 календарных дней до истечения действующего на тот момент Срока. Решение о принятии таких запросов компания ОТ принимает по собственному усмотрению. Если ОТ принимает такой запрос, то в дальнейшем вам предоставляются Обновления и поддержка программного обеспечения только для того количества и типа лицензий, которые входят в оставшееся на тот момент Обслуживаемое ПО, техническое обслуживание и поддержка которого возобновляется. Стоимость технического обслуживания для оставшегося обслуживаемого ПО будет пересчитана. В таком случае оплата по каждой лицензии может отличаться от предыдущих Сроков (например, могут не действовать ранее предоставляемые скидки). При продлении технического обслуживания и поддержки Обслуживаемого ПО все лицензии клиента на такое Программное обеспечение и связанные модули будут включены в план технического обслуживания и поддержки. При отказе от технического обслуживания и поддержки части любого Программного продукта или связанных модулей необходимо будет отменить лицензии на неподдерживаемое программное обеспечение.

## **4.3 Перерыв и восстановление**

Если вы в зависимости от обстоятельств расторгаете или отменяете Программу технического обслуживания программного обеспечения OT Protect для Обслуживаемого ПО на следующий Срок, вы можете, по согласованию с ОТ, впоследствии приобретать актуальные на данный момент услуги Программы технического обслуживания программного обеспечения OT для означенного Обслуживаемого ПО за плату, определяемую ОТ в момент запроса. Однако, помимо оплаты за новый Срок, который должен составлять не менее 12 месяцев, вам придется оплатить сумму эквивалентную той, которая подлежала бы оплате, если бы вы продолжали непрерывно пользоваться услугами Программы технического обслуживания программного обеспечения OT Protect. Стоимость восстановления участия в услугах поддержки включает все пропущенные месяцы, в том числе и тот месяц, в котором было восстановлено участие.

Чтобы в будущем восстановить обслуживание программного обеспечения, изъятого из Чтобы в будущем восстановить обслуживание программного обеспечения, не отмененного в рамках

сокращения см. Раздел 4.2, необходимо оплатить за пропущенные месяцы потенциального обслуживания.

OT укажет стоимость восстановления в момент запроса на восстановление.

## 4.4 Истечение срока действия

По Истечении срока действия Программы технического обслуживания программного обеспечения OT вы признаете и соглашаетесь с тем, что любого рода соглашения между вами и OpenText, относящиеся к Программе технического обслуживания программного обеспечения OT, будут автоматически расторгнуты независимо от того, были ли эти соглашения задокументированы в настоящем Справочнике по программе технического обслуживания программного обеспечения, в Лицензионном соглашении конечного пользователя или любом другом документе. Если по Истечении срока действия вам потребуется вновь подписаться на Программу технического обслуживания программного обеспечения OT, вы сможете сделать это в соответствии с актуальными на тот момент коммерческими условиями предоставления услуг поддержки по Программе технического обслуживания программного обеспечения OT, а OT не будет обязана соблюдать требования любых соглашений, заключенных до даты Истечения срока действия этой Программы технического обслуживания программного обеспечения OT.

## 5. Дополнительные программы

Чтобы приобрести любую Дополнительную программу, вы должны быть участником одной из следующих: Программы OpenText Software Maintenance или OpenText Protect (вместе именуемые «Программы технического обслуживания программного обеспечения OT»). В течение всего срока участия в Дополнительной программе вы должны быть подписчиком одной из Программ технического обслуживания программного обеспечения.

### 5.1 Общие положения

- Участие в Дополнительной программе должно составлять не менее 12 месяцев, если OT и клиент письменно не договорились об ином.
- Положения этого Справочника распространяются на комплектующие программ, определенные в настоящем документе для каждой из Дополнительных программ. Любые дополнительные услуги, запрашиваемые клиентом, должны оформляться отдельным соглашением с учетом текущего прейскуранта OT



## 5.2 Поддержка в любое время OpenText Protect Anytime

Программа поддержки OpenText Protect Anytime («OT Protect Anytime») включает круглосуточную поддержку при возникновении критических проблем (в соответствии с определением в Разделе 2.3.2) Обслуживаемого ПО в вашей рабочей среде.

Когда клиент отправляет критический ЗП в офис службы поддержки клиентов, то представитель службы поддержки должен отреагировать на такой запрос в течение 1 (одного) часа.

Представитель службы поддержки клиентов ОТ будет работать над устранением проблемы, однако решение или рекомендованное Обходное решение будут реализовывать сотрудники клиента. Персонал службы поддержки клиентов ОТ будет находиться на связи и готов к работе (24 часа в сутки 7 дней в неделю) до восстановления работы системы или согласования Обходного решения.

Подписываясь на программу OT Protect Anytime, клиент может назначить не более 3 Контактных лиц (всего 6 Контактных лиц). Дополнительных Контактных лиц сверх означенного лимита можно приобрести в соответствии с Разделом 5.3.

## 5.3 Поддержка в любом месте OpenText Protect Anywhere

Программа поддержки OpenText Protect Anywhere («OT Protect Anywhere») включает в себя поддержку по всем вопросам любой категории (согласно определению в Разделе 2.3.2) в режиме «24x7x365».

По требованию клиента поиск и устранение неисправностей по ЗП может продолжаться после окончания рабочего дня в данном регионе.

Если ЗП не подразумевает постоянную передачу в другой центр поддержки, то такой ЗП останется или будет передан в центр технической поддержки в домашнем регионе Контактного лица клиента.

Подписываясь на программу OT Protect Anywhere, клиент может назначить не более 5 Контактных лиц (всего 8 Контактных лиц). Дополнительных Контактных лиц сверх означенного лимита можно приобрести в соответствии с Разделом 5.3.

## 5.4 Дополнительное Контактное лицо(-а)

Дополнительные Контактные лица – это опция, которую можно добавить на основании подписки, чтобы увеличить количество отдельных сотрудников, уполномоченных обращаться в Службу поддержки клиентов ОТ и открывать ЗП.



## 5.5 Помощь на объекте

Поддержка продуктов и решений ОТ на объекте предоставляется за дополнительную плату при заключении отдельного соглашения. Такие услуги могут включать, помимо прочего, Обходные решения или помощь в изменении настроек для Решения открытого ЗП

## 6. Конфиденциальность

ОТ обязуется соблюдать требования действующего закона по защите данных при обработке личных данных. Мы приняли технические и организационные меры для защиты личных данных и обеспечения должного уровня безопасности в соответствии с риском. Компания ОТ, ее филиалы и деловые партнеры, поставщики и представители, работающие по нашему поручению, не используют личные данные клиентов для какой-либо другой цели, чем предписано в настоящем Справочнике, основном договоре и допускается либо требуется по закону. Если ОТ требуется доступ к личным данным для оказания Услуг поддержки, клиент предоставляет личные данные компании ОТ только в обоснованно необходимом объеме.

Обработка личных данных может происходить в других странах. Передача данных в другие страны осуществляется согласно действующему законодательству по защите данных, которое может включать решение о достаточности мер со стороны соответствующих регуляторов (в том числе сертификацию по Соглашению по передаче данных между ЕС и США) или надлежащие меры по безопасности. Надлежащие меры по безопасности могут включать ОТ и третьих лиц, которые заключают стандартные договоры с ЕС на передачу личных данных. Для получения более подробной информации см. политику конфиденциальности ОТ по адресу: <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.

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