

opentext™

The Information Company

Handbuch Erweiterter Support

Programmübersicht

Sobald für eine Produktversion die aktuelle Wartung endet, geht diese Produktversion in die Anschlusswartung. Benötigt ein Abonnent des Softwarewartungsprogramms die Möglichkeit, Supportanfragen zu Produktversionen in der erhaltenden Wartung zu eröffnen, muss ein erweiterter Supportvertrag abgeschlossen werden. Dieser erweiterte Supportvertrag ist eine Ergänzung des bestehenden Softwarewartungsprogramms und gegen zusätzliche Supportgebühren erhältlich.

Dieses erweiterte Supportprogramm von OpenText (OT erweiterter Support) bietet Kunden für die Dauer von bis zu zwei Jahren ab dem Datum, an dem die aktuelle Wartungsphase endet, im Rahmen einer erhaltenden Wartung Support-Leistungen und Produkt-Patches für von OT als kritisch eingestufte Supportanfragen (einschließlich Sicherheitsprobleme).

Das Verlängerte Supportprogramm beinhaltet unter anderem:

- die Möglichkeit zur Eröffnung einer Supportanfrage für Produktversionen in der Anschlusswartung,
- die Möglichkeit zur Anforderung eines Produkt-Patches für von OT als kritisch eingestufte Supportanfragen, einschließlich Sicherheitsproblemen.

Enthaltene Leistungen	Aktuelle Wartung	Erhaltende Wartung	Verlängerter Support	Eingeschränkter verlängerter Support**
Kritische (P1) Korrekturen für ein Produkt, das sich in erhaltender Wartung befindet*			☑	
Produktforschung und -entwicklung einschließlich Innovationen, Plattform- und Rechtsrahmenkompatibilität, Compliance, Datenschutz und Sicherheitsupdates	☑			
Produkt-Patches und neueste Veröffentlichungen/Versionen	☑	Nur vorhandene	Nur vorhandene	Nur vorhandene
Online-Fehlermeldung	☑		☑	☑
Online-Knowledge-Base	☑	☑	☑	☑
Anrufbearbeitung/Fehlerbehebung durch den nächsten freien Produktspezialisten	☑		☑	☑

Die Betriebszeiten richten sich nach dem Softwarewartungsprogramm des Kunden.

*Kritische Probleme gemäß geltendem Handbuch zum OpenText Software Wartungsprogramm. Besuchen Sie www.opentext.com/agreements, um die vollständigen Geschäftsbedingungen einzusehen.

**Ein eingeschränkter verlängerter Support ist nach Ende der Laufzeit des verlängerten Supports verfügbar.

Geschäftsbedingungen

1. Der OT erweiterte Support ist eine Ergänzung des OT Softwarewartungsprogramms. Alle Bestimmungen und Definitionen des geltenden Handbuchs für das OT Softwarewartungsprogramm gelten für den OT erweiterten Support, sofern in diesem Handbuch für den erweiterten Support nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde.
2. Der Kunde muss für die Dauer des OT erweiterten Supportprogramms das OT Softwarewartungsprogramm abonnieren.
3. Die Mindestlaufzeit des OT erweiterten Supports (bzw. des OT eingeschränkten erweiterten Supports) beträgt 12 Monate. Sämtliche Gebühren sind nicht erstattungsfähig.
4. Das OT erweiterte Supportprogramm ist für die meisten Lösungen verfügbar, die das Ende der aktuellen Wartungsphase erreicht haben und sich in der Anschlusswartung befinden.
5. Der OT erweiterte Support ist für die Dauer von bis zu zwei Jahren ab dem Datum, an dem die erweiterte Wartung einer Produktversion beginnt, erhältlich.
6. Der OT erweiterte Support ist nur für in Frage kommende Produktversionen erhältlich, um auf neue, nicht duplizierte Produktionsausfälle zu reagieren, die von dem Kunden als Fehler beanstandet und von der OT Kundenbetreuung bestätigt wurden; und zwar ab dem Zeitpunkt, an dem die Anschlusswartung der Produktversion beginnt.
7. Die Problemlösung kann über einen Produktpatch oder eine Problemumgehung (Workaround) erfolgen. OT ist ggf. nicht in der Lage, für alle gemeldeten Fehler eine Lösung bereitzustellen, unternimmt jedoch die wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen, um den Schweregrad des Problems auf Stufe 2 oder 3 zu senken.
8. Jeder benötigte Produkt-Patch wird erst in dem neuesten Update der Produktversion, für welche die Anschlusswartung begonnen hat, zur Verfügung gestellt. Wenn ein Kunde einen älteren Patch verwendet, muss er zunächst das neueste Update aufspielen.
9. Der OT erweiterten Support ist nur verfügbar um Probleme zu beheben, einschließlich Sicherheitsprobleme, die von der OT Kundenbetreuung als Produktfehler bestätigt wurden, nicht jedoch für neue bzw. Retrofit-Funktionen oder Fehlerkorrekturen, die in späteren Produktversionen der betreuten Software erhältlich sind. Der OT erweiterte Support ist nur für offiziell unterstützte Modul-, Plattform- und Client-Kombinationen erhältlich. Ob eine Kombination „offiziell unterstützt“ wird, wird bei der Überprüfung der Supportanfrage mit Hilfe der Dokumentation des/der betreffenden Moduls/Module entschieden.
10. Das OT Produktmanagement prüft alle von OT identifizierten oder von Kunden gemeldeten kritischen Probleme (einschließlich Sicherheitsprobleme) und plant im Rahmen der wirtschaftlich

zumutbaren Anstrengungen einen Fix, bei dem es sich um einen Release im erweiterten Support, aktuellen Support oder um eine zukünftige Produktversion handeln kann.

11. Die Laufzeit des OT erweiterten Supports wird im entsprechenden Angebot zur Wartungsverlängerung bzw. dem Bestellformular angegeben.
12. Produkt-Patches auf kundenspezifische oder Nicht-OT-Produkte sind darin NICHT enthalten.
13. OT ist dann nicht zur Durchführung des OT erweiterten Supports verpflichtet, wenn Produktionsausfälle auf ungelöste Probleme von Drittanbieter-Produkten zurückzuführen sind, insbesondere die Nichtverfügbarkeit von Support seitens des jeweiligen Drittanbieters.
14. Der erweiterte Support ist nicht für Drittanbieter-Produkte erhältlich. Der Software-Lebenszyklus von Drittanbieter-Produkten, die von OT weiterverkauft werden, ist ausschließlich von diesen Drittanbietern festzulegen.

Eingeschränkter erweiterter Support – Haftungsausschluss

15. Sobald die Laufzeit des erweiterten Supports endet, stellt OpenText nur noch die wirtschaftlich zumutbare Unterstützung bei der Fehlersuche und -beseitigung zur Verfügung (eingeschränkter erweiterter Support). Bei einigen Lösungen steht für das Produkt aufgrund von Abhängigkeiten von Drittanbieter-Produktversionen nur der eingeschränkte erweiterter Support zur Verfügung.
16. Alle Supportanfragen werden von der OpenText Kundenbetreuung geprüft und beantwortet.
17. Wird ein Fehler entdeckt und als Produktfehler der Produktversion in der Anschlusswartung identifiziert, versucht die OpenText Kundenbetreuung, das Problem mit einer Produktversion unter aktueller Wartung zu reproduzieren und gibt, wenn es reproduzierbar ist, eine Behebung in Auftrag. Diese kann auch in einer Version in aktueller Wartung oder erst in einer zukünftigen Version vorgenommen werden.

Kontakt

Kontaktieren Sie Ihren Ansprechpartner für OT Supportverlängerungen unter supportrenewals@opentext.com oder unser Team für Supportprogramme unter supportprograms@opentext.com.

www.opentext.com/contact

Copyright © 2022 Open Text. Alle Rechte vorbehalten. Markenzeichen sind Eigentum von Open Text.