

# opentext™

The Information Company

# Manuale del Supporto esteso

## Panoramica del programma

Una volta che il periodo di Manutenzione corrente giunge al termine, la release di prodotto entra nel periodo di Manutenzione di continuità. Se il sottoscrittore della Manutenzione software ha bisogno di aprire richieste di assistenza sulle release di prodotto durante la Manutenzione di continuità, deve acquistare un programma di Supporto esteso. Il Programma di Supporto esteso si aggiunge ai contratti correnti per la Manutenzione software e l'Assistenza.

Questo Programma di Supporto esteso di OpenText (Supporto esteso OT) offre la possibilità per i clienti di ricevere servizi di assistenza, Patch di prodotto per le richieste di assistenza classificate come critiche (inclusi problemi di sicurezza), secondo la definizione di OT e per massimo due anni dalla data di scadenza del periodo di Manutenzione corrente della release, ed è disponibile nella Manutenzione di continuità

Le opzioni del Supporto esteso includono:

- Possibilità di aprire una Richiesta di assistenza per le release di prodotto nella Manutenzione di continuità
- Possibilità di richiedere una Patch di prodotto per le Richieste di assistenza classificate come critiche da OT, inclusi problemi di sicurezza

Servizi inclusi	Manutenzione corrente	Manutenzione di continuità	Supporto esteso	Supporto esteso limitato**
Correzioni critiche (P1) per un prodotto entrato nella Manutenzione di continuità*			☑	
Ricerca e sviluppo di prodotti, inclusi innovazioni, compatibilità della piattaforma, aggiornamenti di sicurezza, normative, conformità e privacy dei dati	☑			
Patch di prodotto e ultime release/ versioni	☑	Solo esistenti	Solo esistenti	Solo esistenti
Segnalazione problemi online	☑		☑	☑
Knowledge Base online	☑	☑	☑	☑
Gestione chiamate/soluzione dei problemi con il primo specialista di prodotto disponibile	☑		☑	☑

Gli orari di lavoro vengono definiti dal programma di manutenzione software del cliente.

\*Problemi critici in conformità al Manuale del programma di manutenzione del software di OpenText. Consultare [www.opentext.com/agreements](http://www.opentext.com/agreements) per tutti i termini e le condizioni.

\*\*Il Supporto esteso limitato è disponibile una volta che il periodo di Supporto esteso giunge al termine.

## Termini e condizioni

1. Il Supporto esteso OT si aggiunge al Programma di Manutenzione software OT. Tutti i termini e le definizioni del Programma di Manutenzione software OT vigente si applicano al Supporto esteso OT salvo diversa indicazione esplicita nel presente manuale del Supporto esteso OT.
2. Il cliente deve essere sottoscrittore, per tutta la durata del Programma di Supporto esteso OT (Supporto esteso OT), del Programma di Manutenzione software OT.
3. Il periodo minimo per il Supporto esteso OT (o il Supporto esteso limitato OT) è di 12 mesi. Tutte le tariffe si intendono non rimborsabili.
4. Il Programma di Supporto esteso OT è disponibile per gran parte delle soluzioni che hanno raggiunto la scadenza del periodo di Manutenzione corrente e che sono disponibili nella Manutenzione di continuità.
5. Il Supporto esteso OT è disponibile per massimo due anni dalla data in cui la release di prodotto entra nella fase di Manutenzione di continuità.
6. Il Supporto esteso OT è disponibile per le release di prodotto idonee solo per gestire problemi di interruzione della produzione nuovi, non duplicati, percepiti come bug dal cliente e confermati dall'Assistenza Clienti OT, dalla data in cui la release di prodotto entra nella Manutenzione di continuità.
7. La risoluzione verrà fornita da una Patch di prodotto o un Workaround. OT potrebbe non essere in grado di fornire una risoluzione per tutti gli errori segnalati, ma farà tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per ridurre la gravità del problema a livello 2 o 3.
8. Tutte le Patch di prodotto richieste saranno disponibili solo nell'aggiornamento più recente della release di prodotto entrata nella Manutenzione di continuità. Se un cliente utilizza una patch obsoleta, il cliente dovrà innanzi tutto effettuare l'aggiornamento alla versione più recente.
9. Il Supporto esteso OT è disponibile solo per risolvere i problemi, inclusi i problemi di sicurezza, che l'Assistenza Clienti OT identifica come bug di prodotto e non per introdurre nuove funzionalità o retrofit o correzioni, disponibili in release successive del Software coperto. Il Supporto esteso OT è disponibile solo per le combinazioni ufficialmente supportate di modulo, piattaforma e client. Lo stato "ufficialmente supportato" viene stabilito caso per caso durante il processo di revisione RA iniziale, utilizzando la documentazione relativa ai moduli in questione.
10. Il Product Management di OT analizzerà tutti i problemi critici identificati da OT o segnalati dal cliente (nonché i problemi di sicurezza) e farà tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per programmare una correzione, che potrebbe essere una release nel Supporto esteso, nella Manutenzione corrente o una release futura.

11. Il periodo di Supporto esteso OT è quello specificato nell'avviso di rinnovo o nel modulo d'ordine.
12. NON sono incluse Patch di prodotto per eventuali personalizzazioni o prodotti non OT.
13. OT non è responsabile della fornitura del Supporto esteso OT nel caso in cui la risoluzione dei problemi di interruzione della produzione dipenda da problemi irrisolti concernenti programmi di terzi inclusa, ma non limitatamente a, l'indisponibilità dell'assistenza di terzi.
14. Il Supporto esteso non è disponibile per prodotti di terzi. Il ciclo di vita del software per i prodotti di terzi rivenduti da OT viene stabilito esclusivamente dai fornitori terzi

## Disclaimer Supporto esteso limitato

15. Una volta che il periodo di Supporto esteso giunge al termine, OpenText fornirà solamente assistenza di tipo diagnostico (Supporto esteso limitato) commercialmente ragionevole. Per alcune soluzioni, anche in relazione alle release di terzi, il prodotto può essere idoneo solo per il Supporto esteso limitato.
16. Tutte le Richieste di assistenza verranno esaminate e valutate dall'Assistenza Clienti di OpenText che fornirà una risposta e una soluzione.
17. Se un problema viene identificato e riconosciuto come bug di prodotto nella release nella Manutenzione di continuità, l'Assistenza Clienti di OpenText cercherà di riprodurre il problema con una release nella Manutenzione corrente e, se riproducibile, richiederà una correzione che potrà essere risolta solo in una release nell'ambito della Manutenzione corrente o in una release futura.

## Contatti

È possibile contattare il referente per i rinnovi dell'assistenza OT all'indirizzo [supportrenewals@opentext.com](mailto:supportrenewals@opentext.com) oppure il referente dei programmi di assistenza all'indirizzo [supportprograms@opentext.com](mailto:supportprograms@opentext.com).

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

Copyright © 2022 Open Text. Tutti i diritti riservati. Marchi registrati di proprietà di Open Text.