

opentext™

The Information Company

OpenText Prime Protect

Software Maintenance Program Handbook

1. Inledning

Välkommen till Open Texts (OTs) Prime Protect Software Maintenance Program. Denna handbok innehåller information om policys och processer utformade med era supportbehov i åtanke. Vänligen använd den som en guide för att få ut mesta möjliga av er investering i OT-lösningar.

Denna OT Prime Protect Software Maintenance Program Handbook ("Handboken") beskriver tjänsterna som erbjuds genom OT Prime Protect Software Maintenance Program för OT-programvara licensierad av OpenText, och för vilken ni har köpt supporttjänster som beskrivs i detta dokument. Vi erbjuder även avgiftsbelagda förstärkta supportprogram som gör det möjligt för organisationer att utöka supporttjänsternas omfattning alltefter affärsbehov och som kan beställas av alla tecknare av OT Prime Protect Software Maintenance Program, och vars beskrivning kan hittas i avsnitt 5 i denna Handbok.

Ni kan också besöka <http://www.opentext.com/support> för att få mer information, eller kontakta OT:s lokala kundsupport för dokumentation om dessa tilläggsprogram.

1.1 Definitioner

”**Tilläggsprogram**” hänvisar till avgiftsbelagda utökade supportprogram, som beskrivas i avsnitt 6 i det här dokumentet.

”**Klassificering**”, ”**Klassificerad**” eller ”**Klassificera**” avser den prioritet som OT ger Supportärendet.

”**Omfattad Programvara**” betyder den licensierade programvara för vilken underhållstjänsterna tillhandahålls under denna Handbok, inklusive all tillhandahållen dokumentation.

”**Kundserviceportalen**” är den webbaserade OT-åtkomstpunkten för länkar till och information om OT-support, tillgängliga för OT Prime Protect-kunder.

”**Aktuell Support**” – är en fastställd tidsperiod från den Omfattade programvarans utgivningsdatum som innefattar:

- Obegränsat antal Supportärenden
- Programfixar och/eller utgåvor
- Möjligheten att begära förbättringar eller nya funktioner samt rapportera Programfel
- Åtkomst till Kundserviceportalen (dokumentation, tekniska artiklar, diskussionsforum, webinarier och evenemang)
- Fordrar att kunden har aktivt support- och underhållskontrakt samt årlig förnyelse

”**Dagar**” avser arbetsdagar under vanlig kontorstid, vilket innebär 8 timmar om dagen från måndag till fredag med undantag för lagstadgade lokala helgdagar.

”**Dokumentation**” avser användarhandböcker, drifhandböcker och utgivningsdokumentation, som träder i kraft från den dagen då respektive programvara levereras och görs allmänt tillgänglig för OTs slutanvändare av OT.

”**Fel**” betyder alla typer av händelser, som kan verifieras och återskapas där den Omfattade Programvaran inte fungerar enligt den dokumentation som tillämpas för den här Omfattade Programvaran.

”**Utlöpande**” hänvisar till slutdatum av en Tidsperiod oavsett om det sker genom uppsägning eller annullering.

”**Startperioden**” hänvisar till de tolv månader som följer efter startdatumet.

”**OT**” hänvisar till Open Text och/eller dess dotterbolag/filialer som tillhandahåller de underhålls- och supporttjänster som beskrivs i denna OT Prime Protect Software Maintenance Program Handbook, såsom tillämpligt tjänster som tidigare tillhandahölls i ”OT Software Maintenance Program Handbook”.

”**Produktfix**” avser ett tilläggsprogram som åtgärdar fel i den Omfattade Programvaran.

”**Kontaktpersoner**” eller ”**KOP**” är dina utvalda individuella anställda, som har behörighet att kontakta OT-supportteamet.

”**Produktionsläge**” hänvisar till användningen av den Omfattade Programvaran såsom avsetts i den medföljande Dokumentationen, av era användare som en del i affärs- eller serviceverksamhet. Produktionsläget innefattar inte utveckling, kvalitetssäkring, demonstration, testning, iscensättning eller utbildningsmiljöer.

”**Utgåva**” avser den sista utgåvan av programvaran.

”**Lösning**” avser den åtgärd som behöver vidtas för att rätta till ett Fel så att den Omfattade Programvaran fungerar enligt Dokumentationen. Detta kan innefatta, men begränsas inte till, att skapa en ny eller använda en befintlig Workaround (förutsatt att OT utför en permanent reparation, om det är kommersiellt rimligt), eller en Pppdatering.

”**Svarstid**” avser den tid som uppmäts från det att OT mottar ett supportärende till dess en behörig OT-tekniker svarar i syfte att inleda arbetet som behöver utföras för att hitta en lösning för supportärendet. Ett supportärendes svarstid bestäms av dess klassificering, det OT-supportprogram som kunden abonnerar på, samt tidpunkten på arbetsdagen när supportärendet skickades till OT.

”**Startdatum**” avser den första dagen när kundens OT Prime Protect Software Maintenance Program börjar gälla, vilket är det datum när den Omfattade Programvaran först levererades eller på annat sätt blev tillgängligt för er.

”**Efterföljande period**” avser den 12-månaders period som inleds ett år efter startdatumet och alla påföljande 12-månaders-perioder som börjar på årsdagen av Startdatumet.

”**Supportärende**” eller ”**SÄ**” avser påbörjande av ett ärende, eller en ”Anmälan”, i vilket detaljerna i ärendet eller händelsen dokumenteras.

”**Supporttjänster**” hänvisar till följande aktiviteter: påbörjande av ett supportärende, svar från OT på supportärendet och en lösning av supportärendet.

”**Upprätthållande Underhåll**” betyder den fas i produktcykeln som följer efter att Aktuell Support har upphört. Under denna fas av produktsupportens livscykel *kan följande supporttjänster vara tillgängliga:

- Åtkomst till kundserviceportalen (dokumentation, tekniska artiklar, diskussionsforum, webinarier och evenemang).

*Perioderna och längden av faserna i produktsupportens livscykel kan variera beroende på produkt och Utgåva. Vi hänvisar till kundserviceportalens produktsida för specifika villkor för livscykler.

”**Tidsperiod**” avser antingen den första Startperioden eller en Efterföljande Period.

”**Uppdatering**” avser alla typer av programfixar eller utgåvor av den Omfattade Programvaran som levereras av OT till kunden i enlighet med denna handbok.

Med ”**vi**” eller ”**vår**” avses OT.

Med ”**workaround**” avses en metod, varmed ett Fel kan angripas genom att systemet går förbi problemet (teknisk förbikoppling av felet). En Workaround brukar vara en provisorisk lösning och OT kan vid ett senare tillfälle åtgärda felet i den Omfattade Programvaran och/eller programmen med hjälp av en Produktfix eller Uppdatering.

”**Ni**”, ”**er**” eller ”**kunden**” avser den entitet som har licensierat den Omfattade Programvaran från OT och köper tjänsterna i OT Prime Protect Software Maintenance Program.

2. Supporttjänster

2.1 Allmänt

2.1.1 Tider och information om placering av OTs supporttjänster

Supporttjänster är tillgängliga 24/7 för Kritiska och Allvarliga supportärenden (enligt definitionen i avsnitt 2.3.2) Övriga supporttjänster är tillgängliga helgfri måndag-fredag under vanliga kontorstider. Tiderna baseras på det land där programvaran installerats. Tider, supportplatser och övriga kontaktuppgifter för OT Prime Protect Software Maintenance Program är allmänt tillgängliga och underhålls på vår webbplats: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Supporttjänster tillhandahålls från en plats i den region där den Omfattade Programvaran har installerats, eller från en annan plats som har fastställts av OT. Om OT använder en alternativ supportplats kommer regionala helgdagar inte att påverka tiderna för kundsupport.

Kommunikation som avser ett Supportärende sker på engelska, såvida inte supportcentret som ansvarar för bearbetningen, med OTs godkännande erbjuder kommunikation på ett annat språk för att underlätta för kunden. Det kan hända att OT inte kan tillhandahålla information på något annat språk än engelska, om ett SÅ överförs till ett annat supportcenter.

För kunder från Mellanöstern är supporttjänsterna vid normala Supportärenden tillgängliga 8 timmar om dagen 5 dagar i veckan från söndag till torsdag, med undantag från regionala helgdagar.

2.1.2 Kontaktpersoner

Supporttjänster levereras till era Kontaktpersoner. Kontaktpersoner måste känna till och ha tillräckliga administratörsbehörigheter för den Omfattade Programvaran för att kunna förse OTs kundsupport med de uppgifter och utföra de åtgärder, som krävs för att uppnå en lösning på supportärendena enligt beskrivningen ovan. Kontaktpersoner utgörs i allmänhet av administratörer eller andra medlemmar av den tekniska personalen.

Ett unikt, förnyat supportavtal för den Omfattade Programvaran kommer att tilldelas varje underhålls- eller supportärende som skickas till OT.

Ni kan utse upp till sex Kontaktpersoner för varje förnyat supportavtal. Kontaktpersoner får bara kontakta OT kundsupport enligt föreskrifterna i avsnitt 2.1.1.

2.1.3 Programvaruuppdateringar

Programvaruuppdateringar för den Omfattade Programvaran tillhandahålls utan extra kostnad som en del av OT Prime Protect Software Maintenance Program om och när sådana Programvaruuppdateringar ges ut - till alla som abonnerar på OT Prime Protect Software Maintenance Program. För att få dessa nyutgåvor behöver man abonnera på OT Prime Protect Software Maintenance Program vid tiden för utgivningen och begäran. Abonnenter informeras om nya utgåvor i regelbundna informationsbulletiner och via kundserviceportalen.

Vi rekommenderar att ni använder den senaste Utgåvan av den Omfattade Programvaran. OT tillhandahåller support för alla Utgåvor av den Omfattade Programvaran under, i de flesta fall*, sextio (60) månader efter att den Utgåvan har lanserats och blivit allmänt tillgänglig för OTs kunder (Aktuell Support). Perioderna för och längden på faserna i produktsupportens livscykel kan variera beroende på den Omfattade Programvaran och Utgåvan. Vi hänvisar till

Kundserviceportalens produktsida för specifika villkor för livscykeln. När Aktuellt Support löper ut, går den Omfattade Programvaran in i Upprätthållande Underhållsfas under sin livscykel. När en programvara anses befinna sig i den fortsatta underhållsfasen lanseras inga nya produktfixar eller utgåvor för allmän

användning. Fel och förfrågningar om förbättrade Utgåvor kan fortfarande inrapporteras.

Det kan vara nödvändigt att migrera till en aktuellutgåva för att behandla ärendet.

Om det inte går att uppdatera till en annan utgåva som omfattas av Aktuellt Support, kan OT erbjuda utökad support och underhåll mot en extra kostnad. För mer information vänligen kontakta din Support Renewals Specialist eller OT:s lokala kundtjänstavdelning.

2.2 Öppna ett supportärende

Supporttjänster tillhandahålls enligt OT Prime Protect Software Maintenance Program för att hantera händelser, som anmälts av abonnenter, och som förknippas med prestanda- eller användningsproblem. Prestanda- och användningsproblem är situationer där den Omfattade Programvaran till största delen inte fungerar enligt den medföljande Dokumentationen. Generellt sett brukar problem med prestanda eller användning orsakas av: 1) fel på programvara eller defekt (avseende design, kodning eller den Omfattade Programvarans arkitektur), 2) användnings- eller konfigurationsfel (avseende användning av den Omfattade Programvaran eller installationen, konfigurationen eller uppsättningen av den Omfattade Programvaran), eller 3) miljöproblem (avseende abonnenternas nätverk, maskinvara eller operativsystem). Supportärenden för hantering av olika typer av problem öppnas av en kontaktperson med hjälp av kundserviceportalen under <https://support.opentext.com/>. Dessa självhjälpsverktyg initierar automatiskt ett supportärende och sänder er ett associerat spårningsnummer.

Vi rekommenderar att:

- Skicka den information till OT:s kundsupport som rimligtvis behövs för att klassificera och registrera supportärendet (se 2.3.2).
- Närhelst möjligt ska ni använda supportärendets nummer vid all kommunikation med OT kundsupport.

2.3 OT-svar på ett supportärende

2.3.1 Expediering av supportärenden

Supportärenden expedieras enligt följande:

- a. Om supportärendet omfattar OT-kunders Omfattade Programvara skickas ett supportärende till OT kundsupport för klassificering och lösning (se beskrivning nedan).
- b. Om supportärendets ursprung inte är tydligt kommer ärendet att vidarebefordras till OT kundsupport där det utreds vidare, och så fort man har lyckats fastställa ursprunget kommer det att expedieras enligt ovanstående beskrivning i avsnitt 2.3.1 (a).
- c. Om supportärendet härrör från din maskinvara, operativsystem, databas, webbserver, webbläsarprogram, eller annan applikation som inte utvecklats av OT, kan OT där det är möjligt, försöka att presentera en workaround (se beskrivning nedan) och/eller kan, där det är möjligt, anmäla problemet till lämplig återförsäljare så att det blir löst. Om ett Supportärende innefattar en produkt som utvecklats av tredje part kan Supportärendet hänvisa till den.
- d. Alla program- och maskinvaror som levereras och installeras av OT (enligt överenskommelse) för att kunna leverera Supporttjänster som du inte köpt själv måste tas bort och lämnas tillbaka till OT när brukstiden löpt ut för programmet eller maskinvaran.

2.3.2 Klassificering av supportärenden och svarstid

SÄ-klassificering	SÄ-definition	Förväntad svarstid
	Alla Supportärenden klassas av OT:s kundsupport enligt följande lista. OT kommer i god tro att bedöma din begäran att klassa om ett supportärende.	Svarstiderna är bara förutsedda och kan inte garanteras av OT under alla omständigheter.
Kritiskt	Ett Supportärende klassas som kritiskt om den omständighet som rapporteras gör att den Omfattade Programvaran inte fungerar över huvud taget (hela systemet har kraschat) så att programvaran inte kan användas för Produktion.	1 arbetstimme eller mindre, 7x24 Kritiska ärenden måste anmälas direkt till OT via telefon.
Allvarligt	Ett supportärende klassas som allvarligt om den omständighet som rapporteras i hög grad påverkar den Omfattade Programvarans funktion eller begränsar användningen av den Omfattade Programvaran för produktionssyften av materiella skäl (systemet går att använda, men fungerar inte optimalt).	2 arbetstimmar, 7x24
Normalt	Ett Supportärende klassas som normalt om det gäller: (i) slutanvändning; (ii) konfigurering av den Omfattade Programvaran eller ett mindre fel som inte materiellt begränsar möjligheterna att använda den för produktion; (iii) en förbättring eller (iv) frågor som gäller den Omfattade Programvaran eller dess konfiguration. I regel klassas supportärenden som skickas med e-post och/eller gäller icke produktiva system som normala. Kundtjänstportalen är fortfarande tillgänglig 7x24.	4 arbetstimmar,, 5x8

Eskalering: En eskalering kan begäras när som helst via Kundtjänstportalen eller telefon

Se avsnitt 3.0 för begränsningar av OT Prime Protect Software Maintenance Program.

2.4 Lösning av supportärenden

OT Kundsupport strävar efter att behandla alla SÄ, oavsett klassificering, genom teknisk rådgivning, lokalisering av en befintlig Workaround eller skapande av en ny Workaround med hjälp av processen som beskrivs nedan i detta avsnitt 2.4. I händelse av ett avbrott, och beroende på orsaken och tiden som avbrottet pågår, kan OT begära att kunden gör en återställning från en säkerhetskopia så att systemet återställs till produktionsläget.

När produktionstjänsten har återställts, nedgraderas SÄs klassificering och analysen av grundorsakerna kan fortsätta enligt önskemål under normala lokala support-drifftimmar.

Om en produktfix tillhandahålls för att lösa ett supportärende distribueras den i samband med nästa planerade utgåva.

2.4.1 Lösning av kritiska supportärenden

När det gäller SÄn som OT klassat som kritiska och har orsakats av fel i den Omfattade Programvaran, och där OT kundsupport tekniska rådgivning inte lyckats åtgärda supportärendet, eller inte lyckats hitta eller skapa någon workaround för att lösa supportärendet, försöker OT kundsupport att vidta kommersiellt rimliga åtgärder i syfte att utveckla en produktfix för att behandla SÄt och skicka den till er.

2.4.2 Lösning av allvarliga supportärenden

För supportförfrågningar, som OT har klassificerat som allvarliga, kan OT utveckla ett produktpaket eller ta itu med dem i en senare utgåva.

2.4.3 Lösning av normala supportärenden

Lösningar av supportärenden som klassificerats som normala kan inkluderas i en senare Utgåva.

2.4.4 Villkor för lösning av ett supportärende

OT kundsupport strävar efter att behandla alla Supportärenden, oavsett klassificering; OT är inte skyldigt att hitta en lösning på ert supportärende enligt beskrivningen ovan, såvida inte:

- Ni använder en Utgåva av den Omfattade Programvaran som omfattas av Aktuellt Support och att du har installerat samt implementerat alla de senaste tillämpliga uppdateringarna eller att du gör det på OT- kundtjänsts begäran. OT kundsupport begär detta om det finns rimliga skäl att anta att installation och implementering är nödvändiga för att finna en lösning på ert supportärende; OCH,
- Ni använder den Omfattade Programvaran på en maskinvara och tillsammans med program från tredje part, som godkänts av OT eller enligt specifikationer i Dokumentationen; OCH,

- Supportärendet har enligt OTs definition inte orsakats av (a) er, inklusive, men inte begränsat till er användning och/eller konfigurering av (a) utvecklingsverktyg, inklusive SDK; (b) en tredjepartsresurs; och (c) driftsmiljön där den Omfattade Programvaran implementeras, inklusive bland annat operativsystemet, databas, andra applikationer, tjänster eller program, kommunikationsnätverk eller maskinvara; OCH,
- Er Kontaktperson har möjlighet att tillsammans med OT medverka vid diagnoser, tester och åtgärder. OT förbehåller sig rätten att inte uppfylla sina skyldigheter enligt denna handbok i händelse av att, eller vid tillfällen när, en behörig kontaktperson inte har möjlighet att medverka; OCH,
- Ni har inkommit med alla nödvändiga uppgifter för att OT ska kunna återskapa Supportärendet

3. Begränsningar

Följande begränsningar gäller för OT Prime Protect Software Maintenance Program:

- OT Prime Protect Software Maintenance Program gäller enligt beskrivningen i denna handbok endast den Omfattade Programvaran som beskrivs i OT-dokumentationen, och gäller inte ändringar, leveranser eller tjänster från OT professional services-personal eller via tredjeparts-resurser, som får till följd ändringar eller tillägg av den Omfattade Programvaran. Kunden får anlita OT Professional Services för avgiftsbelagd assistans enligt ett separat avtal.
- OT förbehåller sig rätten att ändra vilken del som helst av denna handbok efter eget omdöme och utan förhandsavisering. Emellertid informeras ni om sådana ändringar (om ändringarna leder till avsevärda begränsningar av tjänsten) i god tid via e-post, skriftligt meddelande eller anslag i kundserviceportalen.
- Ingen del av denna handbok avser att utesluta, begränsa eller ändra något villkor, ansvarsförbindelse eller garanti, som görs gällande genom lag ("Indirekta bestämmelser") eftersom ett dylikt förfarande skulle leda till, att alla eller vissa delar av denna handbok inte gäller eller på annat sätt inte kan träda i kraft. I den utsträckning detta är tillåtet enligt tillämplig lagstiftning, begränsas OTs ansvar för brott mot gällande bestämmelser till förmedling av OT Prime Protect Software Maintenance tjänster.
- OTs åliggande att behandla supportärenden och/eller prestandaproblem ska endast begränsas till de åligganden som beskrivs i denna handbok.
- OT Prime Protect Software Maintenance Programmen tillhandahåller inte särskild assistans vid problem uppstått som resultat av stora förändringar av den Omfattade Programvarans tekniska arkitektur (till exempel Programvaruuppdateringar, underliggande databas, tillägg av ny maskinvara osv). OT erbjuder: (1) fjärrsupport eller hjälp på plats av en kundtjänstmedarbetare som ansvarar för din organisation under ett pågående underhållsarbete eller öppet supportärende, möjlighet att

delta i telefonkonferenser eller webbsessioner eller tillhandahålla experthjälp vid underhållsarbeten ("Dedicated Support"); och (2) en ansvarig kundtjänstmedarbetare som är expert på de underhåll du planerar att utföra och bara är tillgänglig om du behöver hjälp ("Standby Support"). Standby eller Dedicated Support är avgiftsbelagda supporttjänster som måste fastställas för denna typ av verksamheter. Kontakta din lokala OT-kundtjänstavdelning för att få mer information.

- OT Protect Software Development Kit (SDK) Support hjälper bara till att lösa supportärenden som har att göra med: (a) installation (b) konfiguration av en developerapp från OT (till exempel, Integrated Development Environment ("IDE")) eller en tillhörande programvara som krävs för att skapa en lämplig utveckling eller en programmeringsmiljö som överensstämmer med de miljöer eller applikationer som tidigare haft stöd; och (c) analys av felmeddelanden som har med OT:s developerapp att göra. SDK-support debugging-kod, hjälp med skriftkodning, kodöversikter eller allmän programmeringshjälp ingår inte i OT Protect Software Maintenance Program, men kan tillhandahållas genom separata avtal till en extra kostnad.
- Leverans av licensnycklar undantas från de svarstider som anges i avsnitt 2.3.3 i det här OT Prime Protect Maintenance-programmet. OT begär också licensnycklar från tredjepartsleverantörer, tredjepartsleverantören sedan lämnar till antingen OT eller den kund som anges av OT. Licensnycklar är kanske inte tillgängliga för produkter och / eller utgåvor, som inte längre har underhåll.
- Livscykeln för programvaror från tredje part som säljs av OT bestäms bara av tredjepartssäljaren. Programvaror från tredje part ingår inte i avsnitt 2.1.3.
- OT är inte skyldigt att lämna Supporttjänster för produkter man säljer från tredje part till den grad att SÄ lösningen beror på olösta frågor som gäller produkter från tredje part, inklusive men inte begränsat till, att tredje part inte har någon tillgänglig support.
- Alla licenser och relaterade moduler måste stödjas av samma program för underhåll av programvaran (t ex) Prime Protect, utökade support- och underhållsprogram (i den mån de är tillgängliga) m m),

4. Tidsperiod och förlängning

4.1 Inledande period och förlängning

Inledande period för OT Prime Protect Software Maintenance Program är tolv månader från och med startdatumet. Såvida ingen av parterna utfärdar ett skriftligt meddelande 90 kalenderdagar innan den aktuella perioden har löpt ut, förlängs OT Prime Protect Software Maintenance Program automatiskt för en Efterföljande Period, som inleds ett år efter startdatumet. Därefter fortsätter programmet att förlängas för Efterföljande Perioder med ytterligare ett år i taget, såvida inte någondera parten utfärdar ett skriftligt meddelande 90 dagar före innevarande periods utgång. Om avgiften inte betalas kan OT tills vidare stänga av alla eller vissa tjänster som ingår i OT Prime Protect Software Maintenance Program, tills

betalning har erlagts. Vid avstängning måste ni fortfarande betala gällande avgift för OT Prime Protect Software Maintenance Program. OT får höja årsavgiften för Efterföljande Perioder med programunderhåll med 10 % av priset från föregående period. Avgifter som erlaggs för OT Prime Protect Software Maintenance Program återbetalas inte.

4.2 Reduceringar

Alla förfrågningar gällande förnyelse av OT Prime Protect Software Maintenance Program med färre antal licenser eller moduler av den Omfattade Programvaran än vad som för närvarande omfattas av underhåll och support, måste skickas in skriftligt till OT allra senast 90 kalenderdagar innan den aktuella perioden går ut. Godkännande av sådana förfrågningar sker efter OT's eget gottfinnande. Om OT accepterar en sådan förfrågan, ska OT endast tillhandahålla uppdateringar och support för programvara för det antal och den typ av licenser, som ingår i det återstående, förnyade programmet för under underhåll och service. Underhållsavgifterna för återstoden av den Omfattade Programvaran ska prissättas på nytt enligt de underhållsprogram för programvaror som då är aktuella. I ett sådant fall skiljer sig priset för de olika licenserna från tidigare gällande priser (till exempel, tidigare rabatter gäller inte längre). Varje förlängning av underhåll och support för täckt programvara måste resultera i, att kundens licenser för sådan programvara och relaterade moduler omfattas av en underhålls- och supportplan. Om du avbryter underhåll och support för en del av någon programvara eller relaterade moduler, måste du annullera licenserna för den programvara, som inte stöds.

4.3 Upphörande och återinsättande

Om man avslutar eller annullerar, beroende på vad som gäller, en prenumeration på OT Prime Protect Software Maintenance Program, kan man, efter överenskommelse med OT, köpa tjänsterna i OT Prime Protect Software Maintenance Programmet för den ovannämnda Omfattade Programvaran vid ett senare tillfälle mot en avgift som fastställs av OT vid begäran om köp. Förutom avgiften för den nya perioden, som måste gälla minst 12 månader, måste ni betala de avgifter som ni skulle ha behövt betala om ni inte hade avbrutit abonnemanget på OT Prime Protect Software Maintenance Program. De avgifter som måste erläggas, beläggs med en extra avgift per förfallen månad inklusive månaden när programmet återinsätts.

Vid framtida återinsättning av programvara som tidigare tagits bort som del av en reducereing enligt beskrivningen i avsnitt 5.3, måste betalning för avgifter för återinsatt underhåll och förfallna tilläggs månadsavgifter erläggas

OT bekräftar avgifter för återinsättande vid tidpunkten för begäran om återinsättande.

4.4 Utlöpande

Om prenumerationen på ett OT Software Maintenance Program för en Tidsperiod löper ut, bekräftar du och samtycker till att alla eventuella avtal som har ingåtts mellan dig och Open Text gällande ett OT Software Maintenance Program ska avslutas automatiskt, oavsett om de ifrågavarande avtalen hade dokumenterats i den här handboken, i en EULA eller något annat dokument. Om du vid någon tidpunkt skulle vilja prenumerera på ett OT Software Maintenance Program igen, gör du det enligt de då gällande leveransvillkoren för köp- och supporttjänster som ingår i OT Software Maintenance Programmet. OT är vid den här tidpunkten inte skyldig att uppfylla villkoren i några avtal gällande det OT Software Maintenance Program som hade ingåtts före det datum när prenumerationen löpt ut.

5. Tilläggsprogram

Tilläggsprogram är avgiftsbelagda, avancerade supportprogram som ger organisationer möjlighet att öka supportens täckning på grund av särskilda behov och som är tillgängliga för alla som för närvarande prenumererar på OT Prime Protect Software Maintenance Program

5.1 Ytterligare kontaktpersoner (KOP)

Ytterligare kundkontakter är ett abonnemangsbaserat alternativ för att utöka antalet individuella anställda, som är behöriga att kontakta OT-kundtjänsten och öppna supportförfrågningar.

- Avgifterna för ytterligarekontaktpersoner är årsbaserade.
- KOP-befogenheten ska gälla i 12 månader, såvida OT och kunden inte skriftligen har avtalat något annat.
- Villkoren i denna Handbok ska gälla de programprodukter som definieras här för varje KOP

5.2 Allmänna villkor

Assistans på plats är en avgiftsbelagd tjänst för OT-produkter och lösningar som ställs till förfogande genom ett separat avtal. Tjänster omfattar men är inte begränsad till Workarounds eller hjälp med konfigurationsändringar som är en del av lösningen av ett öppet Supportärende

6. Sekretess

OT uppfyller kraven i tillämpliga dataskyddslagar för behandling av persondata. Vi har vidtagit tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda dina personliga data och garantera en säkerhetsnivå som motsvarar riskerna. Kundernas persondata kommer inte att användas av OT, dess dotterbolag eller affärspartners, säljare och representanter som arbetar för oss för något annat syfte än vad som krävs

enligt den här handboken, det avtal som ligger till grund och vad som tillåts enligt lag. Om OT behöver få åtkomst till persondata för att kunna utföra sina supporttjänster ska kunden bara ge OT tillgång till de personliga data som krävs för detta syfte.

Persondata kan komma att behandlas i andra länder. En överföring till annat land måste ske enligt gällande dataskyddslag, vilket kan innebära att tillämpliga regelverk eller säkerhetsspärrar får avgöra om det är berättigat eller inte (inklusive sekretesscertifikat). Lämpliga säkerhetsspärrar kan omfatta OT och tredje part som följer EU:s standardavtal för överföring av personliga data. Mer information finns i OT:s sekretesspolicy på <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.