

# opentext™

The Information Company

# OpenText Protect

Manual do Programa de Manutenção de Software  
Programas Protect, Protect Anytime e Protect Anywhere

## 1. Introdução

Bem-vindo ao Programa de Manutenção de Software OpenText (OT) Protect da Open Text Corporation. Este manual fornece informações sobre as políticas e os processos elaborados levando em conta suas necessidades de suporte. Utilize-o como um guia para ajudá-lo a aproveitar ao máximo seu investimento nas soluções OT.

O Manual do Programa de Manutenção de Software OT Protect (o “Manual”) descreve os serviços do Programa de Manutenção de Software OT Protect oferecidos para o software da OT licenciado pela OT para o qual você adquiriu os serviços de suporte aqui descritos. Também oferecemos programas de suporte aprimorados com base em tarifas que permitem que as organizações aumentem sua cobertura de suporte de acordo com suas necessidades de negócios. Esses programas estão disponíveis para qualquer assinante atual do Programa de Manutenção de Software OT Protect e estão descritos na seção 5 do Manual.

Você também pode consultar <http://www.opentext.com/support> para encontrar mais informações, ou entrar em contato com seu escritório local de suporte ao cliente da OT para obter a documentação sobre estes programas adicionais.

## 1.1 Definições

“**Programa Adicional**” refere-se aos programas aprimorados baseados em taxas, que estão descritos na Seção 5 deste documento.

“**Classificação**”, “**Classificado**” ou “**Classificar**” refere-se à prioridade designada pela OT à Requisição de Suporte.

“**Software Coberto**” significa o software licenciado para o qual devem ser prestados os serviços de manutenção do presente Manual, incluindo toda a documentação fornecida ou disponível.

“**Portal de Atendimento ao Cliente**” refere-se ao ponto de acesso online da OT para links e informações relativas ao suporte ao cliente da OT, disponíveis para os clientes do OT Protect.

“**Manutenção Atual**” - um período definido a partir da data de lançamento do Software Coberto que inclui:

- Um número ilimitado de envios de Requisições de Suporte
- Patches de Produto e/ou lançamento de versões
- A capacidade de solicitar melhorias ou novas funcionalidades e relatar Erros
- O acesso ao Portal de Atendimento ao Cliente (Documentação, artigos técnicos, fóruns de discussão, webinários e eventos)
- Requer manutenção de software ativa e renovação anual por parte do cliente

“**Dias**” refere-se aos dias úteis, sendo 5 dias x 8 horas, de segunda a sexta-feira, exceto pelos feriados legais de cada região.

“**Documentação**” refere-se aos guias de usuário, manuais de operação e notas de lançamento em vigor a partir da data de entrega do Software Coberto aplicável, geralmente disponibilizados aos usuários finais dos produtos OT pela OT.

“**Erro**” refere-se a qualquer falha verificável e reproduzível do Software Coberto em executar substancialmente de acordo com a Documentação de acompanhamento, conforme aplicável, para tal Software Coberto.

“**Expiração**” significa o final de um Período, quer ocorra por vencimento ou cancelamento.

“**Período Inicial**” refere-se aos doze meses que começam na Data Inicial.

“**OT**” refere-se à Open Text Corporation e/ou suas subsidiárias/afiliadas que ofereçam os serviços de manutenção e suporte, conforme descritos neste Manual do Programa de Manutenção de Software OT Protect.

“**Patch de Produto**” refere-se a um programa de software adicional para corrigir um Erro do Software Coberto.

“**Pontos de Contato**” ou “**PDC**” refere-se a seus funcionários individuais designados que estejam autorizados a entrar em contato com a equipe de suporte da OT.

“**Modo de Produção**” refere-se ao uso do Software Coberto da forma pretendida pela Documentação que o acompanha, por seus usuários, como parte das operações comerciais ou de serviços. O Modo de Produção não inclui atividades de desenvolvimento, garantia de qualidade, demonstração, testes, simulações ou ambientes de treinamento.

“**Lançamento**” refere-se ao software finalizado e lançado.

“**Resolução**” refere-se à tomada de medidas necessárias para corrigir um erro de modo que o Software Coberto opere de acordo com a Documentação. Isso pode incluir, entre outras coisas, criar uma nova Solução Alternativa ou aplicar uma existente (dado que a OT buscará uma correção permanente, se comercialmente aceitável) ou atualização.

“**Tempo de Resposta**” refere-se à quantidade de tempo que é medida a partir do momento que uma Requisição de Suporte é recebida pela OT até o momento em que um membro tecnicamente qualificado da OT lhe responda com a finalidade de iniciar o trabalho necessário para alcançar a resolução da Requisição de Suporte. O tempo de resposta para uma RS é determinado por sua Classificação, pelo(s) programa(s) de suporte da OT que o cliente assinou e pela hora em que a RS foi enviada à OT durante um dia útil.

“**Data Inicial**” refere-se à data inicial em que o Programa de Manutenção de Software OT Protect do cliente entra em vigor, que é a data em que o Software Coberto é inicialmente enviado ou disponibilizado de alguma forma a você, por parte da OT.

“**Período Subsequente**” refere-se ao período de 12 meses a partir do primeiro aniversário da Data Inicial, e cada período de 12 meses subsequente, iniciando no aniversário da Data Inicial.

“**Requisição de Suporte**” ou “**RS**” refere-se à abertura de um registro ou “ticket” documentando os detalhes da solicitação de serviço ou do incidente.

“**Serviços de Suporte**” refere-se às seguintes atividades: a abertura de uma Requisição de Suporte, a resposta da OT à Requisição de Suporte e uma Resolução da Requisição de Suporte.

“**Manutenção Contínua**” refere-se ao estágio do ciclo de vida do produto após o vencimento da Manutenção Atual. Durante esta fase do ciclo de vida de suporte do produto, os seguintes Serviços de Suporte estarão disponíveis\*:

- O acesso ao Portal de Atendimento ao Cliente (Documentação, artigos técnicos, fóruns de discussão, webinários e eventos)

\* Os termos e a duração das fases do ciclo de vida do suporte ao produto podem variar dependendo do produto e do Lançamento da versão. Consulte a página do produto no Portal de Atendimento ao Cliente para termos específicos do ciclo de vida.

“**Período**” refere-se ao Período Inicial ou a um Período Subsequente.

“**Atualização**” refere-se a Patch do Produto ou versão do Software Coberto, que será fornecido pela OT para o cliente de acordo com este Manual.

“**Nós**” ou “**nosso**” refere-se à OT.

“**Solução Alternativa**” é uma forma de resolver um Erro, ignorando o problema no sistema (desvio técnico do software). Uma Solução Alternativa é normalmente uma correção temporária e a OT pode posteriormente corrigir o Erro no Software Coberto e/ou nos programas através de um Patch de Produto ou uma Atualização.

“**Você**”, “**seu/sua**” ou “**cliente**” referem-se à entidade que licenciou o Software Coberto da OT e está adquirindo os serviços do Programa de Manutenção de Software OT Protect.

## 2. Serviços de Suporte

### 2.1 Informações gerais

#### 2.1.1 Informações sobre horário e localização dos serviços de suporte da OT

O Serviço de Suporte está disponível 5X8 de Segunda-Feira a Sexta-feira para todos os pedidos de suporte (como definido na seção 2.3.2. deste SMPH), exceto em feriados legais de cada região. Os Serviços de Suporte localizam-se no país onde o Software Coberto está instalado. Os horários, locais de suporte e informações de contato adicionais para o Programa de Manutenção OT Protect Software estão disponíveis ao público e mantidos no nosso website corporativo em: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Os Serviços de Suporte serão prestados a partir de uma localidade na mesma região onde estiver instalado o Software Coberto ou então de uma localidade alternativa tal como determinado pela OT. Onde for usada uma localidade de suporte alternativa pela OT, os feriados legais regionais para essa localidade de suporte alternativa não terão impacto nos horários dos Serviços de Suporte para o cliente.

A comunicação relacionada a uma RS será feita em inglês, a menos que a critério da OT, o centro de suporte responsável pelo processamento seja capaz de oferecer comunicação em outro idioma, para conveniência do cliente. A OT pode não ser capaz de fornecer todas as informações em um idioma diferente do inglês, caso a RS seja transferida para outro centro de suporte.

\* Para clientes no Médio Oriente, os Serviços de Suporte estão disponíveis 8 horas por dia, 5 dias por semana, de Domingo a Quinta-feira exceto durante feriados regionais, para Requisições de Suporte normais.

#### 2.1.2 Ponto(s) de Contato

Os Serviços de Suporte são prestados ao seu Ponto de Contato (PDC). Os PDCs devem ter conhecimentos e permissões de administrador do Software Coberto para fornecer as informações ao suporte ao cliente da OT, e tomar as medidas necessárias para obter uma resolução para a RS, como descrito abaixo. Os PDCs são geralmente os administradores e outros membros de sua equipe técnica.

Um contrato de renovação de suporte exclusivo para o Software Coberto será atribuído a cada encomenda de manutenção e suporte de software que colocar na OT. Você pode designar até três PDCs para cada contrato de renovação do suporte. Os PDCs só podem entrar em contato com o suporte ao cliente da OT de acordo com a seção 2.1.1..

### **2.1.3 Atualizações de Software**

Os lançamentos de novas versões do Software Coberto lhe serão disponibilizados como parte do Programa de Manutenção de Software OT Protect, sem custo adicional, se e quando tais lançamentos forem liberados de forma geral para todos os assinantes do Programa de Manutenção de Software OT Protect. Para receber esses lançamentos, o Programa de Manutenção de Software OT Protect já deverá ter sido assinado no momento do lançamento e da requisição. Os assinantes são notificados sobre novos lançamentos em boletins informativos regulares e através do Portal de Atendimento ao Cliente.

Recomendamos que você execute a versão mais recente do Software Coberto. Na maioria dos casos, a OT oferece suporte a cada versão do Software Coberto por um período de, sessenta (60) meses após o lançamento geral da versão para os clientes da OT (Manutenção Atual). Os termos e a duração das fases do ciclo de vida do suporte ao produto podem variar dependendo do Software Coberto e da nova versão. Consulte a página do produto no Portal de Atendimento ao Cliente para termos específicos do ciclo de vida. Após o vencimento do período da Manutenção Atual, o Software Coberto entra em fase de Manutenção Contínua de seu ciclo de vida. Quando um Software Coberto é considerado em Manutenção Contínua, não são mais lançados novos Patches de produto nem novas versões para uso geral.

A migração para uma nova versão de Manutenção Atual pode ser necessária a fim de resolver um problema. Se não for possível fazer a atualização para uma versão subsequente de Manutenção Atual, a OT pode oferecer opções de suporte e manutenção estendido por um custo adicional. Por favor contate seu Especialista em Renovações ou o escritório de suporte ao cliente local da OT para demais informações.

## **2.2 Abertura de uma Requisição de Suporte**

Os Serviços de Suporte são prestados no Programa de Manutenção de Software OT Protect para resolver incidentes associados a problemas de desempenho ou uso relatados pelos assinantes. Problemas de desempenho e uso são situações em que o Software Coberto não apresenta um desempenho substancialmente de acordo com a Documentação do usuário que o acompanha. De um modo geral, os problemas de desempenho e de utilização podem ser causados por: 1) Erro ou defeito de software (relacionados ao projeto, codificação ou arquitetura do Software Coberto), 2) Erro de uso ou configuração (relacionado ao uso, instalação ou configuração do Software Coberto) ou 3) Erro do ambiente (relacionado à rede, ao hardware e aos sistemas operacionais do assinante). As RSs de Serviços de Suporte para resolver quaisquer problemas devem ser abertas por um PDC usando o Portal de Atendimento ao Cliente, localizado em <https://support.opentext.com/>. Essas ferramentas de autoatendimento do cliente abrirão uma RS automaticamente e lhe enviarão um número de rastreamento associado.

Você é encorajado a:

- Fornecer ao suporte ao cliente da OT as informações cabíveis necessárias para Classificar e registrar a RS (consulte 2.3.2).
- Sempre que possível, usar o número da RS para a comunicação com o suporte ao cliente da OT.

## 2.3 Resposta da OT a uma Requisição de Suporte

### 2.3.1 Encaminhamento de uma Requisição de Suporte

As Requisições de Suporte serão encaminhadas da seguinte maneira:

- a. Se a RS envolver Software Coberto da OT, a RS será encaminhada para o suporte ao cliente da OT, para Classificação e Resolução (descritas abaixo).
- b. Se a origem da RS não estiver clara, o ticket será encaminhado para o suporte ao cliente da OT para investigação adicional, e, uma vez que a origem da RS seja determinada, ela será encaminhada conforme descrito acima nas seções 2.3.1 (a).
- c. Se a origem da RS for o hardware, sistema operacional, banco de dados, servidor web, software navegador ou outro aplicativo que não seja da OT, a OT poderá, sempre que possível, tentar fornecer uma Solução Alternativa (descrita abaixo) e/ou poderá, quando possível, relatar o problema para o fornecedor apropriado para obter a Resolução. Se a RS envolver um produto que é desenvolvido por um terceiro, a RS pode ser encaminhada para esse terceiro.
- d. Qualquer software e/ou hardware fornecido e instalado pela OT, (conforme acordo firmado com o cliente), para ajudar no fornecimento dos Serviços de Suporte, e que não tenha sido adquirido pelo cliente, deve ser removido e devolvido à OT após o término do programa ou componente de fornecimento relacionado.

## 2.3.2 Classificação da Requisição de Suporte e Tempos de Resposta

Classificação RS	Definição RS	Tempo de Resposta planejado
	<p>Definição RS</p> <p>Cada RS será Classificada pelo Suporte ao Cliente da OT da seguinte forma. A OT considerará, de boa-fé, o seu pedido de reclassificar uma RS.</p>	<p>Os Tempos de Resposta são objetivos e não podem ser garantidos pela OT em todas as circunstâncias.</p>
Crítica	<p>Uma RS será Classificada como crítica se o problema de desempenho relatado fizer com que o Software Coberto fique funcionalmente inoperante e impedir que o Software Coberto seja usado no Modo de Produção.</p>	<p>1 hora de expediente ou menos, 5x8</p> <p>Incidentes críticos têm de ser registrados por telefone ou diretamente na OT.</p>
Grave	<p>Uma RS será Classificada como grave se o problema de desempenho relatado degradar significativamente o desempenho do Software Coberto ou restringir substancialmente o uso do Software Coberto em Modo de Produção (o sistema está operacional, mas poderá haver impacto no desempenho).</p>	<p>2 horas de expediente, 5x8</p>
Normal	<p>Uma RS será Classificada como normal se o problema de desempenho relatado for uma questão sobre o (i) uso final, (ii) configuração do Software Coberto ou um pequeno defeito no Software Coberto que não restringe substancialmente o uso do Software Coberto no Modo de Produção, (iii) um melhoramento, ou (iv) relativamente a questões de configuração do Software Coberto.</p> <p>Como regra, uma RS relatada via e-mail e/ou para um sistema que não seja de produção é Classificada como Normal.</p> <p>Acesso ao Portal de Atendimento ao Cliente permanece disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p>	<p>4 horas de expediente, 5x8</p>

Escalção: pode-se requisitar uma escalção em qualquer momento pelo Portal de Atendimento ao Cliente ou por telefone.

Consulte a seção 3.0 sobre limitações ao Programa de Manutenção do Software OT Protect.



## **2.4 Resolução da Requisição de Suporte**

O suporte ao cliente da OT deve tentar resolver cada RS, independentemente da Classificação, através da oferta de assessoria técnica, localizando uma Solução Alternativa existente ou criando uma nova Solução Alternativa usando o processo descrito abaixo nesta Seção 2.4. No caso de uma interrupção

e dependendo da causa e duração da mesma, a OT poderá solicitar que o cliente faça a restauração a partir do backup, a fim de retornar o sistema a um estado de produção.

Uma vez que o serviço de produção seja restaurado, a Classificação da RS é rebaixada e a análise da causa-raiz pode continuar, conforme solicitado, durante o horário de funcionamento regular do suporte regional.

Se um Patch do Produto for providenciado para resolver uma SR, a distribuição do Patch do Produto será realizada no próximo lançamento da nova versão.

### **2.4.1 Resolução de RSs Críticas**

Para RSs Classificadas pela OT como críticas que tenham sido causadas por defeitos no Software Coberto, se a assessoria técnica prestada pelo suporte ao cliente da OT não tiver resolvido a RS e se nenhuma Solução Alternativa tiver sido encontrada ou criada para resolver a RS, o suporte ao cliente da OT aplicará todos os esforços comercialmente cabíveis para desenvolver um Patch de Produto que solucione a RS e disponibilizá-lo a você.

### **2.4.2 Resolução de RSs Graves**

Para RSs Classificadas pela OT como graves, a OT pode desenvolver um Patch de Produto ou poderá resolvê-las no próximo lançamento de uma nova versão.

### **2.4.3 Resolução de RSs Normais**

A resolução de RSs Classificadas como normais poderá ser incluída no próximo lançamento de uma versão.

### **2.4.4 Condições de Resolução de uma Requisição de Suporte**

O suporte ao cliente da OT deve tentar solucionar cada RS, independentemente de sua Classificação. A OT não tem obrigação de apresentar uma Resolução para sua RS, como descrito acima, a menos que:

- Você esteja usando uma Versão do Software Coberto que se encontra sob Manutenção Atual e que você tenha instalado e implementado todas as Atualizações relevantes disponíveis recentemente,

inclusive Patches de Produto, Pacotes de Serviço ou quaisquer outras Atualizações ou que você faça isso sob solicitação ao suporte ao cliente OT. O suporte ao cliente da OT fará esse pedido se acreditar justificadamente que seja necessário efetuar a instalação e a implementação para obter a Resolução de sua RS; E,

- Você esteja usando o Software Coberto em hardware e com software de terceiros aprovados pela OT ou conforme especificado na Documentação; E,
- Conforme determinado pela OT, a RS não tenha sido causada por (a) você, incluindo, entre outros fatores, o uso e/ou a configuração de: (a) ferramentas de desenvolvimento, incluindo SDK; (b) um recurso terceirizado; e (c) o ambiente operacional em que o Software Coberto foi implementado, incluindo, entre outros, o sistema operacional, banco de dados, outros aplicativos, serviços ou programas, redes de comunicação, ou hardware; E,
- Seu PDC esteja disponível para participar ativamente com a OT do diagnóstico, dos testes e da Resolução do problema. A OT reserva-se o direito de suspender suas obrigações nos termos deste Manual, todas as vezes em que um PDC competente não estiver disponível para tal participação; E,
- Você tenha fornecido à OT todas as informações necessárias para permitir que a OT reproduza a RS;

### 3. Limitações

As seguintes limitações aplicam-se ao Programa de Manutenção de Software OT Protect:

- O Programa de Manutenção de Software OT Protect descrito neste manual só se aplica ao Software Coberto conforme descrito na Documentação da OT, e não se aplica a quaisquer modificações, produtos ou serviços fornecidos pela equipe de serviços profissionais da OT ou por recursos terceirizados, que resultem na alteração ou extensão do Software Coberto. O cliente pode contratar os serviços profissionais da OT mediante uma taxa, através de um acordo separado.
- A OT reserva-se o direito de modificar qualquer parte deste manual, a seu exclusivo critério e sem aviso prévio. Contudo, você será notificado sobre tais modificações (caso ocasionem uma redução significativa dos serviços) em tempo hábil por e-mail, aviso por escrito ou uma publicação no Portal de Atendimento ao Cliente.
- Nenhum conteúdo deste manual tem a intenção de excluir, restringir ou modificar qualquer condição ou garantia implícita pela legislação em vigor (“Termos Implícitos”), quando tal ato teria o efeito de tornar este manual parcial ou totalmente nulo, ou de outra forma inaplicável. Até a máxima extensão permitida pela legislação em vigor, a responsabilidade da OT pela violação de qualquer dos Termos Implícitos limita-se ao fornecimento dos serviços de Manutenção de Software OT Protect.

- A obrigação da OT em resolver as RSs e/ou os problemas de desempenho limita-se exclusivamente às obrigações descritas neste Manual.
- O Programa de Manutenção de Software OT Protect, Programa OT Protect Anytime e OT Protect Anywhere não fornecem assistência personalizada para problemas identificados como sendo resultado da implementação de alterações maiores à arquitetura técnica do Software Coberto (por exemplo, atualizações da aplicação, banco de dados subjacente, adição de hardware novo, etc.). A OT oferece: (1) assistência remota ou no local a partir de um representante do Serviço ao Cliente da OT designado para a sua organização durante o período da manutenção ou RS para observar, participar em chamadas em conferência ou web sessions, ou fornecer assistência às suas atividades de manutenção (“Suporte Dedicado”); e (2) um representante designado do suporte com experiência na sua atividade de manutenção planeada que ficará de prevenção para o caso de necessitar de assistência (“Suporte de Standby”). O Suporte Dedicado ou de Standby ou Dedicado são serviços pagos que têm de ser previamente acordados para estes tipos de atividades. Entre em contato com o seu escritório local para suporte ao cliente da OT para mais informações.
- O Suporte ao Kit de Desenvolvimento de Software (SDK) do OT Protect fornece assistência apenas nas RSs relacionadas: (a) à instalação (b) à configuração de um aplicativo de desenvolvedor da OT (por exemplo, Ambiente de Desenvolvimento Integrado (“IDE”)) ou software relacionado necessário para estabelecer um desenvolvimento adequado ou ambiente de programação que seja consistente com os ambientes ou aplicativos que têm sido suportados; e (c) à análise das mensagens de erro relacionadas ao aplicativo de desenvolvedor da OT. O suporte ao SDK não inclui depuração de código, assistência com escrita de codificação, revisões de código, ou qualquer assistência à programação em geral, como parte do Programa de Manutenção de Software OT Protect, mas esses serviços podem ser fornecidos em um acordo separado, por um preço adicional.
- A disponibilização de chaves de licença está excluída dos Tempos de Resposta descritos na Seção 2.3.2 deste Programa de Manutenção de Software OT Protect. Além disso, os códigos de licença de fornecedores externos são solicitados ao fornecedor externo e fornecidos pelo fornecedor externo à OT ou ao Cliente, conforme determinado pela OT. Poderão não estar disponíveis chaves de licença para produtos e/ou lançamentos de versões que não se encontram mais em Manutenção Atual.
- O ciclo de vida do software para produtos de terceiros revendidos pela OT é estabelecido exclusivamente pelos fornecedores externos. O software de terceiros está excluído da Seção 2.1.3.
- A OT não é responsável por prestar Serviços de Suporte para produtos de terceiros revendidos pela OT na medida em que o tratamento de RS depende de problemas não resolvidos com produtos de terceiros incluindo, mas não limitado à indisponibilidade de suporte do terceiro.
- Todas as licenças e módulos relacionados têm de ser suportados pelo mesmo programa de manutenção de software (por ex., Protect, programas de suporte e manutenção ampliados (desde que disponíveis), etc.).

## 4. Período e Renovação

### 4.1 Período Inicial e Renovação

O Período Inicial do Programa de Manutenção de Software OT Protect é de doze meses a partir da Data Inicial. A menos que uma das partes apresente aviso prévio por escrito de 90 dias corridos antes do término do prazo vigente, o Programa de Manutenção de Software OT Protect será renovado automaticamente por um Período Subsequente, com início no aniversário da Data Inicial, e a partir daí continuará sendo renovado por sucessivos Períodos Subsequente de periodicidade anual, a começar em cada aniversário da Data Inicial. Antes do início de um Período, você terá que pagar a taxa anual integral aplicável ao Programa de Manutenção de Software OT Protect relativa ao Software Coberto que você licenciou pela OT, sob pena de a OT suspender alguns ou todos os serviços do Programa de Manutenção de Software OT Protect até que o pagamento seja recebido. Tal suspensão não o isenta de sua obrigação de pagar a taxa aplicável ao Programa de Manutenção de Software OT Protect. A OT poderá aumentar a taxa anual para os Períodos Subsequentes de manutenção de software, porém, não mais que 10% do preço do Período anterior. Nenhuma taxa paga em relação ao Programa de Manutenção de Software OT Protect é reembolsável.

### 4.2 Reduções

Todos os pedidos para renovar o Programa de Manutenção de Software OT Protect em um número menor de licenças ou de módulos de Software Coberto que o número atualmente coberto pela manutenção e suporte devem ser apresentados por escrito à OT pelo menos 90 dias corridos antes do término do Período vigente. A aceitação de quaisquer requisições para ajustar as taxas ao software restante fica a critério exclusivo da OT. Se a OT aceitar tal requisição, somente fornecerá Atualizações e suporte de software para o número e tipo de licenças incluídas no seu Software Coberto restante que estiver sendo renovado para fornecimento de manutenção e suporte. Os encargos de manutenção para o Software Coberto restante deverão ser reajustados nos Programas de Manutenção de Software atuais da OT. Nesse caso, as taxas aplicadas a cada licença poderão ser diferentes de todos os Períodos anteriores (por exemplo, podem não ser aplicados descontos concedidos anteriormente). Qualquer renovação de manutenção e suporte para Software Coberto deve resultar em que todas as licenças do Cliente de tal produto de Software e módulos relacionados sejam abrangidas por um plano de manutenção e suporte. Caso você cancele a manutenção e suporte para uma parte de qualquer produto de Software ou módulos relacionados, será solicitado que você cancele as licenças para o software não suportado.

### 4.3 Descontinuidade e Restabelecimento

Se você rescindir ou cancelar, conforme o caso, um Período do Programa de Manutenção de Software OT Protect para o Software Coberto, poderá, desde que acordado com a OT, adquirir posteriormente os serviços atuais do Programa de Manutenção de Software OT Protect para tal Software Coberto mediante o pagamento de uma taxa a ser determinada pela OT no momento da requisição. No entanto, além da taxa para o novo Período, que deve ser de no mínimo 12 meses, você terá que pagar as taxas que deveriam ter sido pagas se tivesse continuado o Programa de Manutenção de Software OT Protect ininterruptamente. As taxas cobradas para restabelecer os Serviços de Suporte estão sujeitas a uma sobretaxa por cada mês descontinuado, incluindo o mês de restabelecimento.

A reposição futura de software não cancelado como parte da redução descrita na Seção 4.2 está sujeita ao pagamento de taxas de manutenção com retroatividade e sobretaxas pelos meses decorridos.

A OT confirmará as taxas de restabelecimento no momento em que for feito o respectivo pedido.

### 4.4 Expiração

Quando da Expiração do Período Prazo de um Programa de Manutenção de Software OT, você confirma e concorda que qualquer e todo o acordo entre você e a Open Text relacionado ao Programa de Manutenção de Software OT será encerrado automaticamente, independentemente destes acordos estarem documentados neste Manual, em um Contrato de Licença de Usuário Final da OT (EULA) ou qualquer outro documento. Se a qualquer momento após a Expiração você decidir assinar novamente um Programa de Manutenção de Software OT, você o fará sob as condições de fornecimento de serviços de suporte e condições comerciais do Programa de Manutenção de Software OT atual então em vigor e a OT não será obrigada a atender a quaisquer acordos feitos anteriormente à data de Expiração de tal Programa de Manutenção de Software OT.

## 5. Programas Adicionais

Para adquirir qualquer um dos Programas Adicionais, você deve estar inscrito em um dos seguintes programas: Programas de Manutenção de Software OpenText ou OpenText Protect (coletivamente denominados “Programas de Manutenção de Software OT”). Você deve ser assinante de um dos Programas de Manutenção de Software OT durante toda a vigência do Programa Adicional.

### 5.1 Termos Gerais

- O período do Programa Adicional será de 12 meses, salvo quando estabelecido de outra forma por escrito, entre a OT e o cliente.
- Os termos deste Manual são aplicáveis aos serviços do programa aqui definidos para cada

Programa Adicional. Quaisquer serviços adicionais solicitados pelo cliente precisarão de um contrato separado e estarão sujeitos aos preços de tabela da OT em vigor.

## **5.2 OpenText Protect Anytime**

O Programa de Suporte OpenText Protect Anytime (OT Protect Anytime) inclui suporte a problemas críticos (conforme definidos na seção 2.3.2) associados ao Software Coberto em seu ambiente de produção 7x24.

Quando o cliente dá início a uma RS crítica no departamento de suporte ao cliente da OT, um representante técnico responde ao pedido no prazo de uma (1) hora. O representante do suporte ao cliente da OT tentará solucionar o problema, oferecendo uma solução ou uma Solução Alternativa recomendada para implementação pela equipe do cliente. Os recursos do suporte ao cliente da OT ficam disponíveis e de plantão (24 horas por dia, 7 dias por semana) até que a produção seja restaurada ou que uma Solução Alternativa seja estabelecida.

O cliente pode designar até 3 PDCs adicionais, quando assinar o OT Protect Anytime (total de 6 PDCs). É possível adquirir um número maior de PDCs conforme especificado na seção 5.3.

## **5.3 OpenText Protect Anywhere**

O Programa OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) inclui suporte a todos os problemas, de todas as Classificações (idêntico à seção 2.3.2), 24x7x365.

A resolução de problemas das RSs pode continuar fora das horas de operação regionais, a pedido do cliente.

A não ser que se solicite a transferência contínua da RS para outro centro de suporte, ela permanecerá ou será transferida para o centro de suporte da região do PDC do cliente.

O cliente pode designar até 5 PDCs adicionais, quando assinar o OT Protect Anywhere (total de 8 PDCs). É possível adquirir um número maior de PDCs conforme especificado na seção 5.3.

## **5.4 Ponto(s) de Contato Adicional(is) (PDC)**

PdC adicionais é uma opção sujeita a subscrição para aumentar o número de colaboradores individuais designados por si que estão autorizados a contactar o suporte ao cliente OT e a abrir PS.

## 5.5 Suporte no local

O serviço de suporte no local está disponível mediante uma taxa, para produtos e soluções da OT, fornecidos em um acordo separado. Este serviço pode incluir, mas não está limitado a, Soluções Alternativas ou assistência com mudanças de configuração como parte da Resolução de uma RS aberta.

## 6. Privacidade

A OT cumpre com os requisitos da lei de proteção de dados aplicável no processamento de dados pessoais. Implementamos medidas técnicas e organizacionais para proteger seus dados pessoais e garantir um nível de segurança adequado ao risco. Os dados pessoais do cliente não devem ser usados pela OT, pelos seus afiliados ou parceiros, fornecedores e agentes que trabalhem com qualquer outra finalidade que não a exigida neste Manual, no contrato subjacente e no requerido por lei. Se a OT solicitar acesso a dados pessoais para fornecer Serviços de Suporte, o Cliente irá fornecer os dados pessoais à OT apenas no âmbito do que for razoavelmente necessário.

Os dados pessoais podem ser processados em outros países. A transferência para outros países deve estar de acordo com a legislação de proteção de dados aplicável que pode incluir uma decisão adequada pelos reguladores aplicáveis (incluindo certificação Privacy Shield) ou salvaguardas adequadas. As salvaguardas adequadas podem incluir a OT e outras partes incluídas nas cláusulas contratuais-tipo da UE para a transferência de dados pessoais. Para mais informações, consulte a política de privacidade da OT disponível em <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.

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