

opentext™

The Information Company

OpenText Protect

Manuel du Programme de maintenance de logiciels
Programmes Protect, Protect Anytime, et Protect Anywhere

1. Introduction

Bienvenue dans le Programme de Maintenance & Support OpenText Protect d'OpenText Corporation (OT). Ce manuel vous fournira toutes les informations nécessaires quant aux procédures et politiques mises en place pour un support technique optimal. Vous pourrez utiliser ce guide afin de tirer le meilleur parti de votre investissement dans les solutions logicielles OT.

Le Manuel du Programme de maintenance de logiciels OpenText Protect (le « Manuel ») décrit les services offerts au sein du Programme de Maintenance & Support OpenText Protect, pour les licences logiciels OT et pour lesquelles vous avez souscrit un contrat de Maintenance & Support. Nous offrons également des programmes de support supplémentaire payants qui permettent à toute entreprise d'améliorer leur couverture en fonction de leurs besoins. Ceux-ci sont disponibles à tout client ayant une souscription valable au Programme de Maintenance & Support OpenText Protect. Plus d'informations peuvent être trouvées dans la section 5 de ce Manuel.

Vous pouvez également trouver plus d'informations sur ces programmes de support supplémentaire sur <http://www.opentext.com/support> ou contacter votre bureau de service à la clientèle OT local.

1.1 Définitions

« **Programme Supplémentaire** » fait référence aux programmes améliorés payants, détaillés dans la section 5 du présent document.

« **Classement** », « **Classé** » ou « **Classer** » fait référence à la priorité OT de la Demande de support.

« **Logiciel Couvert** » signifie le logiciel autorisé pour lequel les services de maintenance seront fournis selon ce Manuel, incluant toute la documentation disponible ou rendue disponible.

« **Portail du Service Client** » fait référence au point d'accès en ligne fournissant les liens et les renseignements concernant le support à la clientèle OT à disposition des clients OT Protect.

« **Maintenance Courante** » – une période de temps définie commençant à la date de sortie du Logiciel couvert en question. Celle-ci inclut :

- Un nombre illimité de Demandes de Support
- Des correctifs de produits (« Patches ») et/ou de nouvelles versions (« Releases »)
- La possibilité de demander des améliorations ou de nouvelles fonctions et de signaler des anomalies
- L'accès au Portail du service à la clientèle (Documentation, articles techniques, forums de discussion, webinaires et événements)
- Nécessite un contrat de maintenance active de logiciels à jour et un renouvellement annuel

« **Jours** » on entend jours ouvrés, soit 5 jours x 8 heures du lundi au vendredi, sauf jours fériés nationaux.

« **Documentation** » fait référence aux guides et manuels d'utilisation et aux notes de versions en vigueur à compter de la date de livraison du Logiciel couvert en question, mis à la disposition générale des utilisateurs finaux d'OT, par OT.

« **Anomalie** » fait référence à tout défaut reproductible et vérifiable empêchant le Logiciel couvert de fonctionner de manière substantiellement conforme à la documentation disponible pour ce Logiciel couvert.

« **Expiration** » fait référence à la fin d'une Période, qu'elle survienne suite à une résiliation ou à une annulation.

« **Période Initiale** » fait référence aux douze mois suivant la Date de début de la maintenance

« **OT** » fait référence à OpenText Corporation et/ou à ses filiales/entreprises affiliées offrant des services de maintenance et de support tels que décrits dans ce Manuel du Programme de maintenance de logiciels OT Protect, selon les cas.

« **Correctif de Produit** » fait référence à un programme additionnel de logiciel permettant de corriger une Anomalie du Logiciel couvert.

« **Personnes Ressources** » fait référence aux employés individuels désignés autorisés à contacter l'équipe de support d'OT.

« **Mode de Production** » fait référence à l'utilisation du Logiciel couvert comme prévue par la Documentation qui l'accompagne par les utilisateurs, dans un contexte commercial ou de services opérationnels. Le Mode de production n'inclut pas les environnements de développement, d'assurance-qualité, de démonstration, d'évaluation ou les environnements de formation.

« **Version** » fait référence au logiciel finalisé et publié.

« **Résolution** » fait référence au fait de prendre les mesures nécessaires pour corriger une anomalie de manière à ce que le Logiciel couvert fonctionne conformément à la documentation. Cela peut inclure, sans s'y limiter, à proposer une Solution ou à appliquer une Solution de contournement existante (si tant est que OT cherchera une correction permanente et commercialement raisonnable) ou une Mise à jour.

« **Temps de Réponse** » fait référence au temps mesuré à partir du moment où une Demande de support est reçue par OT, jusqu'au moment où un membre qualifié techniquement d'OT répond dans le but de commencer le travail nécessaire permettant de résoudre la Demande de support. Le Temps de réponse pour une Demande de Support est déterminé par son Classement, le(s) programme(s) de support OT auquel (auxquels) le client a souscrit et le moment auquel la Demande de Support a été soumise à OT durant un jour ouvrable.

« **Date de Début** » fait référence à la date initiale du Programme de maintenance de logiciels OT Protect du client à laquelle le Logiciel couvert a été initialement envoyé ou mis à disposition du Client par OT.

« **Période Suivante** » fait référence aux 12 mois suivants le premier anniversaire de la Date de début et à chaque période de 12 mois commençant à la date anniversaire de la Date de début.

« **Demande de Support** » ou « **DS** » fait référence à l'enregistrement d'une requête ou d'un « ticket » répertoriant les détails de la demande de service ou de l'incident.

« **Services de Support** » fait référence aux activités suivantes : une initiation d'une Demande de support, la réponse d'OT à la Demande de support et la Résolution de la Demande de support.

« **Maintenance de Continuité** » fait référence à l'étape du cycle de vie du produit qui suit l'expiration de la Maintenance Actuelle. Au cours de cette phase du cycle de vie du support produit, les services de support suivants sont disponibles* :

- Accès au Portail Service Client (Documentation, articles techniques, forums de discussion, webinaires et événements)

* Les termes et la durée des phases du cycle de vie du support produit peuvent varier en fonction du produit et version. Veuillez-vous référer à la page produit du Portail Service Client pour les termes spécifiques du cycle de vie.

« **Période** » fait référence à la Période initiale du service ou à une Période suivante.

« **Mise à Jour** » signifie un Correctif de produit ou une nouvelle Version du Logiciel couvert qui sera fourni par OT au client conformément à ce Manuel.

« **nous** », « **notre** » ou « **nos** » font référence à OT.

« **Solution de Contournement** » est une façon de régler une Anomalie en contournant le problème dans le système (contournement technique de logiciel). Une solution de contournement est généralement une correction temporaire et OT peut corriger l'Erreur par la suite dans le Logiciel couvert et/ou les programmes par un Correctif de produit ou une Mise à jour.

« **vous** », « **votre** », « **vos** » ou « **client** » se réfèrent à l'entité qui est autorisée à utiliser le Logiciel couvert par OT et qui achète les services du Programme de maintenance de logiciels OT Protect.

2. Services de support

2.1 Général

2.1.1 Renseignements sur les heures et la localisation des Services de support OT

Les services de support sont disponibles du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) pendant les heures de travail (8 heures par jour) pour toutes les demandes de support (comme définies dans la section 2.3.2 du présent document). Les horaires des services de support dépendent du pays où le Logiciel couvert est installé. Horaires, site de support et informations additionnelles pour le Programme de maintenance logiciel OT Protect sont disponibles au public et tenus à jour sur le site Internet de notre société à l'adresse <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Les Services de support sont proposés dans la région où le Logiciel couvert est installé ou à partir d'un endroit de support alternatif établi par OT. En cas d'utilisation par OT d'un lieu de support alternatif, les jours fériés de ce lieu de support alternatif n'ont pas d'influence pour le client en ce qui concerne les heures d'ouverture des Services de support.

La communication liée à une Demande de Support sera effectuée en anglais, à moins que, à la discrétion d'OT, le centre de support responsable du traitement de la Demande de Support en question ne soit en mesure d'effectuer la communication dans une autre langue par souci de commodité pour le Client. OT peut ne pas être en mesure de fournir un renseignement dans une langue autre que l'anglais dans le cas où une Demande de Support devait être transférée vers un centre de support différent.

*Pour les clients du Moyen-Orient, les services de support sont disponibles 8 heures par jour, 5 jours par semaine, du dimanche au jeudi, à l'exception des jours fériés, pour les Demandes de Support normales.

2.1.2 Personne(s)-ressource(s)

Les Services de support sont offerts à votre Personne-ressource. Les Personnes-ressources doivent avoir la connaissance et les autorisations « administrateur » du Logiciel couvert suffisantes à des fins de fourniture de renseignements au support à la clientèle OT et afin de pouvoir prendre les mesures nécessaires à la résolution de la Demande de Support décrite ci-dessous. Les Personnes-ressources sont généralement les administrateurs et d'autres membres de votre personnel.

Un contrat unique de renouvellement de support pour le Logiciel couvert sera assigné à chaque commande de support et de maintenance de logiciel que vous passez auprès d'OT. Vous pouvez désigner jusqu'à trois Personnes-ressources pour chaque contrat de renouvellement de support. Les Personnes-ressources peuvent contacter le support à la clientèle OT conformément aux informations de la section 2.1.1.

2.1.3 Mises à jour de logiciel

Les Mises à jour de logiciel seront mises à disposition dans le cadre du Programme de maintenance de logiciels OT Protect sans frais supplémentaires si ces Mises à jour de logiciel sont mises à la disposition générale de tous les abonnés du Programme de maintenance de logiciels OT Protect. Pour recevoir ces Mises à jour, la souscription du Client au Programme de maintenance de logiciels OT Protect doit être valide au moment de la publication et de la requête. Les abonnés sont avisés des nouvelles versions de logiciels dans les bulletins d'informations et via le Portail du service à la clientèle.

Nous vous incitons à exécuter la version la plus récente du Logiciel couvert. Dans la plupart des cas, OT prendra en charge chaque Version du Logiciel couvert pour une période de soixante (60) mois après que la Version est généralement rendue disponible pour les clients d'OT (Maintenance actuelle). Les conditions et la durée des phases du cycle de vie du produit peuvent varier en fonction du Logiciel couvert et de la Version. Veuillez-vous référer à la page « Produits » du portail de service à la clientèle pour accéder aux conditions de cycle de vie spécifiques. Après l'expiration de la durée de la Maintenance actuelle, le Logiciel couvert entre dans la phase de Maintenance de continuité du cycle de vie du produit. Lorsqu'un Logiciel couvert est considéré être en Maintenance de continuité, aucun nouveau Correctif et aucune nouvelle Version n'est publié pour utilisation courante.

La migration vers la Version sous Maintenance actuelle peut être nécessaire afin de régler un problème. Si vous ne pouvez mettre à jour le Logiciel vers une Version couverte par la Maintenance Actuelle, OT peut offrir le Programme de continuité supérieure OT à un coût supplémentaire. Veuillez contacter votre Spécialiste Renouvellement, votre bureau de support client OT local pour plus d'informations ou notre site web <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

2.2 Initiation d'une Demande de support

Les Services de support sont fournis selon le Programme de maintenance de logiciels OT Protect afin de régler les incidents signalés par les abonnés liés à la performance et/ou aux problèmes d'utilisation. Les problèmes de performance et/ou d'utilisation sont des situations dans lesquelles le Logiciel couvert ne fonctionne pas conformément à la Documentation d'accompagnement de l'utilisateur. Généralement, les problèmes de performance et/ou d'utilisation peuvent être causés par : 1) une Erreur du logiciel ou un défaut lié à la conception, au codage ou à l'architecture du Logiciel couvert, 2) une Erreur de configuration ou d'utilisation liée à l'utilisation du Logiciel couvert ou à l'installation, la configuration ou le réglage du Logiciel couvert, ou 3) une Erreur environnementale liée au réseau, au matériel et aux systèmes d'exploitation des abonnés. Pour que les Services de Support puissent résoudre tout problème, Les Demandes de Support doivent être initiées par une Personne-ressource via le Portail du service client , situé l'adresse suivante : <https://support.opentext.com/>.

Ces outils de libre-service à disposition des Clients initieront automatiquement une Demande de Support et vous feront parvenir un numéro de suivi associé.

Vous êtes encouragé à :

- Fournir à l'équipe de support à la clientèle OT les renseignements nécessaires au Classement et à l'enregistrement d'une Demande de Support (voir 2.3.2).
- Utiliser le numéro de suivi de la Demande de Support à chaque communication avec l'équipe de support à la clientèle OT.

2.3 Réponse à une Demande de support OT

2.3.1 Répartition de la Demande de support

Les Demandes de support seront réparties comme suit :

- a. Si une Demande de Support concerne le Logiciel couvert OT, une Demande de Support sera alors envoyée au Support client OT pour le Classement et la Résolution (décrite ci-dessous).
- b. Si la raison de la Demande de Support n'est pas claire, le ticket sera transmis au Support client OT pour des recherches plus approfondies et, une fois la raison de la Demande de Support déterminée, elle sera assignée comme décrit précédemment dans la section 2.3.1 (a).
- c. Si la Demande de Support concerne votre matériel, système d'exploitation, base de données, serveur Web, logiciel de navigation ou autre application non édité par OT, OT peut, autant que possible, tenter de fournir une Solution de contournement (décrite ci-dessous) et/ou peut, si possible, signaler le problème au fournisseur spécifique pour la Résolution. Si la DS concerne un produit développé par un tiers, elle peut être communiquée à ce tiers.
- d. Tout logiciel et/ou matériel fourni et/ou installé par OT, suite à l'acceptation par le Client afin de faciliter la fourniture des Services de support et non acheté par le Client, doit être désinstallé et retourné à OT à l'issue du Programme ou de l'élément livrable associé.

2.3.2 Classement de la Demande de Support et temps de réponse

Classement de la Demande de support	Définition de la Demande de Support	Objectifs de temps de réponse
	Chaque Demande de Support sera classée par le Support client OT comme présenté ci-dessous. OT examinera, de bonne foi, votre demande de reclasser une Demande de Support avant sa résolution.	Les temps de réponse sont des objectifs et ne peuvent être garantis en toutes circonstances par OT.
Critique	Une Demande de Support sera classée comme critique si le problème de performance signalé a pour conséquence que le Logiciel couvert ne fonctionne pas et empêche le Logiciel couvert d'être utilisé en Mode de production.	Réponse en 1h ou moins Jours ouvrés 5*8h OT doit être averti directement des incidents critiques par téléphone.
Sérieuse	Une Demande de Support sera classée comme sérieuse si le problème de performance signalé détériore considérablement la performance du Logiciel couvert ou restreint sensiblement votre utilisation du Logiciel couvert en Mode de production. Le classement Sérieuse n'inclut pas les questions sur la configuration et l'utilisation finale du Logiciel couvert.	Réponse en 2h Jours ouvrés 5*8h
Normale	Une Demande de Support sera classée comme normale si le problème de performance signalé est une question sur l'utilisation finale, la configuration du Logiciel couvert ou un défaut mineur du Logiciel couvert qui ne restreint pas sensiblement votre utilisation du Logiciel couvert en Mode de production. Généralement, une Demande de Support ouverte pour un environnement hors production et/ou envoyée par e-mail est Classée comme Normale. L'accès au portail du service à la clientèle reste possible 7j/7, 24h/24.	Réponse en 4h Jours ouvrés 5*8h

Escalade : vous pouvez demander à tout moment une Escalade au travers du portail du service client ou par téléphone.

Veuillez-vous reporter à la section 3.0 concernant les limites du Programme de maintenance de logiciels OT Protect.

2.4 Résolution d'une Demande de support

Le support client OT doit tenter de résoudre chaque Demande de Support, quel que soit le classement, en offrant des conseils techniques, en repérant une Solution de contournement existante ou en créant une nouvelle Solution de contournement à l'aide du processus décrit ci-dessous dans la section 2.4. En cas de panne, et selon la cause et la Période de la panne, OT peut demander au client de faire une restauration à partir de la dernière sauvegarde afin de remettre le système en condition de production.

Une fois l'environnement de production restauré, le classement de la Demande de Support est réduit et l'analyse de la source du problème peut se poursuivre, selon la demande, durant les heures d'ouverture régulières du centre de support régional.

Si un Correctif de produit vous est fourni pour résoudre une Demande de support, la distribution du Correctif de produit sera réalisée lors de la prochaine version calendaire du Correctif de produit.

2.4.1 Résolution des DS critiques

Dans le cas d'une Demande de Support classée par OT comme Critique, causée par des défauts dans le Logiciel couvert, si le conseil technique fourni par le support à la clientèle ne devait pas avoir résolu la Demande de Support et si aucune Solution de contournement ne peut être trouvée ou créée pour résoudre la Demande de Support, le support à la clientèle OT fournira des efforts commercialement raisonnables pour développer un Correctif de produit et le mettre à disposition, permettant ainsi de régler la Demande de Support.

2.4.2 Résolution des DS sérieuses

Dans le cas d'une Demande de Support classée par OT comme Sérieuse, OT peut développer un Correctif de produit ou la résoudre dans une Version ultérieure.

2.4.3 Résolution des DS normales

La résolution d'une Demande de Support classée comme Normale peut être incluse dans une prochaine version mise à disposition par OT.

2.4.4 Conditions d'une Résolution de Demande de support

Le support client OT doit tenter de régler chaque Demande de Support, quel que soit le classement ; OT ne sera pas tenu de fournir une Résolution pour la Demande de Support comme décrit précédemment sauf si :

- Vous utilisez une Version du Logiciel couvert actuellement en phase de Maintenance actuelle, et vous avez installé et mis en œuvre toutes les dernières mises à jour appropriées, ou vous le faites à la demande du support à la clientèle de OT. Le support à la clientèle OT effectuera cette demande s'il a des motifs raisonnables de croire que l'installation et la mise en œuvre sont nécessaires pour résoudre votre Demande de Support; ET,
- Vous utilisez le Logiciel couvert sur du matériel et avec un logiciel d'un tiers autorisé par OT ou conformément à la Documentation; ET, S'il est établi par OT que la Demande de Support n'a pas été causée par le Client, incluant, mais sans s'y limiter l'utilisation faite et/ou la configuration (a) des outils de développement, incluant le SKD ; (b) d'une ressource d'un tiers et (c) de l'environnement fonctionnel dans lequel le Logiciel couvert a été installé, incluant, entre autres, le système d'exploitation, la base de données, les autres applications, services ou programmes, les réseaux de communication et/ou le matériel; ET,
- La personne-ressource est disponible pour collaborer activement avec OT sur le diagnostic, l'évaluation et la résolution de la Demande de Support. OT se réserve le droit de suspendre ses obligations en vertu du présent Manuel à tout moment si la personne-ressource compétente n'est pas disponible pour cette collaboration ; ET,
- Tous les renseignements nécessaires ont été fournis au Support à la clientèle OT pour permettre la reproduction de la Demande de Support.

3. Limites

Les limites suivantes s'appliquent au Programme de maintenance de logiciels OT Protect :

- Le Programme de maintenance de logiciels OT Protect comme décrit dans ce Manuel s'applique uniquement au Logiciel couvert comme décrit dans la Documentation OT et ne s'applique pas aux modifications, aux éléments livrables ou aux services délivrés par le personnel des services professionnels d'OT ou par des ressources de tiers ayant entraîné l'altération ou l'extension du Logiciel couvert. Le client peut engager les services professionnels d'OT pour une aide comportant des frais en validant un accord distinct.
- OT se réserve le droit de modifier toute partie de ce Manuel à sa seule discrétion et sans préavis. Cependant, vous serez avisé de telles modifications en temps opportun par courriel, avis écrit ou via une publication sur le Portail du service client si ces modifications entraînent une réduction importante du service.

- Rien dans ce Manuel ne vise à exclure, restreindre ou modifier toute condition ou garantie suggérée par la loi applicable (« Termes implicites ») si cela devait avoir pour effet l'annulation ou l'inapplicabilité de toutes les parties ou d'une partie de ce Manuel. Dans la mesure autorisée par la loi applicable, la responsabilité d'OT pour la violation de tout Terme implicite est limitée à fournir de nouveau les services de maintenance de logiciels OT Protect.
- L'obligation d'OT à résoudre une Demande de Support et/ou des problèmes de performance se limite strictement aux obligations décrites dans ce Manuel.
- Les Programmes de maintenance de logiciels OT Protect, OT Protect Anytime, et OT Protect Anywhere, n'offrent pas d'aide spécialisée pour les problèmes rencontrés à la suite de la mise en œuvre d'importants changements de l'architecture technique du Logiciel couvert (par exemple, les mises à niveau de l'application, les données sous-jacentes, l'ajout de nouveau matériel, etc.). OT propose : (1) une assistance, à distance ou sur site, par un représentant du support client OT, assigné à votre organisation durant une activité de maintenance ou une Demande de support afin d'observer et/ou de participer à des conférences téléphoniques ou des sessions en ligne, ou apporter de l'aide pour vos activités de maintenance (le « Support dédié ») ; et (2) un représentant dédié du Support OT ayant une expertise adaptée à l'activité de maintenance que vous avez prévu, et qui sera disponible en cas de besoin (le « Support de veille »). Le Support dédié ou Support de veille sont des services (comportant des frais supplémentaires) qui doivent être organisés à l'avance pour ce type d'activités. Veuillez contacter votre service de support client OT local pour plus de renseignements.
- Le Support du Kit de Développement logiciel (SKD) OT Protect fournira le service nécessaire pour les Demandes de support se rapportant uniquement à : (a) l'installation, (b) la configuration d'un logiciel de développeurs OT (par exemple, un Environnement de Développement Intégré (« EDI »)) ou d'un logiciel apparenté requis dans le but de créer un environnement de développement ou de programmation approprié, harmonisé avec les environnements ou applications pris en charge, et (c) l'analyse des messages d'erreurs en rapport à l'application de développeurs OT. Le Support SKD pour le débogage de code, l'assistance à la rédaction de code, la révision de code ou toute assistance générale à la programmation, n'est pas compris dans le Programme de maintenance de logiciels OT Protect, mais il peut être fourni via un contrat distinct, moyennant des frais supplémentaires.
- La fourniture de clés de licence n'est pas prise en compte dans les Temps de réponse décrits en Section 2.3.2 du présent Programme de maintenance de logiciels OT Protect. En outre, les clés de licence de fournisseurs tiers peuvent être demandées au fournisseur tiers mais seront fournies directement par le fournisseur tiers, soit à OT soit au client, comme déterminé par OT. Les clés de licence peuvent ne plus être disponibles pour les produits et/ou versions qui ne sont plus en Maintenance courante.
- Le cycle de vie des produits logiciels de tiers revendus par OT est uniquement défini par le tiers. Les logiciels de tiers sont exclus de la Section 2.1.3.

- OT n'a pas la responsabilité de proposer des Services de support pour les produits de tiers revendus par OT dans la mesure où le traitement des Demandes de support dépend de problèmes non résolus avec les produits de tiers notamment, mais sans s'y limiter, l'indisponibilité du support du tiers.
- Toutes les licences et les modules associés doivent être couverts par le même programme de maintenance de logiciel (par exemple Protect, les programmes de maintenance et de support étendu (dans la mesure du possible), etc).

4. Période et renouvellement

4.1 Période initiale et renouvellement

La Période initiale du Programme de maintenance de logiciels OT Protect est de douze mois et débute à la Date de début. À moins que l'une ou l'autre des parties ne transmette un avis d'annulation écrit au moins 90 jours calendaires avant l'expiration de la Période actuelle, le Programme de maintenance de logiciels OT Protect sera renouvelé automatiquement pour une Période suivante, de manière annuelle, débutant à chaque date anniversaire de la Date de début. Avant le commencement d'une Période, le Client est requis de s'acquitter de tous les frais annuels applicables du Programme de maintenance de logiciels OT Protect concernant le Logiciel couvert auquel le Client a souscrit. En cas de non-paiement des frais annuels applicables, OT peut suspendre certains ou tous les services du Programme de maintenance de logiciels OT Protect jusqu'à ce que le paiement en question soit reçu. Une telle suspension ne libère pas le Client de son obligation de payer les frais applicables du Programme de maintenance de logiciels OT Protect. OT peut augmenter les frais annuels pour les Périodes suivantes de maintenance de logiciels à hauteur de 10% du prix de la Période précédente. Tous les frais payés pour le Programme de maintenance de logiciels OT Protect sont non-remboursables.

4.2 Réductions

Toute demande pour un renouvellement du Programme de maintenance de logiciels OT Protect avec un nombre réduit de licences ou de modules au sein des Logiciels couverts pour la maintenance et le support doit être soumise par écrit à OT à au moins 90 jours calendaires avant l'expiration de la Période en cours. L'acceptation de toute demande de ce type est à la seule discrétion d'OT. Si OT accepte une telle demande, OT fournira les Mises à jour et le support de logiciels uniquement pour le Logiciel couvert restant et dont le Programme de maintenance de logiciels OT Protect a été renouvelé selon les Programmes de maintenance de logiciels OT alors en vigueur. Les frais de maintenance pour le Logiciel couvert restant devront être réévalués. Dans de tels cas, les frais appliqués à chaque licence restante peuvent différer des frais appliqués à la Période précédente (par exemple, les rabais accordés

précédemment ne sont plus applicables). Tout renouvellement de la maintenance et de l'assistance pour un Logiciel couvert doit entraîner la couverture de toutes les licences du client pour ce produit logiciel ainsi que des modules associés par un programme de maintenance et de support. Si vous annulez la maintenance et l'assistance pour une portion d'un produit logiciel ou de modules associés, vous devrez annuler les licences pour le logiciel non pris en charge.

4.3 Caducité et rétablissement

Si vous arrêtez ou annulez, le cas échéant, votre Programme de maintenance de logiciels OT Protect pour le Logiciel couvert, vous pouvez, avec l'accord de OT, acheter par la suite les services du Programme de maintenance de logiciels OT Protect alors en vigueur pour ledit Logiciel couvert moyennant des frais déterminés par OT au moment de la demande. Cependant, en plus des frais pour la nouvelle Période, qui doit être au minimum de 12 mois, s'ajoutent les frais qui auraient été dus si le Programme de maintenance de logiciels OT Protect avait été renouvelé sans interruption. Les frais dus pour la réactivation des Services de support sont assujettis à des frais supplémentaires pour chaque mois écoulé, incluant le mois de rétablissement.

L'éventuelle réactivation du logiciel non annulé faisant partie d'une réduction telle que décrite dans la section 4.2 est assujettie au paiement des mêmes frais de maintenance écoulée, ainsi que des frais supplémentaires pour les mois écoulés.

OT confirmera les frais dus pour la réactivation lorsqu'une telle demande sera reçue par OT.

4.4 Expiration

À l'expiration d'une Période d'un Programme de Maintenance de Logiciels de OT, vous reconnaissez et acceptez que tous les accords entre vous et Open Text relatifs au Programme de Maintenance Logicielle de OT se terminent automatiquement, que ces accords aient ou non été documentés dans le présent manuel, dans un CLUF ou dans tout autre document. Si, à tout moment suivant l'expiration, vous décidez de souscrire de nouveau un Programme de Maintenance de Logiciels de OT, cette suscription se fera conformément aux conditions de prestation des services d'assistance et commerciaux du Programme de Maintenance de Logiciels de OT en vigueur et OT ne sera pas tenu de se conformer à tout accord conclu avant la date d'expiration d'un tel Programme de Maintenance de Logiciels de OT.

5. Programmes supplémentaires

Afin de pouvoir souscrire à un des Programmes supplémentaires, le Client doit avoir souscrit à l'un des programmes suivants : La Maintenance de logiciels OpenText ou les Programmes OpenText Protect (collectivement « Programmes de maintenance de logiciels OT»). Le Client doit s'acquitter des frais associés à un des Programmes de maintenance de logiciels OT durant toute la Période du Programme supplémentaire.

5.1 Conditions générales

- La période du Programme supplémentaire doit être de 12 mois, à moins d'un accord écrit contraire entre OT et le Client.
- Les conditions décrites dans ce Manuel s'appliquent aux éléments livrables de programmes définis dans le présent document pour chacun des Programmes supplémentaires. Tout service supplémentaire demandé par le client nécessitera un accord séparé et sera assujéti à la liste de prix actuelle d'OT.

5.2 OpenText Protect Anytime

Le Programme de support OpenText Protect Anytime (OT Protect Anytime) inclut une assistance 7j/7, 24h/24 pour votre environnement de production et lié aux problèmes Critiques (tels que définis dans la section 2.3.2).

Lorsque le client lance une Demande de Support critique auprès du bureau du support à la clientèle OT, un représentant du support lui répondra dans l'heure qui suit. Le représentant du support à la clientèle OT règlera le problème en offrant une solution ou une Solution de contournement recommandée à être mise en œuvre par le Client. Les ressources du support à la clientèle OT seront en service constant et disponibles (24 heures par jour, 7 jours par semaine) jusqu'à ce que le service de production soit restauré ou qu'une Solution de contournement ait été trouvée.

Avec OT Protect Anytime, le Client peut assigner jusqu'à 3 personnes-ressources supplémentaires (pour un total de 6 personnes-ressources). Des personnes-ressources supplémentaires au-delà du nombre désigné peuvent être achetées comme indiqué dans la section 5.3.

5.3 OpenText Protect Anywhere

Le Programme OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) comprend le support pour tous les problèmes et tous les classements (tels que définis dans la section 2.3.2), 24x7x365.

Le dépannage des Demande de Support peut continuer en dehors des heures régionales d'exploitation à la demande du client.

À moins qu'une requête ne soit faite pour un transfert continu à un centre de support différent, la Demande de Support demeurera ou sera transférée au centre de support situé dans la région de résidence de la personne-ressource du client.

Avec OT Protect Anywhere, le Client peut assigner jusqu'à 5 personnes-ressources supplémentaires (pour un total de 8 personnes-ressources). Des personnes-ressources supplémentaires au-delà du nombre désigné peuvent être achetées comme indiqué dans la section 5.3.

5.4 Personne(s)-ressource(s) supplémentaire(s)

Les Personnes ressources supplémentaires sont une option par abonnement permettant d'augmenter le nombre d'employés individuels désignés et autorisés à contacter le Support à client OT et à déposer des Demandes de Support.

5.5 Support sur site

Le Service de Support sur site est un service payant pour les produits et les solutions OT encadré par un contrat séparé. Ce service peut inclure, mais sans s'y limiter, des Solutions de contournement ou de l'aide avec les changements de configuration nécessaires dans le cadre la Résolution d'une Demande de support

6. Confidentialité

OT se conforme aux exigences de la loi sur la protection des données qui lui est applicable pour le traitement des données à caractère personnel. Nous avons mis en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos données personnelles et assurer un niveau de sécurité adapté au risque. Les données personnelles des clients ne seront pas utilisées par OT, ses entreprises affiliées ou ses partenaires commerciaux, vendeurs et agents travaillant en notre nom à toute autre fin que celles rendues nécessaires par ce présent manuel ou son contrat sous-jacent, et ce dans les limites autorisées ou requises par la loi. Si OT doit avoir accès à des données personnelles pour fournir les Services de support, le Client ne fournira des données personnelles à OT que dans une mesure raisonnablement nécessaire.

Des données personnelles peuvent être traitées dans d'autres pays. Le transfert vers d'autres pays sera alors réalisé conformément à la législation applicable relative à la protection des données qui peut comprendre une décision d'adéquation par les régulateurs concernés (notamment la certification Privacy Shield) ou les protections appropriées. Les protections appropriées peuvent impliquer la conclusion par OT ou par des tiers de clauses contractuelles standard pour l'UE relatives au transfert de données personnelles. Pour obtenir plus d'information, veuillez consulter la politique de confidentialité d'OT disponible à l'adresse <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.

www.opentext.com/contact