

# 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 6 de ce Manuel.

Vous pouvez également trouver plus d'informations sur ces programmes de support supplémentaire et les coordonnées de contact de votre bureau de Support OT local à <http://www.opentext.com/support>.

## 1.1 Définitions

« **Programme de couverture supplémentaire** » fait référence aux programmes améliorés payants, détaillés dans la section 6 du présent document.

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

« **Maintenance Courante** » – une période de temps défini commençant à la date de sortie de la version en question. Celle-ci inclut :

- Un nombre illimité de Demandes de Support
- Des mises à jour périodiques («Service Packs») et/ou des correctifs de produits (« Patches »)
- 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.

« **Support spécialisé** » fait référence à l'aide à distance ou sur place d'un représentant du support à la clientèle OT qui est assigné à votre organisation durant une activité de maintenance ou une Demande de Support pour observer et/ou participer à des conférences téléphoniques ou des sessions en ligne, et/ou fournir de l'aide pour vos activités de maintenance.

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

« **Anomalie** » fait référence à tout défaut reproductible et vérifiable rendant le Logiciel couvert incapable de se conformer substantiellement à la documentation disponible pour ce Logiciel couvert.

« **Corrections des erreurs** » fait référence aux mesures effectuées par les programmes de correction (par exemple, par une Mise à jour, un Correctif de produit, une Solution de rechange ou la correction d'un bogue).

« **Expiration** » on entend la fin d'une Période qu'elle survienne suite à une résiliation, une absence de renouvellement ou autrement.

« **Période initiale** » fait référence aux douze mois suivant la Date de début du service.

« **Support en direct** » fait référence aux conseils rapides du personnel de support d'OT fournis par un accès en ligne direct par le Portail du service à la clientèle, via un système de « Live Chat ».

« **Couverture optionnelle** » fait référence à tout programme ou service de support hors du cadre du Programme de maintenance de logiciels OT Protect auquel le Client a souscrit.

« **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.

« **Personne(s) de Contact** » fait référence à un ou plusieurs employés 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.

« **Versión** » fait référence à la version finalisée et publiée du logiciel.

« **Résolution** » fait référence au fait de prendre les mesures nécessaires 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 temporaire existante (si tant est que OT cherchera une correction permanente et commercialement raisonnable) ou un Correctif de produit.

« **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.

« **Service Pack** » fait référence à un ensemble de mises à jour, corrections et/ou améliorations de logiciels.

« **Standby Support** » fait référence à un représentant dédié du Support OT ayant une expertise spécifique à votre activité de maintenance planifiée qui sera de garde et disponible en cas de besoin.

« **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 » expliquant les détails de telle demande.

« **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 soutien** » fait référence au stade du cycle de vie du produit suite à l'expiration de la

« **Maintenance actuelle** ». Durant cette phase du cycle de vie de soutien du produit, les Services de soutien suivants peuvent être disponibles :

- Un nombre illimité de demandes de soutien
- L'accès au portail du service à la clientèle (documentation, articles techniques, forums de discussion, webinaires et événements)

\* Les conditions et la durée des phases du cycle de vie du produit peuvent varier en fonction du produit 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.

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

« **Mise à jour** » signifie toute modification, révision ou Correction d'Anomalie du Logiciel couvert qui sera fourni par OT au client conformément à ce Manuel. Avec chaque Mise à jour, le numéro de version secondaire augmentera (par exemple, de 2.3 à 2.4 ou 2.4a à 2.4b).

« **Mise à niveau** » signifie un remplacement du Logiciel couvert par une version plus récente du Logiciel couvert, fournie par OT et pouvant être utilisée par le Client conformément à ce Manuel. Avec chaque Mise à niveau, le numéro de version principal augmentera (par exemple, de 3.5 à 4.0).

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

« **Solution temporaire** » est une façon de régler une Anomalie de logiciel en contournant le problème dans le système (contournement technique de logiciel). Une Solution de rechange 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

Le service de support est disponible du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) pendant les heures de travail (8 heures par jour) pour un support normal.

Horaires, sièges de support et informations additionnels pour le programme de maintenance logiciel OT Prime Protect sont disponibles sur <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Les Services de support sont offerts dans la région où le Logiciel couvert est installé ou à partir d'un endroit de support alternatif établi par OT.

#### 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 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.

Vous pouvez désigner jusqu'à trois Personnes-ressources. Les Personnes-ressources peuvent contacter le Support à la clientèle OT seulement durant les heures d'ouverture pour une région spécifique, même si les Personnes-ressources sont dans des régions géographiques multiples. Si les Personnes-ressources sont dans des régions géographiques multiples et locales, le support régional est requis et une souscription à OT Protect Anywhere est requise.

### 2.1.3 Versions prises en charge

OT utilise des protocoles de numéros de versions conformes aux normes de l'industrie. Par exemple, soit en combinant un numéro de version principal, un numéro de version secondaire, un numéro de version de point et un numéro de version d'un Ensemble de modifications provisoires (ou un numéro de version); soit en combinant un numéro de version principal, un numéro de version de point secondaire, un numéro de version alphabétique secondaire et un numéro de version d'un ensemble de modifications provisoires (appelés collectivement « version »). Les Ensembles de modifications provisoires sont l'équivalent technique d'une nouvelle version de point. Cependant, dans le cas d'un Ensembles de modifications provisoires, il est prévu que le processus d'installation (si effectué selon les directives d'OT) conservera tous les renseignements sur la configuration à partir de la version de point actuelle. Selon ce Manuel, une version sera considérée comme une unité du Logiciel couvert, publié par OT avec son propre numéro de version unique.

Nous vous incitons à exécuter la plus récente version du Logiciel couvert. Dans la plupart des cas, OT prendra en charge chaque version principale/secondaire (par exemple, 9.x) du Logiciel couvert pour une période de soixante (60) mois après que la version principale/secondaire est généralement rendu 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 produit 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 Produit entre dans la phase de Maintenance de soutien du cycle de vie du produit. Lorsqu'un produit est considéré être en Maintenance de soutien, aucun nouvel Ensemble de modifications provisoires et aucun nouveau Correctif est publié pour utilisation courante. La migration vers la version 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 soutien supérieur OT à un coût supplémentaire. Veuillez contacter votre

Spécialiste Renouvellement ou SupportPrograms@OpenText.com pour plus d'informations.

## 2.1.4 Support SDK

Le Support du kit de développement logiciel (SDK) OT Protect fournira le service nécessaire pour les Demandes de Support liées seulement à : (a) l'installation, (b) la configuration d'une application de développeurs OT (par exemple, environnement de développement intégré (« IDE »)) ou le logiciel apparenté requis dans le but d'établir un environnement de développement approprié ou de programmation, conforme aux environnements ou applications pris en charge, (c) l'analyse de messages d'erreurs liés à l'application de développeurs OT. Le Support SDK 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 peut être fourni via un contrat distinct, à des frais supplémentaires.

## 2.1.5 Langue

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.

## 2.2 Initiation d'une Demande de support

Les Services de support sont offerts 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 à la clientèle, situé l'adresse suivante : [https://knowledge.opentext.com/go/Customer\\_Care](https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care). 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 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 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 de produit sera alors envoyée au Support à la clientèle OT pour le Classement et la Résolution (décrite ci-dessous).
- b. Si une Demande de Support concerne un produit développé par une partie tierce, la DS pourrait être référée à cette partie tierce.
- c. Si la raison de la Demande de Support n'est pas claire, le ticket sera transmis au Support à la clientèle OT pour des recherches plus approfondies et, une fois la raison de la Demande de Support déterminée, elle sera assignée comme décrit précédemment dans les sections 2.3.1 (a) et (b).
- d. Si la Demande de Support concerne votre matériel, système d'exploitation, base de données, serveur Web, logiciel de navigation ou autre application non OT, OT peut, autant que possible, tenter de fournir une Solution de rechange (décrite ci-dessous) et/ou peut, si possible, signaler le problème au fournisseur spécifique pour la Résolution.

### 2.3.2 Classement de la Demande de support

Chaque Demande de Support sera classée par le Support à la clientèle OT, comme suit :

- a. **Critique** - Une Demande de Support sera classée comme critique si le problème de performance signalé fait en sorte que le Logiciel couvert ne fonctionne pas et empêche le Logiciel couvert d'être utilisé en Mode de production.
- b. **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.

- c. **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 est Classée comme Normale. Voir les limites du Programme de maintenance de logiciels OT Protect en section 4.0..

OT examinera, de bonne foi, votre demande de reclasser une Demande de Support avant sa résolution.

### 2.3.3 Temps de réponse

Les Temps de réponse sont :

- Pour une Demande de Support classée comme Critique - 1 heure
- Pour une Demande de Support classée comme Sérieuse - 2 heures
- Pour une Demande de Support classée comme Normale - 4 heures

Les temps de réponse sont des objectifs et ne peuvent être garantis en toutes circonstances par OT.

### 2.3.4 Gestion de la signalisation progressive

Les Demandes de Support non-résolues seront signalées à la hiérarchie OT selon les suivantes (telles que mesurées au moment de la réception de la Demande de Support par le Support à la clientèle).

1. Une Demande de Support non résolue classée comme Critique ou Sérieuse sera signalée au « Manager » du Support de produit OT dans les quatre heures; au « Senior Director » du Support à la clientèle après un jour ouvrable; au Vice-Président du Support à la clientèle après trois jours ouvrables; au Vice-Président de l'entreprise dans les cinq jours ouvrables et, dans certains cas et à votre demande, au PDG après dix jours ouvrables.
2. Une Demande de Support non résolue classée comme Normale sera signalée au « Manager » du Support de produit OT dans les sept jours ouvrables; au « Senior Director » du Support à la clientèle après vingt et jours ouvrables; au Vice-Président du Support à la clientèle après trente jours ouvrables; au Vice-Président de l'entreprise dans les soixante (60) jours ouvrables et, dans certains cas et à votre demande, au PDG après quatre-vingt-dix (90) jours ouvrables.

## 2.4 Résolution d'une Demande de support

Le Support à la clientèle OT doit tenter de résoudre chaque Demande de Support, quel que soit l'ordre, en offrant des conseils techniques, en localisant une Solution de rechange actuelle ou en créant une nouvelle Solution de rechange 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.

OT offre des services supplémentaires axés sur le développement de la continuité des activités et les plans de reprise après incident. Veuillez contacter [optimizesales@opentext.com](mailto:optimizesales@opentext.com) pour plus de renseignements.

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.

### 2.4.1 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 au Client ne devait pas avoir résolu la Demande de Support et si aucune Solution de rechange 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.

Si le Correctif de produit doit être distribué à tous les abonnés du Programme de maintenance de logiciels OT Protect, celui-ci sera auparavant testé par le département d'Évaluation de systèmes OT sur certaines ou toutes les plateformes sur lesquelles le Correctif de produit est installé. Dans de tels cas, la distribution de ce Correctif de produit sera effectuée lors de la sortie de la prochaine version calendaire du Correctif de produit ou de la sortie du prochain « Service Pack ».

### 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. Si un Correctif de produit est créé, il sera distribué lors de la sortie de la prochaine version calendaire du Correctif de produit ou de la sortie du prochain « Service Pack ».

### 2.4.3 Résolution des DS normales

Les Correctifs de produit pour une Demande de Support classée comme Normale peuvent être inclus dans la prochaine version mise à disposition par OT.

### 2.4.4 Assistance sur site

Le Service de Support sur site est disponible pour les produits et les solutions OT. Ce service payant peut inclure, mais sans s'y limiter, des Solutions de rechange ou de l'aide avec les changements de configuration nécessaires dans le cadre la Résolution d'une Demande de Support. Contactez [optimizesales@opentext.com](mailto:optimizesales@opentext.com) ou votre bureau local de Support à la clientèle OT.

### 2.4.5 "Chat" en direct

Un service de « chat » en direct est disponible au sein des ressources en ligne OT. Celui-ci peut faciliter la fourniture de conseils et d'aide rapides, en temps réel. Le « chat » en direct en disponible à tous les Partenaires et Clients ayant souscrits au Programme de maintenance de logiciels OT Protect. Il est idéal pour aider à la résolution de problèmes qui ne nécessitent pas de recherche approfondie.

### 2.4.6 Conditions d'une Résolution de Demande de support

Le Support à la clientèle OT doit tenter de régler chaque Demande de Support, quel que soit l'ordre; 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, notamment les patches du produit, les service packs et toute autre mise à jour appropriée, ou vous le faites à la demande du service client 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'une partie tierce autorisée 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 (a) le Client, incluant, mais sans s'y limiter l'utilisation faite des outils de développement, incluant la SDK; (b) une ressource d'une partie tierce ou (c) 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 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 dans ce Manuel en tout temps 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; ET,
  - S'il y a lieu, un accès à distance du système pour lequel une Demande de Support a été effectuée est fourni au Support à la clientèle OT. Cet accès à distance sera seulement utilisé dans le cadre d'un dépannage.

## 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. Les Mises à jour de logiciel incluent les nouvelles versions du Logiciel couvert et les Correctifs de produits.

## 4. 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 partie(s) tierce(s) 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 selon un accord distinct.
- OT se réserve le droit de modifier toute portion 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 à la clientèle si ces modifications entraînent une réduction matérielle du service.
- Ce Manuel ne vise en rien 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 à 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.) Le Support dédié ou « **Standby Support** » sont des services de support (comportant des frais supplémentaires) qui doivent être structurés à l'avance pour ces types d'activités. Veuillez contacter [optimizesales@opentext.com](mailto:optimizesales@opentext.com) pour plus de renseignements.
- La fourniture de clés de licence n'est pas prise en compte dans les Temps de réponse décrits en Section 2.3.3 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.
- Le cycle de vie des produits logiciels de tierces parties revendus par OT est uniquement défini par la tierce partie. Les logiciels de tierces parties sont exclus de la Section 2.1.3 et de la Section 3.
- OT n'a pas la responsabilité de proposer des Services de support pour les produits de tierces parties revendus par OT dans la mesure où le traitement des Demandes de support dépend de problèmes non résolus avec les produits de tierces parties notamment, mais sans s'y limiter, l'indisponibilité du support de la tierce partie.

## 5. Période et renouvellement

### 5.1 Période initiale et renouvellement

Le 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.

## 5.2 Ajouts

La deuxième Période du Programme de maintenance de logiciels OT Protect pour tel Logiciel couvert supplémentaire après la Période initiale, ainsi que les frais applicables, seront calculés au prorata pour se terminer à la Date de début suivant le commencement de la deuxième Période du Programme de maintenance de logiciels OT Protect pour le Logiciel couvert, afin de permettre aux Périodes du Programme de maintenance de logiciels OT Protect pour tous les Logiciels couverts de se terminer à la même date.

## 5.3 Réductions

Les requêtes pour un renouvellement du Programme de maintenance de logiciels OT Protect pour un nombre réduit de licences ou de modules au sein des logiciels présentement couverts pour la maintenance et le support doivent être soumis par écrit à OT pas moins de 90 jours calendaires avant l'expiration de la Période actuelle courante. L'acceptation de toute requête d'harmoniser les frais pour le logiciel couvert restant 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 est renouvelé. 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).

## 5.4 Caducité et rétablissement

Si vous arrêtez ou ne renouvelez pas 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 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 du Programme de maintenance de logiciels OT Protect sont assujettis à des frais supplémentaires pour chaque mois écoulé, incluant le mois de rétablissement.

L'éventuelle réactivation du logiciel retiré faisant partie d'une réduction telle que décrite dans la section 5.3 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 est reçue par OT.

## 5.5 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 et Open Text 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.

## 6. Programmes supplémentaires

Afin de pouvoir souscrire à un des Programmes supplémentaires, le Client doit avoir souscrit à un des éléments 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.

### 6.0.1 Conditions générales

- Une couverture pour les systèmes de production OT supplémentaires gérés par la même équipe d'administration peut être ajouté contre des frais supplémentaires.
- La période du Programme supplémentaire doit être de 12 mois, à moins d'un entente contraire par écrit 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 assujetti à la liste de prix actuelle d'OT.

## 6.1 OpenText Protect Anytime

Le Programme de support OpenText Protect Anytime (OT Protect Anytime) est un programme par abonnement conçu pour vous fournir une couverture de support pour votre environnement de production hors des heures du Support à la clientèle OT 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 rechange 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 rechange ait été trouvé.

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 6.3.

## 6.2 OpenText Protect Anywhere

Le Programme OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) est conçu pour les clients ayants des heures prolongées d'exploitation ou une couverture mondiale. Ce programme comprend le support pour tous les problèmes et tous les classements de sévérité, 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 6.3.

## 6.3 Personne(s)-ressource(s) supplémentaire(s)

Les personnes-ressources supplémentaires sont une option par abonnement offrant l'opportunité d'augmenter le nombre d'employés désignés et autorisés à contacter le Support à la clientèle OT et à ouvrir des Demandes de Support.



Les frais associés aux personnes-ressources supplémentaires sont annuels.

Les droits des personnes-ressources sont conformes au Manuel.

## 7. Données à caractère personnel

La nature des Services de support fournis selon ce Manuel peut requérir le transfert de données à caractère personnel, reçues de votre part et/ou de la part de vos clients, par OT à ses sociétés affiliées (a) situées dans des pays avec lesquelles OT a conclu un accord sur le traitement des données à caractère personnel qui intègre les Clauses Contractuelles Types adoptées par la Commission européenne ou (b) situées dans des pays reconnus par la Commission Européenne comme offrant un niveau de protection adéquat au traitement de données à caractère personnel, incluant les sociétés affiliées d'OT au Canada, aux États-Unis, aux Philippines, en Inde et dans d'autres pays où OT est en mesure de maintenir un contrôle strict sur le traitement des données à caractère personnel (les "Affiliées"). Par la présente, vous consentez à un tel transfert et vous garantissez que: (i) vous avez tous les droits, licences, autorisations et consentements nécessaires pour le transfert par OT aux Affiliées, et le traitement par celles-ci, des données à caractère personnel, conformément à ce Manuel, (ii) que tout traitement des données à caractère personnel par vous ou en votre nom est en strict respect de toute loi applicable et conforme aux conditions de ce Manuel et (iii) que le traitement et/ou le transfert de données à caractère personnel conformément aux conditions de ce Manuel par OT et par les membres de son personnel ne sont pas en violation de toute loi applicable.

Nonobstant ce qui précède, il reste entendu que le recours au transfert vers les Affiliées prévu ci-dessus n'exempte pas OT du respect des obligations lui incombant en relation au traitement des données à caractère personnel transférées.

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