Adendo ao Contrato de Suporte Empresarial da Micro Focus

Suporte estendido

Este adendo descreve os termos de suporte e os termos e condições adicionais com base nos quais a Micro Focus oferecerá Suporte estendido à entidade compradora ("você" ou "Cliente") por meio da Micro Focus ou de um revendedor autorizado. Este adendo altera o Contrato de suporte empresarial da Micro Focus e é parte integrante dele. Na medida em que houver qualquer conflito entre as disposições deste Adendo e as disposições do Contrato de Suporte Empresarial, as disposições deste Adendo deverão prevalecer. "Micro Focus" ou "nosso(a)" significa a entidade jurídica da Micro Focus autorizada a licenciar o software para o qual é adquirido o Suporte estendido no país em que esses serviços são prestados.

Quando o período de Manutenção atual terminar, a liberação do produto entrará em Manutenção contínua. Se um cliente do Suporte precisar abrir incidentes e receber suporte técnico ou suporte a defeitos críticos para lançamentos na Manutenção contínua, um plano do Suporte estendido deverá ser adquirido. As taxas do plano de Suporte estendido são adicionais ao Contrato de suporte comercial e às taxas de Suporte.

Este programa de Suporte estendido da Micro Focus (Suporte estendido) amplia a capacidade dos clientes de receber suporte técnico e hot fixes de incidentes classificados como críticos, conforme definido pela Micro Focus, por até dois anos a partir da data em que a liberação do produto chegou ao final do período de Manutenção atual e está disponível em Manutenção contínua.

Os recursos do Suporte estendido incluem:

- Capacidade de abrir incidentes para lançamentos de produtos em Manutenção contínua
- Capacidade de solicitar um hotfix para incidentes classificados pela Micro Focus como críticos (conforme descrito no Contrato de suporte comercial da Micro Focus), incluindo problemas de segurança.

Suporte estendido limitado

Assim que o prazo do Suporte estendido terminar, o "Suporte estendido limitado" estará disponível para fornecer suporte técnico comercialmente razoável enquanto a versão do produto estiver em Manutenção contínua.

Serviços incluídos	Manutenção atual	Manutenção contínua	Suporte estendido	Suporte estendido limitado***
Suporte para pesquisa e desenvolvimento, incluindo inovações, compatibilidade de plataformas e conformidade normativa, privacidade de dados e atualizações de segurança	Sim			
Suporte técnico	Sim		Sim	Sim
Novos patches e hotfixes	Sim		**somente para problemas críticos	
Acesso ao portal de suporte ao cliente	Sim	Sim	Sim	Sim
Acesso a versões novas e existentes*	Sim	Sim	Sim	Sim

As horas de operação são determinadas pelo programa de suporte do cliente.

**Consulte o roteiro do produto para saber a disponibilidade.*

***Problemas críticos, conforme definido no Contrato de suporte comercial da Micro Focus. Consulte* **www.microfocus.com/pt-br/support/maintenance-and-support-agreements** *para acessar os termos e condições completos.*

***O Suporte estendido limitado estará disponível quando o prazo do Suporte estendido terminar.

Termos e condições

1. O cliente deve ter um Contrato de suporte ativo durante o programa de Suporte estendido.
2. O prazo mínimo para o Suporte estendido é de 12 meses. Nenhuma taxa é reembolsável.
3. O Suporte estendido está disponível para a maioria das soluções que chegaram ao final de seu período de Manutenção atual e estão disponíveis em Manutenção contínua.

Este documento se refere à cobertura do Suporte estendido para produtos de software e suporte oferecidos pela Micro Focus. Este adendo altera o Contrato de suporte empresarial da Micro Focus e é parte integrante dele.

Entre em contato conosco
Entre em contato com seu representante de renovações de suporte da OpenText ou entre em contato com a OpenText em **www.microfocus.com/contact**

Conecte-se conosco
Blog de Mark Barrenechea, CEO da OpenText

4. O Suporte estendido está disponível por até dois anos a partir da data em que a versão do produto sai da Manutenção atual e entra em Manutenção contínua.
5. O Suporte estendido está disponível somente para versões de produtos qualificados para resolver problemas de produção novos e não duplicados identificados como defeitos pelo cliente e, conforme confirmado pelo Suporte ao cliente da Micro Focus a partir da data em que a versão do produto entra em Manutenção contínua.
6. A resolução pode ser fornecida por um patch, hotfix ou uma solução alternativa. A Micro Focus pode não ser capaz de fornecer uma resolução para todos os erros relatados, mas usará esforços comercialmente razoáveis para reduzir a gravidade do problema para o nível 2 ou 3 (conforme descrito no Contrato de suporte comercial da Micro Focus).
7. Qualquer patch ou hotfix necessário será disponibilizado somente no patch mais recente da versão do produto que entrou na Manutenção contínua. Se um cliente estiver em um patch mais antigo, ele precisará primeiro aplicar o patch mais recente.
8. O Suporte estendido estará disponível somente para corrigir esses problemas, incluindo problemas de segurança, que o suporte ao cliente da Micro Focus reconhece como um defeito do produto, e não para introduzir novas funcionalidades, ou funcionalidade ou correções de ajuste posterior, disponíveis em versões posteriores do software.
9. O Suporte estendido está disponível somente para combinações de módulo, plataforma e cliente oficialmente compatíveis. O status "oficialmente compatível" é determinado caso a caso a critério exclusivo da Micro Focus durante o processo inicial de análise de incidentes usando a documentação para os módulos em questão.
10. O hardware é excluído do Suporte estendido, incluindo aplicações de hardware e certificação e testes de software para trabalhar com ambientes de hardware.
11. O Micro Focus Product Management analisa qualquer problema crítico (ou problema de segurança) identificado Micro Focus ou relatado pelo cliente com base em cronogramas de esforço comercialmente razoáveis para uma correção, que pode estar em uma versão do Suporte estendido, da Manutenção atual ou uma versão futura.
12. O período de Suporte estendido é o especificado no formulário de renovação ou pedido.
13. Patches ou hotfixes em qualquer personalização ou produtos que não sejam da Micro Focus não estão incluídos.
14. A Micro Focus não é responsável por fornecer Suporte estendido na medida em que resolver problemas de produção é dependente de problemas não resolvidos com produtos de terceiros, incluindo, mas não se limitando a, indisponibilidade de suporte de terceiros.
15. O Suporte estendido não está disponível para produtos de terceiros. O ciclo de vida do software para produtos de terceiros revendidos pela Micro Focus é estabelecido apenas por fornecedores terceirizados.

Isenção de responsabilidade do Suporte estendido limitado

16. Quando o prazo de Suporte estendido terminar, a Micro Focus fornecerá apenas Suporte comercialmente razoável para solução de problemas (Suporte estendido limitado). Para algumas soluções, inclusive devido a dependências de versões de terceiros, o produto pode estar qualificado apenas para o Suporte estendido limitado.
17. Todos os incidentes são analisados e avaliados pelo Suporte ao cliente da Micro Focus para resposta e resolução.
18. Se um problema for identificado e classificado como sendo um defeito do produto na versão do produto em Manutenção contínua, o Suporte ao cliente da Micro Focus tentará reproduzir o problema com uma versão em Manutenção atual e, se for o caso, solicitar uma correção, que pode ser executada em uma versão em Manutenção atual ou apenas em uma versão futura.

Para entender como o Suporte estendido se encaixa no ciclo de vida geral do suporte ao produto, consulte a política: **www.microfocus.com/pt-br/support/product-support-lifecycle-policy**

Para ver quais versões de produtos se qualificam para o Suporte estendido, veja as datas do ciclo de vida de seu produto na tabela Ciclo de vida de suporte ao produto: **www.microfocus.com/support/product-lifecycle**

Leia o Contrato de suporte comercial que rege seu plano de suporte: **www.microfocus.com/pt-br/support/maintenance-and-support-agreements**

Saiba mais em
www.microfocus.com/opentext