

Ergänzung zur Micro Focus Business Support-Vereinbarung

Erweiterter Support

Diese Ergänzung beschreibt den Support und die zusätzlichen Bestimmungen und Bedingungen, gemäß denen Micro Focus der Einheit („Sie“ oder „Kunde“) erweiterter Support bereitstellt, die diesen bei Micro Focus oder einem autorisierten Fachhändler erworben hat. Diese Ergänzung ändert die Micro Focus Business Support-Vereinbarung und wird Bestandteil derselben. Bei einem Konflikt zwischen den Bestimmungen dieser Ergänzung und den Bestimmungen der Business Support-Vereinbarung gelten die Bestimmungen dieser Ergänzung. „Micro Focus“ oder „unser/e/er/s“ bezeichnet die juristische Person Micro Focus, die autorisiert ist, die Software, für die erweiterter Support erworben wird, in dem Land zu lizenzieren, in dem die betreffenden Services bereitgestellt werden.

Sobald der aktuelle Wartungszeitraum endet, wird das Produktrelease durch die unterstützende Wartung abgedeckt. Wenn ein Support-Kunde in der Lage sein muss, Incidents zu öffnen und technischen Support oder Unterstützung bei kritischen Fehlern für Produktreleases mit einer unterstützenden Wartungsabdeckung zu erhalten, muss ein erweiterter Support-Plan erworben werden. Die Gebühren für den erweiterter Support-Plan fallen zusätzlich zu den bestehenden Business-Support-Vereinbarungen und Support-Gebühren an.

Dieses erweiterte Micro Focus Support-Programm (Erweiterter Support) ermöglicht den Kunden, technischen Support und Hotfixes für Incidents zu erhalten, die von Micro Focus als kritisch eingestuft wurden (bis zu zwei Jahre ab dem Datum, an dem das Produktrelease das Ende des aktuellen Wartungszeitraums erreicht hat und durch die unterstützende Wartung abgedeckt ist).

Erweiterte Support-Funktionen:

- Möglichkeit, Incidents für Produktreleases in Unterstützende Wartung zu öffnen
- Möglichkeit, einen Hotfix für Incidents anzufordern, die von Micro Focus als kritisch eingestuft werden (wie in der Micro Focus Business-Support-Vereinbarung beschrieben), einschließlich Sicherheitsprobleme

Eingeschränkter erweiterter Support

Nach Ablauf der erweiterten Support-Laufzeit steht „eingeschränkter erweiterter Support“ zur Verfügung, um wirtschaftlich angemessenen technischen Support zu bieten, solange sich Ihr Produktrelease durch die unterstützende Wartung abgedeckt ist.

Die Services umfassen:	Aktuelle Wartung	Unterstützende Wartung	Erweiterter Support	Eingeschränkter erweiterter Support***
F&E-Support, einschließlich Innovationen, Plattformkompatibilität und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, Datenschutz und Sicherheitsupdates	Ja			
Technischer Support	Ja		Ja	Ja
Neue Patches und Hotfixes	Ja		**nur für kritische Probleme	
Zugang zum Kundensupport-Portal	Ja	Ja	Ja	Ja
Zugriff auf vorhandene und neue Releases*	Ja	Ja	Ja	Ja

Die Öffnungszeiten werden vom Kundendienst-Programm bestimmt.

* Informationen zur Verfügbarkeit finden Sie in der Produkt-Roadmap.

** Kritische Probleme, wie in der Business-Support-Vereinbarung von Micro Focus definiert. Die vollständigen Teilnahmebedingungen finden Sie unter <http://www.opentext.com/agreements>.

*** Der eingeschränkte erweiterte Support ist verfügbar, sobald die Laufzeit für den erweiterten Support endet.

Geschäftsbedingungen

1. Der Kunde muss über eine aktive Supportvereinbarung für die Dauer des erweiterten Support-Programms verfügen.
2. Die Mindestlaufzeit für den erweiterten Support beträgt 12 Monate. Gebühren sind nicht erstattungsfähig.
3. Erweiterter Support ist für die meisten Lösungen verfügbar, die das Ende ihres aktuellen Wartungszeitraums erreicht haben und durch die unterstützende Wartung abgedeckt sind.

Dieses Dokument bezieht sich auf den erweiterten Support für Softwareprodukte und den von Micro Focus angebotenen Support. Diese Ergänzung ändert die Micro Focus Business Support-Vereinbarung und wird Bestandteil derselben.

Melden Sie sich

Wenden Sie sich an Ihren Mitarbeiter für OpenText Support-Verlängerungen oder an OpenText unter www.microfocus.com/contact

Stets das Neueste erfahren
Blog von OpenText CEO Mark Barrenechea



- Der erweiterte Support steht bis zu zwei Jahre ab dem Datum zur Verfügung, an dem das Produktrelease die aktuelle Wartungsabdeckung verliert und in die unterstützende Wartung wechselt.
- Erweiterter Support ist nur für berechnete Produktreleases verfügbar, um neue, sich nicht wiederholende Produktionsfehler zu beheben, die vom Kunden als Fehler gemeldet und vom Micro Focus Kundendienst ab dem Datum bestätigt werden, an dem das Produktrelease von der unterstützenden Wartung abgedeckt wird.
- Die Lösung kann ein Patch, ein Hotfix oder eine Problemumgehung sein. Micro Focus ist möglicherweise nicht in der Lage, alle gemeldeten Fehler zu beheben, unternimmt jedoch wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um den Schweregrad des Problems auf Stufe 2 oder 3 herabzustufen (wie in der Micro Focus Business-Support-Vereinbarung beschrieben).
- Alle erforderlichen Patches oder Hotfixes werden nur mit dem neuesten Patch des Produktreleases verfügbar gemacht, das von der unterstützenden Wartung abgedeckt ist. Wenn ein Kunde einen älteren Patch hat, muss der Kunde zuerst den neuesten Patch anwenden.
- Erweiterter Support ist nur zur Behebung der Probleme (einschließlich Sicherheitsprobleme) verfügbar, die der Kundendienst von Micro Focus als Produktfehler erkennt, und nicht für neue oder nachträgliche Funktionen und Fehlerbehebungen, die in späteren Releases der Software verfügbar sind.
- Erweiterter Support ist nur für offiziell unterstützte Modul-, Plattform- und Client-Kombinationen verfügbar. Der Status „offiziell unterstützt“ wird von Fall zu Fall nach alleinigem Ermessen von Micro Focus während des ersten Vorfallesüberprüfungsprozesses anhand der Dokumentation für die betreffenden Module ermittelt.
- Hardware ist vom erweiterten Support ausgeschlossen, einschließlich Hardware-Appliances sowie die Zertifizierung und das Testen von Software für die Arbeit mit Hardwareumgebungen.
- Micro Focus Product Management überprüft alle von Micro Focus identifizierten oder vom Kunden gemeldeten kritischen Probleme (oder Sicherheitsprobleme) und basiert auf wirtschaftlich vertretbaren Arbeitszeitplänen für Fehlerbehebungen, die in einem Release durch den erweiterten Support oder der aktuellen Wartung abgedeckt sind oder sich in einem zukünftigen Release befinden.
- Der verlängerte Supportzeitraum ist auf dem Verlängerungs- oder Bestellformular angegeben.
- Patches oder Hotfixes für Anpassungen oder Produkte, die nicht von Micro Focus stammen, sind nicht enthalten.
- Micro Focus ist nicht dafür verantwortlich, erweiterten Support anzubieten, wenn die Behebung von Ausfällen mit ungelösten Problemen von Drittanbieter-Produkten zusammenhängt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Nichtverfügbarkeit des Drittanbieter-Supports.
- Für Produkte von Drittanbietern ist kein erweiterter Support verfügbar. Der Software-Lebenszyklus von Drittanbieter-Produkten, die von Micro Focus weiterverkauft werden, wird ausschließlich von Drittanbietern festgelegt.

Haftungsausschluss für eingeschränkten erweiterten Support

- Nach Ablauf der Laufzeit des erweiterten Supports bietet Micro Focus nur noch wirtschaftlich angemessenen Support zur Fehlerbehebung (eingeschränkter erweiterter Support). Bei einigen Lösungen, einschließlich aufgrund von Abhängigkeiten von Drittanbieter-Releases, kann das Produkt möglicherweise nur für den eingeschränkten erweiterten Support berechtigt sein.
- Alle Incidents werden vom Micro Focus Kundensupport überprüft und bewertet, um Antworten und Lösungen zu finden.
- Wenn ein Problem identifiziert und als Produktfehler im Produktrelease festgestellt wird, das von der unterstützenden Wartung abgedeckt ist, versucht der Micro Focus Kundensupport, das Problem mit einem Release zu reproduzieren, das von der aktuellen Wartung abgedeckt ist. Falls das Problem reproduzierbar ist, fordert der Kundensupport eine Lösung an, die in einem Release mit einer aktuellen Wartungsabdeckung oder in einem zukünftigen Release behandelt werden können.

Um zu verstehen, wie der erweiterte Support in den gesamten Produktsupport-Lebenszyklus passt, sehen Sie sich die Richtlinie an: <https://www.microfocus.com/de-de/support/product-support-lifecycle-policy>

Um zu sehen, welche Produktreleases für den erweiterten Support in Frage kommen, sehen Sie sich die Lebenszyklusdaten für Ihren Produktrelease in der Tabelle „Produktsupport-Lebenszyklus“ an: www.microfocus.com/support/product-lifecycle

Sehen Sie sich die Business-Support-Vereinbarung an, die für Ihren Support-Plan gilt: www.opentext.com/agreements

Erfahren Sie mehr unter www.microfocus.com/opentext