

opentext™

The Information Company™

OpenText Prime Protect

软件维护计划手册

1. 引言

欢迎使用 Open Text 公司的 OpenText (OT) Prime Protect 软件维护计划。本手册提供基于您的支持需求所设计的政策和程序的相关信息。本手册将提供指导,帮助您从对 OT 解决方案的投资中获得最大的收益。

OT Prime Protect 软件维护计划手册(简称“手册”)介绍了针对 OT 授权的相关 OT 软件(您已购买了本手册所述的软件相关支持服务)的 OT Prime Protect 软件维护计划服务。我们还提供收费制增强支持计划,允许组织根据其业务需求扩大其支持服务范围,此计划也适用于任何当前预订 OT Prime Protect 软件维护计划的用户,详见手册第 6 节。

您也可访问 <http://www.opentext.com/support> 了解更多信息,或联系当地支持办事处获取有关其他计划的文档。

1.1 定义

“其他计划”指收费制增强计划，详见手册第 6 节。

“类别”或“分类”指 OT 指定的支持请求优先级。

“相关软件”指根据本手册（包括所有随附文档或可用文档）提供的维护服务所针对的授权软件。

“客户服务门户网站”指提供给 OT Prime Protect 客户的有关 OT 支持服务的链接和信息的 OT 在线访问站点。

“当前维护”- 从版本发布日期开始的一段已定义时期，包括：

- 不限数量的支持请求提交次数
- 服务包和/或产品补丁
- 请求增强功能或新功能以及报告错误的能力
- 客户服务门户网站的访问权（文档、技术文章、讨论论坛、网络研讨会和活动）
- 需要客户进行主动软件维护和每年续订

“日”指工作日，即周一至周五共五天，每天八小时，但地区法定节假日除外。

“专用支持”指分配到您组织的 OT 支持代表提供的远程或现场援助，这些代表在维护活动期间或要履行的支持请求期间，参与电话会议或网络会话，或为您的维护活动提供援助。

“文档”指自适用的标准 OT 产品交付之日起生效的用户指南、操作手册和发布说明，通常由 OT 提供给 OT 终端用户。

“错误”指相关软件的任何可核查及重复性的故障，与该相关软件的文档(如试用)严重不符。

“纠错”指由纠错程序（例如更新、产品补丁、变通方案或漏洞修复程序）执行的操作。

“到期”指期限结束，无论该等结束是因终止、未能续约造成，还是因为其他原因而造成。

“初始期限”指自开始日期算起的十二个月。

“实时交谈”指通过客户服务门户网站从 OT 支持人员处获得在线快速指导。

“可选计划和服务”指超出您预订的 OT Prime Protect 软件维护计划范围的任何支持计划或服务。

“OT”是指提供本《OT Prime Protect 软件维护计划手册》中所述的维护和支持服务（如适用）的 Open Text Corporation 和/或其子公司/分公司。“产品补丁”指用于纠正相关软件错误的其他软件程序。

“联络员”或“POC”指您授权的可联系 OT 支持团队的一名或多名指定员工。

“生产模式”指您的用户在业务或服务操作中按照随附文档的规定对相关软件的使用。生产模式不包括开发、质量保证、演示、测试、模拟或培训环境。

“发布”指软件的最终发布版本。

“解决”指采取必要操作，使相关软件能够按照文档的规定正常操作。这可包括但不限于创建新的变通方案或应用现有变通方案（假如 OT 在商业合理条件下寻求永久性补丁）或产品补丁。

“响应时间”指从 OT 收到支持请求起到 OT 的合格技术人员对您作出响应以开始解决支持请求所需的工作的这段时间。支持请求的响应时间是根据其类别、客户预订的 OT 支持计划、以及支持请求在工作日提交给 OT 时的时间来确定的。

“服务包”指一个产品补丁集合和/或更新集合。

“待命支持”指在计划维护活动中，需要帮助时会致电求助的具有专业知识的指定支持代表。

“开始日期”指客户的 OT Prime Protect 软件维护计划开始的初始日期，也即相关软件的初始发货日期或通过其他方式从 OT 交付给您的日期。

“后续期限”指从开始日期的一周年后的日期之间的 12 个月期限，以及从该开始日期的一周年开始的每个后续 12 个月期限。

“支持请求”或“SR”指发起一个记录请求详情的记录或“票据”。

“支持服务”指以下活动：发起支持请求、OT 响应支持请求、以及解决支持请求。

“持续维护”指当前维护到期之后的产品生命周期阶段。在产品支持生命周期的这一阶段，以下支持服务 *或许可用：

- 不限数量的支持请求提交次数
- 客户服务门户网站的访问权（文档、技术文章、讨论论坛、网络研讨会和活动）

*产品支持生命周期的条件和期限可能会因产品和版本有所不同。请参照客户服务网页上的具体生命周期的条款。

“期限”指初始期限或后续期限。

“更新”指相关软件的任何更改、修订或纠错，由 OT 根据本手册提供给客户。每次更新后，次版本号就会增加（例如，2.3 到 2.4，或 2.4a 到 2.4b）

“升级”指将相关软件替换为由 OT 提供的更新版本，客户可根据本手册使用。每次升级后，主版本号将增加（例

如, 3.5 到 4.0)。

“我们”或“我们的”指 OT。

“变通方案”指通过绕过系统中的问题解决软件错误的一种方法(软件技术绕过)。变通方案通常是一个临时补丁程序, OT 后续或会通过产品补丁或更新纠正相关软件和/或计划中的错误。

“您”、“您的”或“客户”指从 OT 获取了相关软件的许可和购买了 OT Prime Protect 软件维护计划服务的实体;

2. 支持服务

2.1 一般原则

2.1.1 工作时间和 OT 支持服务位置信息

对于关键型和严重型支持请求, 按 OT 规定的方式, 全天候全年无休地提供支持服务。对于普通型支持请求, 支持服务的提供时间为星期一至星期五的8小时工作时间, 地方法定假日除外。有关 OT Prime Protect 软件维护计划的工作时间、支持位置和其他联系信息可在以下位置获取: : <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>。

支持服务将从与涵盖软件安装地区相同的支持位置交付, 或从 OT 确定的备用支持位置交付。

2.1.2 联络员

支持服务提供给您联络员 (POC)。联络员必须拥有相关软件的知识和管理员权限, 能够向 OT 客户支持部提供必要的信息以及执行解决如下所述的支持请求所需的操作。联络员通常是管理员或您技术团队中的其他成员。

您最多可指定六名联络员。对于关键型和严重型支持请求, 联络员可全天候全年无休地联系 OT 客户支持部门, 但对于普通型支持请求, 即使联络员位于多个地理区域, 他们也仅可在工作时间内联系仅一个地区的 OT 客户服务部门。对于普通型支持请求, 支持服务将从与涵盖软件安装地区相同的支持位置交付, 或从 OT 确定的备用支持位置交付。

2.1.3 支持版本

OT 使用行业标准版本号协议识别相关软件的版本。例如, 通过组合主版本号、次版本号、点版本号和服务包版本号(或构建号)识别; 或通过组合主版本号、次点版本号、次字母版本号和服务包版本号(统称“版本”)识别。从技术上讲, 服务包等同于新的点版本, 不同之处在于, 使用服务包时, 安装流程(如果按照 OT 指示执行)将基本保留当前点版本中的所有配置信息。在本手册中, 一个版本将被视为由 OT 发布的相关软件的一个实例, 具有其自身唯一的版本号。

鼓励您运行相关软件的最新版本。大部分情况下，对于相关软件的每个主/次版本（例如 9.x），OT 都将支持一段时间，这段时间是该主/次版本通常发布给 OT 客户（当前维护）之后的六十（60）个月。产品支持生命周期的条件和期限可能会因产品和版本有所不同。请参照客户服务网页上的具体生命周期的条款。当前维护期限到期后，产品进入其生命周期的持续维护阶段。当一个产品被视为处于持续维护阶段时，不会发布新的服务包和补丁用作一般用途。

为了解决问题，可能需要迁移至当前维护版本。如果您无法升级到当前维护版本，OT 可能提供 OT 替代支持计划，需收取额外费用。有关更多详情，请联系您的维护专员或发送电邮至：supportprograms@opentext.com。

2.1.4 SDK 支持

OT Prime Protect 软件开发工具包（SDK）支持将对仅与以下内容相关的支持请求提供援助：(a) 安装 (b) OT 开发者应用程序的配置（例如，集成开发环境（“IDE”））或建立与受支持环境或应用程序一致的合适开发或编程环境所需的相关软件；(c) 与 OT 开发人员应用程序相关的错误消息的分析。SDK 的调试代码支持、代码编写帮助、代码检查或任何一般编程帮助都不包括在 OT Prime Protect 软件维护计划中，但可通过单独的协议额外付费获取这些服务。

2.1.5 语言

与支持请求相关的通信将以英语进行，除非经 OT 斟酌决定，负责处理的支持中心为了方便客户，能够用另一种语言提供沟通。如果某支持请求被转交给不同的支持中心时，则 OT 可能无法用除英语之外的语言提供任何信息。

2.2 发起支持请求

支持服务根据 OT Prime Protect 软件维护计划提供，用于处理用户报告的关于性能或使用问题的事件。性能和使用权指相关软件基本未能按照随附用户文档正常运行的状况。一般来说，性能和使用权问题可由以下因素导致的：1) 软件错误或缺陷（与相关软件的设计、编码或架构相关），2) 使用或配置错误（与相关软件的使用相关，或与相关软件的安装、配置或设置相关），或 3) 环境误差（与用户网络、硬件和操作系统相关）。需要支持服务解决任何问题的支持请求应由联络员使用客户服务门户网站发起，网站地址为 https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care。这些客户自助服务工具将自动发起支持请求，并向您发送一个相关跟踪号码。

我们鼓励您：

- 向 OT 提供分类及记录支持请求所合理需要的信息（参阅 2.3.2）。
- 在可能情况下，每次与 OT 客户支持部进行通信时都使用支持请求编号。

2.3 OT 响应支持请求

2.3.1 支持请求调度

将通过以下方式对支持请求进行调度：

- a. 如果支持请求涉及 OT 相关软件，则将把产品支持请求转发给 OT 客户支持部，进行分类和解决（详情如下）。
- b. 如果支持请求涉及某个由第三方开发的产品，则此支持请求可能会被提交给该第三方。
- c. 如果支持请求的源不明确，则请求将被转发给 OT 客户支持部进行进一步调查，一旦确定了支持请求的源，将按上述 2.3.1 (a) 节和 (b) 节中的说明进行调度。
- d. 如果支持请求的源是您的硬件、操作系统、数据库、网络服务器、浏览器软件或其他非 OT 应用程序，OT 可能会（如有可能）尝试提供一个变通方案（详情如下）和/或可能会（如有可能）将此问题报告给合适的供应商，由其解决。

2.3.2 支持请求分类

OT 客户支持部将对各个支持请求进行归类，方式如下：

- a. 危急 – 如果报告的性能问题导致相关软件无法正常工作并使相关软件无法在生产模式下使用，则该支持请求将被归为危急类请求。
- b. 严重 – 如果报告的性能问题大大降低了相关软件的性能或极大地限制了相关软件在生产模式下的使用，则该支持请求将被归为严重类请求。严重类不包括相关软件的终端使用和配置问题。
- c. 普通 – 如果报告的性能问题针对的是相关软件的终端使用和配置，或是相关软件中某个未严重限制相关软件在生产模式下的使用的小缺陷，则该支持请求将被归为普通类请求。

一般而言，非生产系统的支持请求将分类为普通型。请参阅第 4.0 节，以了解 OT Prime Protect 软件维护计划的限制。

OT 将善意地考虑您的请求，以在解决前将支持请求重新分类。

2.3.3 响应时间

响应时间是：

- 危急类支持请求 – 1 小时
- 严重类支持请求 – 2 小时
- 普通类支持请求 – 4 小时

这些是目标响应时间，OT 不能保证在所有情况下都能实现这些目标。

2.3.4 管理升级流程

未解决的支持请求将按以下类似指导方针升级至 OT 管理层（根据 OT 客户支持部收到支持请求的时间算起）：

1. 危急类或严重类的未解决支持请求将在四小时内升级至 OT 的产品支持部经理；在一个工作日后升级至客户支持部高级总监；在三个工作日后，升级至客户支持部副总裁；在五个工作日内，升级至公司副总裁；以及在某些情况下按照您的要求，在十个工作日后升级至总裁和 CEO。
2. 普通类的未解决支持请求将在七个工作日内升级至 OT 的产品支持部经理；在二十一个工作日后升级至客户支持部高级总监；在三十个工作日后升级至客户支持部副总裁；在六十个工作日后升级至公司副总裁；以及在某些情况下按照您的要求，在九十个工作日后升级至总裁和 CEO。

2.4 解决支持请求

无论分类如何，OT 客户支持部都会通过提供技术建议，寻找现有变通方案，或使用本节下文2.4节所述流程创建新的变通方案，以尝试处理每个支持请求。如果发生了停机，则根据停机的原因和持续时间，OT 可能会要求客户恢复备份，以使系统返回生产状态。

一旦恢复了生产服务，支持请求类别将降低，并可根据请求在正常的区域支持时间内继续分析根本原因。

OT 还提供有关制定业务连续性计划和灾难恢复计划的额外服务。请联系 OptimizeSales@OpenText.com 获取更多信息。

一旦计划或相关交付组件终止，OT 提供和安装的任何软件和/或硬件，以及经过同意由客户安装，但客户未购买的用于帮助交付支持服务的任何软件和/或硬件都必须删除并退回给 OT。

2.4.1 解决危急支持请求

对于被 OT 归为危急类的因相关软件中的缺陷所导致的支持请求，如果 OT 客户支持部提供的技术建议未能解决支持请求，且未能找到现有变通方案或创建新变通方案来解决支持请求，OT 客户支持部将进行商业上合理的努力以开发可解决该支持请求的产品补丁并提供给您。

如果该产品补丁要分配给所有 OT Prime Protect 软件维护计划的用户，则首先会将该产品补丁交给 OT 系统测试部门，在部分或所有安装了该产品补丁的支持平台上执行一组回归测试。在此类情况下，将通过下一次安排的产品补丁发布或服务包版本发布来分配此产品补丁。

2.4.2 解决严重支持请求

对于被 OT 归为严重类的支持请求，OT 会开发产品补丁。如果创建了一个产品补丁，将通过下一次安排的产品补丁发布或服务包版本发布分配该产品补丁。

2.4.3 解决普通支持请求

普通类支持请求的产品补丁可能包括在 OT 提供的下一次版本发布中。

2.4.4 现场援助

现场支持是关于 OT 产品和解决方案的收费服务。此服务可能包括但不限于关于配置更改的变通方案或援助（作为解决未完成的支持请求的一部分）。联系 OptimizeSales@OpenText.com 或您当地的 OT 客户支持办事处，了解更多信息。

2.4.5 实时交谈援助

实时交谈援助是 OT 在线资源的一部分，可实时提供快速指导和帮助。实时交谈可用于参与 OT Prime Protect 软件维护计划的所有合作伙伴和客户，旨在帮助处理无需大量调查的问题。

2.4.6 支持请求解决的条件

无论分类如何，OT 客户支持部都将尝试处理每个支持请求；如上所述，除以下情况之外，OT 没有义务为您的支持请求提供解决办法：

- 您目前运行的相关软件版本属于当前维护范围，您已安装并实施了或者您在 OT 客户支持部的要求下已安装并实施了所有最新可用的相关更新，包括产品补丁、服务包或任何其他更新。如果有理由认为上述安装和实施是解决您支持请求的必要措施，则 OT 客户支持部将提出这一请求；并且，
- 您在硬件上使用相关软件，并在 OT 的批准下或根据文档中的说明使用第三方软件；并且，
- OT 确定支持请求产生的根本原因不是 (a) 您，包括但不限于您使用了包括 SDK 在内的开发工具；(b) 第三方资源；或 (c) 运行相关软件的操作环境，包括操作系统、数据库、其他应用程序或程序、通信网络或硬件等；并且，
- 您的联络员能够主动参与 OT 在诊断、测试和解决等方面的工作。如果没有可胜任的联络员参与此类工作，OT 保留随时暂停本手册所规定的其义务的权利；并且
 - 您已向 OT 提供了使 OT 能够再现该支持请求所需的所有信息；并且，
 - 必要时，您向 OT 提供支持请求相关系统的远程访问权限。此类远程访问将仅用于故障诊断用途。

3. 软件更新

只有统一发布给所有 OT Prime Protect 软件维护计划用户的软件更新,才作为 OT Prime Protect 软件维护计划的一部分免费提供给您。要接收此类更新,更新发布和请求时的时间必须在 OT Prime Protect 软件维护计划的预订有效期内。用户可在定期信息公告中以及通过客户服务门户网站获知新软件版本的信息。软件更新包括相关软件的新版本和产品补丁。

4. 限制

以下限制适用于 OT Prime Protect 软件维护计划:

- 本手册中所述的 OT Prime Protect 软件维护计划仅适用于 OT 文档中所述的原样相关软件,不适用于由 OT 专业服务人员或第三方资源提供的任何导致相关软件发生变更或扩展的修改、交付件或服务。客户可通过单独的协议获取 OT 专业服务部的有偿援助。
- OT 保留自行决定修改本手册任意部分的权利,而不另行通知;但是,您将会通过电子邮件、书面通知或客户服务门户网站帖子等方式及时得到任何此类修改的相关通知(如果此类修改导致服务大大减少)。
- 本手册中无任何内容表示排除、限制或修改(如果这种排除、限制或修改会致使本手册全部或部分内容失效或因其他缘故无法执行)适用法律默示的任何条件、担保或保证(“默示条款”)。在适用法律允许的最大范围内,OT 因违反任何默示条款而承担的责任只限于再次提供 OT Prime Protect 软件维护服务。
- OT 处理支持请求和/或性能问题的义务应严格限制为本手册中所述的义务。
- OT Prime Protect 软件维护计划 不作为实施相关软件技术架构的重大更改(例如应用程序、底层数据库的升级、新增新硬件等)后遇到的问题的专用援助。备用或专用支持是付费支持服务,必须针对这些类型的活动预先安排。请联系 OptimizeSales@OpenText.com 获取更多信息。
- 许可证密钥的提供将从本 OT Prime Protect 软件维护计划第 2.3.3 节所述的响应时间中排除。此外,第三方供应商的许可证密钥向第三方供应商索取,并由第三供应商提供给 OT 或 OT 所确定的客户。
- OT 转售的第三方产品之软件生命周期仅由第三方供应商确定。第三方软件将从第 2.1.3 节和第 3 节中排除。
- 只有在解决支持请求取决于第三方产品的未解决问题(包括但不限于第三方支持不可用)时,OT 不负责为由其所转售的第三方产品提供支持服务。

5. 期限和续订

5.1 初始期限和续订

OT Prime Protect 软件维护计划的初始期限为自开始日期起的十二个月。除非任何一方在当前期限到期前提前 90 个日历日提供书面通知, 否则 OT Prime Protect 软件维护计划将在开始日期的每个周年开始时, 自动每年续订后续期限。期限开始前, 您将有义务支付有关您从 OT 获得授权的涵盖软件的, 适用整个年度 OT Prime Protect 软件维护计划费用, 若未能支付, 则 OT 可能会暂时中止提供部分或全部 OT Prime Protect 软件维护计划服务, 直至收到款项为止。此类暂时中止不应解除您支付适用 OT Prime Protect 软件维护计划费用之义务。OT 可提高软件维护的后续期限年费, 提高幅度不超过先期期限价格的 10%。为 OT Prime Protect 软件维护计划支付的所有费用均不可退款。

5.2 增加

在初始期限之后, 此类其他相关软件的 OT Prime Protect 软件维护计划的第二个期限和适用费用将按比例分摊, 在开始日期终止, 接着开始其他相关软件的 OT Prime Protect 软件维护计划的第二个期限, 以使您获得许可的所有相关软件的 OT Prime Protect 软件维护计划的期限是连续的。

5.3 减少

如果要续订 OT Prime Protect 软件维护计划的许可或模块数量比维护和支持下的当前数量少, 则软件的所有续订必须在当前期限到期前 90 个日历日之前以书面形式提交。是否接受任何调整剩余软件的费用申请将由 OT 自行决定。如果 OT 接受了此申请, OT 应仅为维护和支持下续订的剩余相关软件中包括的许可证数量和类型提供更新和软件支持。剩余相关软件的维护费用应重新定价。在这种情况下, 应用于每个许可的费用可能不同于任何之前的期限 (例如, 之前授予的费用折扣将不适用)。

5.4 失效和复效

如果您终止或无法续订 (如适用) 受保护软件的 OT Prime Protect 保护软件维护计划的期限, 则后续可在 OT 同意时, 按请求时 OT 确定的费用, 为上述受保护软件购买 OT Prime Protect 保护软件维护计划服务。然而, 除至少 12 个月的新期限费用之外, 您还需要支付原本继续 OT Prime Protect 软件维护计划所应支付的费用。为复效 OT Prime Protect 软件维护计划而支付的费用取决于每个失效月份 (包括复效月份) 的附加费。

对于如第 5.3 节所述作为减少部分而被移除的软件, 其未来复效应支付后维护费用和失效月份的附加费。

OT 将在提出复效请求时确认复效费用。

5.5 到期

您同意并确认，OT 软件维护计划有效期到期后，您与 Open Text 之间关于OT 软件维护计划的协议均自动终止，无论该等协议是记录在本 手册中、EULA之中，或记录在其它文件之中。到期后，如果您在任何时候选择重新订阅 OT 软件维护计划，则您应根据届时生效的 OT 软件维护计划商业条款与支持服务交付条款进行订阅，并且 Open Text 无义务遵守到期日之前就该等 OT 软件维护计划所签署的任何协议。

6.其他计划

6.0.1 额外联络员 (POC)

额外联络员是需要订购的可选计划，可供增加您的指定员工人数，他们将获得联系 OT 客户支持部门和发出支持请求的授权。

6.0.1 一般条款

- 额外联络员的费用为年费。
- 除非 OT 与客户以书面形式另行约定，否则额外联络员计划的期限应为 12 个月。
- 本手册中的条款应适用于此处规定的额外联络员的计划可交付结果。
- 若要购买额外联络员计划，您必须参加 OT Prime Protect 软件维护计划。在额外联络员计划的整个持续时间内，您必须是 OT Prime Protect 软件维护计划的用户。

7.隐私

本手册下提供的支持服务性质可能需要 OT 向其他国家的OT关联公司透露您和/或您的客户提供的个人信息。OT 已与旗下关联公司签署处理隐私的协议，包括欧盟委员会批准的有关数据传输的标准合同条款，或者这些国家已被欧盟委员会公认为能够为传输数据提供足够的保护等级（包括 OT 在加拿大、美国、菲律宾、印度以及 OT 能够严格控制个人信息的其他OT关联公司）。在此，您同意此类透露并保证：(I) OT 根据本手册，关于使用和透露个人信息，您拥有所需的所有权限、许可、授权和同意等；(ii) 您或代表您使用个人信息的人是符合适用法律和按照本手册里的条款；和(iii) OT 及OT的员工或人员根据本手册条款使用或透露个人信息并不构成违反适用法律。

尽管有上述规定，个人信息的传递透露并不影响 OT 在法律上有关此类个人信息的责任。

www.opentext.com/contact

Copyright © 2018 Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).

All rights reserved. Trademarks owned by Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).