

# opentext™

The Information Company™

## 扩展支持手册

### 计划概览

“当前维护”周期结束后，产品版本进入“持续维护”阶段。如果软件维护用户需要能够在“持续维护”阶段打开产品版本的支持请求，则必须购买扩展支持计划。扩展支持计划是对现有软件维护和支持服务的补充。

该 OpenText 扩展支持计划 (OT 支持计划) 另外为客户提供以下功能：接收支持服务、OT 确定为关键型 (包括影响安全性的事项) 的支持请求的产品补丁，且有效期长达两年，从产品版本“当前维护”周期结束且在“持续维护”阶段可用之日算起。

扩展支持功能包括：

- 在“持续维护”阶段打开产品版本的支持请求
- 请求 OT 分类为关键型 (包括安全性事项) 的支持请求的产品补丁

含服务	当前维护	持续维护	扩展支持	有限扩展支持**
对进入持续维护*状态的产品进行关键 (P1) 修复			☑	
产品研发，包括创新、平台兼容和监管、合规、数据隐私和安全更新	☑			
产品补丁和最新版本	☑	仅现有	仅现有	仅现有
在线问题报告	☑		☑	☑
在线知识库	☑	☑	☑	☑
通过全新配备的产品专员处理呼叫/解决问题	☑		☑	☑

工作时间取决于客户的软件维护计划。

\*关键型问题如同适用《OpenText 软件维护计划手册》中所定义。请参阅 [www.opentext.com/agreements](http://www.opentext.com/agreements) 以了解全部条款和条件。

\*\*扩展支持期限结束后，可使用有限扩展支持。

## 条款与条件

1. OT 扩展支持是 OT 软件维护计划之外的计划。适用的 OT 软件维护计划手册中的所有术语和定义均适用于 OT 扩展支持，除非此 OT 扩展支持手册中另有明确说明。
2. 在 OT 扩展支持计划（“OT 扩展支持”）的整个持续时间（OT 支持计划内，客户必须是 OT 软件维护计划的用户）。
3. OT 扩展支持（或 OT 有限扩展支持）的最短期限为 12 个月。所有费用均不可退款。
4. OT 扩展支持计划适用于大多数“当前维护”周期已结束且在“持续维护”阶段可用的解决方案。
5. OT 扩展支持的有效期长达两年，从产品版本进入“持续维护”阶段之日算起。
6. OT 扩展支持仅适用于符合条件的产品版本，以解决由客户作为 Bug 提出，以及在产品版本进入“持续维护”阶段之日起由 OT 客户支持部门确认的新的非重复性性能下降问题。
7. 解决方案可能以产品补丁或变通方案方式提供。OT 可能无法为报告的所有问题提供解决方案，但将作商业上合理的努力，将问题严重性降级为 2 级或 3 级。
8. 仅进入“持续维护”阶段的产品版本的最近更新中有所需的产品补丁。如果客户使用的是较旧的补丁，则首先需要应用最近更新。
9. OT 扩展支持仅用于修复 OT 客户支持部门认定为产品 Bug 的问题（包括安全问题），而不是推出新功能，或改进功能或修复程序，这些在涵盖软件的后续版本中均有提供。OT 扩展支持仅适用于官方支持的模块、平台和客户端组合。“官方支持”状态在初步 SR 审核流程期间，使用相应模块的文档，根据具体情况确定。
10. OT 产品管理会对 OT 确定或客户报告的关键型问题（以及安全性问题）进行审核，并基于商业上合理的努力，计划进行修复，其形式可能为扩展支持、当前维护中的版本，或未来的版本。
11. 续订通知或订购单列明了 OT 扩展支持周期。
12. 任何自定义或非 OT 产品的产品补丁未包含在内。
13. 如果解决性能下降问题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，则 OT 不负责提供 OT 扩展支持。
14. 扩展支持不适用于第三方产品。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。

## 有限扩展支持免责声明

15. 一旦扩展支持期限结束，OpenText 将仅提供商业上合理的故障排除支持（有限扩展支持）。对于某些解决方案（包括依赖第三方版本情况），产品可能仅适用于有限扩展支持。
16. 所有支持请求均由 OpenText 客户支持部门予以审核和评估，以作出响应并解决问题。
17. 如果处于“持续维护”阶段的产品版本中发现了问题并确定为产品 Bug，则 OpenText 客户支持部门将尝试以“当前维护”版本再现该问题，如果可再现，则会申请修复，该问题可能在“当前维护”版本或未来版本中解决。

## 联系信息

发送邮件至 [supportrenewals@opentext.com](mailto:supportrenewals@opentext.com)，以联系您的 OT 支持续订专员，或发送邮件至 [supportprograms@opentext.com](mailto:supportprograms@opentext.com)，以联系支持计划专员。

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