opentext™

The Information Company

OpenText Protect

软件维护计划手册
Protect、Protect Anytime 和 Protect Anywhere 计划

1. 导言

欢迎使用Open Text公司的OpenText (OT) 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 OpenText 解决方案的投资中获得最大的收益。

OpenText Protect软件维护计划手册（简称“手册”）介绍了针对 OpenText 授权的相关 OpenText 软件（您已购买了本手册所述的软件相关支持服务）的 OpenText Protect软件维护计划服务。我们还提供另外收费的增强支持计划，允许您的组织根 据业务需求扩大支持服务范围，此计划也适用于任何当前购买了 OpenText Protect软件维护计划的用户。它们在手册的第 5节 中有讲述。

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

1.1 定义

“**其他计划**”指另外收费的增强计划 , 详见手册第5节。 “类别”或“分类”指 OpenText 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 OpenText Protect客户的有关 OpenText 客户支持服务的链接和信息的 OpenText在线访问站点。 “当前维护”-从相关软件发布日期开始的一段指定的时期 , 包括 :

- 不限数量的支持请求提交次数
- 产品补丁和/或版本发布
- 请求增强功能或新功能以及报告错误
- 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)
- 以上服务需要客户的软件保持在保的状态。

“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。

“文档”指通常由 OpenText 提供给 OpenText 最终用户的 , 自适用的相关软件交付之日起生效的用户指南、操作手册和发布说明。

“错误”指任何可验证且可重复出现的 , 相关软件未能基本符合其随附文档(如适用)的情况。 “到期”指期限结束 , 无论该结束是因终止还是取消而造成。

“初始期限”指自开始日期算起的十二个月。

“OpenText”是指提供本《OpenText Protect软件维护计划手册》中所述的维护和支持服务 (如适用) 的 OpenText 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”是指您的指定员工个人 , 他们将获得联系 OpenText 支持团队的授权。

“生产模式”指您的用户在实际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”指采取必要的纠错操作 , 使相关软件能够按照文档的规定正常操作。这可以包括但不限于创建新的变通方案或应用现有变通方案或更新。(在商业合理条件下, OpenText 会寻求永久性补丁)

“响应时间”指从 OpenText 收到支持请求起到 OpenText 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、客户购买的 OpenText 支持计划、以及支持请求在工

作日提交给 OpenText 时的时间来确定的。

“开始日期”指客户的 OpenText 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 OpenText 交付给您的日期。

“后续期限”指从开始日期的一周年后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”指发起一个记录服务请求或事件详情的记录或“”。

“支持服务”指以下活动：发起支持请求、OpenText 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此阶段中，可提供以下支持服务*:

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发布有所不同。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”指相关软件的产品补丁或版本发布，由 OpenText 根据本手册提供给客户。 “我们”或“我们的”指 OpenText。

“变通方案”指通过绕过系统中的问题解决错误的一种方法（软件技术绕过）。变通方案通常是一个临时补丁程序，OpenText 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”是指被注册为软件许可证持有者，并要购买 OpenText Prime Protect 软件维护项目服务的实体

2. 支持服务

2.1 一般原则

2.1.1 工作时间和 OpenText 支持服务位置信息

就所有支持请求（如此SMPH第2.3.2节所述）而言，周一至周五每天8小时工作时间内均可提供支持服务，但地区法定节假日除外。支持服务的时间基于客户和购买软件所在地的国家。有关 OpenText Protect软件维护计划的工作时间、支持服务点以及其他联系信息，请随时查看我们的公司网站：https://www.opentext.com/support/contact/opentext.

支持服务将由客户和购买软件所在地内的支持中心来提供，或者由OpenText确定的备选支持中心提供

若OpenText 使用备用支持位置，则该等备用支持位置的地区法定节假日不得影响客户的支持服务工作时间。

与支持请求相关的通信将以英语进行，除非经 OpenText 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 OpenText 可能无法用除英语之外的语言提供任何信息。

*对于中东地区的客户，除地区法定节假日外，每周 5 天、每天 8 小时（周日至周四）为中度和低度支持请求提供支持服务。

2.1.2 联络员

支持服务针对您指定的联络员 (POC)提供。联络员必须拥有相关软件的知识和管理员权限，能够向 OpenText 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。

关软件的唯一支持续订合同号将分配至您从 OpenText 所购买的各个软件维护和支持订单。您最多可针对每份支持续订合同指定三个联络员。联络员仅可根据2.1.1所述联系 OpenText 客户支持部。

2.1.3 软件更新

只有统一发布给所有 OpenText Protect软件维护计划用户的软件更新，才作为 OpenText Protect软件维护计划的一部分免费提供给您。要接收此类更新，更新发布和请求的时间必须都在您购买的 OpenText Protect软件维护计划的服务有效期内。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。

我们鼓励您运行涵盖软件的最新版本。在多数情况下，OpenText 将在每个发布版本普遍发布给 OpenText 客户后的六十 (60)个月期限内，针对发布版本提供支持（当前维护）。请参阅客户服务门户网站产品页面以了解特定生命周期的期限。当前维护期限到期后，相关软件进入产品生命周期的持续维护阶段。当相关软件被视为处于持续维护阶段时，则不会发布用于一般用途的产品补丁和版本。

为了解决问题，可能需要您迁移至当前维护版本。如果您无法更新到当前维护的后续版本，OpenText 或可提供延长支持和维护方案，但需收取额外费用。有关更多详情，请联系您的维护服务续订专员或当地 OpenText 客户支持办事处。

2.2 发起支持请求

支持服务根据 OpenText 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 用问题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 OpenText 客户支持部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 OpenText 客户支持部进行通信时都使用支持请求编号。

2.3 OpenText 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 OpenText 相关软件，则把支持请求转发给 OpenText 客户支持部，进行分类和解决（详情如下）

b. 如果支持请求的问题源不明确，则请求将被转发给 OpenText 客户支持部进行进一步调查，一旦确定了支持请求的问题源，将按上述2.3.1 (a) 节中的说明进行调度。

c. 如果支持请求的问题源是您的硬件、操作系统、数据库、网络服务器、浏览器软件或其他非 OpenText 应用程 序，OpenText 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。如果支持请求涉及第三方开发的产品，则可能会将支持请求提交给该第三方。

d. 一旦计划或相关交付组件终止，OpenText 提供和安装（经过客户同意），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 OpenText。

2.3.2 支持请求分类和响应时间

支持请求分类	支持请求定义	目标响应时间
	OpenText 客户支持部将按如下所示对每个支持请求进行分类。OpenText 会善意地考虑您的重新分类请求。	响应时间是目标时 间，OpenText 无法保证在任何情况下均能达到。
1 - 紧急	如果实际生产系统停机，软件不可操控，并存在严重的业务影响，则支持请求被定义为紧急。	1 小时工作时间或更少，5x8 。 危急事件必须通过电话直接报告至 OpenText
2 - 高级别	如果导致生产绩效下降，软件被限制使用，并存在较高的业务影响，则支持请求被定义为高级别	2 小时工作时间，5x8
3 – 中等级别	如果问题不影响实际生产环境，涉及到软件的使用和配置查询，或者较小的软件缺陷或功能请求，则支持请求被定义为中等级别 客户服务门户网站全天候可访问 。	4 小时工作时间，5x8
4 – 低级别	对于管理或一般查询，或者没有重大的业务影响，则支持请求被定义为低级别	8小时/工作日 5x8

上报：您可随时通过客户服务部或电话进行支持请求的上报处理。请参阅第3.0节，了解 OpenText Protect软件维护计划的限制。

2.4 解决支持请求

无论分类如何，OpenText 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，OpenText 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。如果提供产品补丁给您以解决支持请求，则通过下一次定时版本发布分发产品补丁。

2.4.1 解决危急支持请求

对于被 OpenText 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 OpenText 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，OpenText 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。

2.4.2 高级别支持请求

对于被 OpenText 评为 “高 “的 SR , OpenText 可能会开发一个产品补丁 , 或在未来的版本中加以解决。

2.4.3 解决中度支持请求

中等级别支持请求的解决方案可能会包含在 OpenText 的未来版本中。

2.4.4 支持请求解决的条件

无论分类如何 , OpenText 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 , OpenText 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或您在 OpenText 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。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 OpenText 客户支持部将提出这一请求 ; 并且 ,
- 您在 OpenText 认可的硬件上使用相关软件 , 并在 OpenText 的批准下或根据文档中的说明使用第三方软件 ; 并且 ,
- OpenText 确定支持请求产生的根本原因不是您 , 包括但并不限于您使用和/或配置了 (a) 包括SDK在内的开发工具 ; (b) 第三方资源 ; 以及 (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、服务或程序、通信网络或硬件等 ; 并且 ,
- 您的联络员能够主动参与 OpenText 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 , OpenText 保留随时暂停本手册所规定的其义务的权利 ; 并且
- 您已向 OpenText 提供了使 OpenText 能够再现该支持请求所需的所有信息。

3. 限制

以下限制适用于 OpenText Protect 软件维护计划 :

- 本手册中所述的 OpenText Protect软件维护计划仅适用于 OpenText 文档中所述的原样相关软件 , 不适用于由 OpenText 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 OpenText 专业服务部的有偿援助。
- OpenText 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显著减少) 。
- 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 , OpenText 因违反任何默示条款而承担的责任只限于再次提供 OpenText Protect软件维护服务。

- OpenText 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。
- OpenText Protect软件维护计划、OpenText Protect Anytime和OT Protect Anywhere和 OpenText Protect替代支持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、底层数据库的更新、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。 OpenText提供 : (1)由 OpenText 客户支持代表提供的远程或现场协助 , 此类代表将在维护活动或要履行的支持请求持续时间内指定给您的组织、参与电话会议或网络会话 , 或为您的维护活动提供协助 (“专用支持”) ; 以及(2) 精通您的计划维护活动的指定支持代表 , 如果您需要协助 , 他们将随时待命 (“备用支持”) 。专用或备用支持 是收费支持服务 , 必须针对此类活动预先安排。请联系当地 OpenText 客户支持办事处以获取更多信息。
- OpenText Protect 软件开发工具包 (SDK) 支持将为仅与以下方面相关的支持请求提供协助 : (a) 安装 , (b) 配置 OpenText 开发者应用程序 (例如 , 集成开发环境 (“IDE”)) , 或建立与已受支持的此类环境或应用程序一致的适当开发或编程环境所需的相关软件 , 以及 (c) 与 OpenText开发者应程序相关的错误消息的分析。调试代码的 SDK 支持、编写代码协助、代码审查 , 或任何一般编程协助均不属于 OpenText Protect 软件维护计划的一部 分 , 但是可收取额外费用 , 通过单独协议来提供。
- 许可证密钥的提供将从本 OpenText Protect软件维护计划第2.3.2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 OpenText 或 OpenText 所确定的客户。 对于当前维护范围不再涵盖的产品和/或版本 , 许可证密钥可能不可用。
- OpenText 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 , OpenText 不负责为由其所转售的第三方产品提供支持服务。
- 所有许可证和相关模块必须按照相同的软件维护计划 (例如 Protect、扩展支持和维护计划 (可用范围内) 等等) 受到支持。

4. 期限和续订

4.1 初始期限和续订

OpenText Protect软件维护计划的初始期限是从开始日期起的12个月。除非任意一方在当前期限到期之前90个日历日提供书面通知 , 否则 OpenText 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。在期限开始之前 , 您有义务支付与您从 OpenText 获得许可的相关软件相关的 OpenText Protect软件维护计划的适用的全年费用 , 如未能支付 , 则 OpenText 会暂停部分或全部OT Protect软件维护计划服务 , 直至收到费用。此类暂停不会免除您支付适用的 OpenText Protect软件维护计划费用的义务。OpenText 会增加软件维护的后续期限的年费 , 但不会比上一个期限的价格高10% 以上。所有支付给 OpenText Protect软件维护计划的费用都是不可退款的。

4.2 减少

如果要续订 OpenText 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，则相关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。是否接受任何此类请求，需由 OpenText 全权决定。 如果 OpenText 接受此类请求，则 OpenText 仅会为您当时已续订的，处于维护和支持范围内的剩余涵盖软件中所含数目和类型的许可证，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）。 对涵盖软件维护和支持的任何更 新，必须使得所有客户的此类软件产品和相关模块的许可证受到维护和支持计划所涵盖。对涵盖软件维护和支持的任何更新，必须使得客户的所有此类软件产品和相关模块的许可证受到维护和支持计划所涵盖。如果您取消对任何软件产品或相关模块部分的维护和支持，则需要取消不受支持软件的许可证。

4.3 失效和复效

如果您终止或取消（如适用）受保护软件的 OpenText 保护软件维护计划的期限，则后续可在 OpenText 同意时，按请求时 OpenText 确定的费用，为上述受保护软件购买届时生效的 OpenText 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 OpenText Protect软件维护计划所应支付的费用。为复效支持服务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 4.2 节中所述，作为减少部分而未取消的软件之未来复效，应支付恢复维护费用和失效月份附加费。OpenText 将在提出复效请求时确认复效费用。

4.4 到期

您同意并确认，OpenText 软件维护计划有效期到期后，您与 Open Text 之间关于 OpenText 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。在您的 OpenText 软件维护计划到期后，您将无法再获得 OpenText 支持团队的帮助，亦无法访问客户服务门户网站。到期后，如果您在任何时候选择重新订阅 OpenText 软件维护计划，则您应根据届时生效的 OpenText 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 OpenText 无义务遵守此前就该等 OpenText 软件维护计划所签署的已到期的任何协议。

5. 其他计划

要购买任何其他计划，您必须参与以下计划之一：OpenText 软件维护计划或OpenText Protect计划（统称为“OpenText 软件维护计划”）。在其他计划的整个期限内，您必须已预订其中一个 OpenText 软件维护计划。

5.1 一般条款

- 其他计划期限为 12个月 , 除非 OpenText 与客户已书面达成其他约定期限。
- 本手册中的条款适用于本手册针对每个其他计划定义的计划交付件。客户请求的任何其他服务都需要制定一个独立的协议 , 并按 OpenText 当前的价格表进行计费。

5.2 OpenText Protect Anytime

OpenText Protect Anytime支持计划 (OpenText Protect Anytime) 是包括针对与生产环境中的相关软件相关的危急问题 (如第2.3.2节所定义) 提供的全天候支持。

当客户向 OpenText 客户支持办事处发起一个危急类支持请求时 , 支持代表应在一 (1) 小时内予以响应。OpenText 客户支持代表应解决问题 , 并提供解决方案或推荐变通方案由客户团队负责实施。OpenText 客户支持资源将根据需要持续提供 (全周全天候) , 直至生产服务恢复或达成变通方案。

客户在预订 OpenText Protect Anytime时可制定多达3个其他联络员 (总共6个联络员) 。超过此指定数量的其他联络员可按照第5.3节中的说明进行购买。

5.3 OpenText Protect Anywhere

OpenText Protect Anywhere计划 (OpenText Protect Anywhere) 是包括对所有严重性分类的所有问题 (如第2.3.2节所定义) 的全年全天候支持。

根据客户的请求 , 支持请求的故障排除可能会持续到区域的工作时间之外。

除非需要将支持请求转移到另一个支持中心 , 否则 , 支持请求将保留或转移到客户联络员当地区域的支持中心。客户在预订 OpenText Protect Anywhere时可指定多达5个其他联络员 (总共8个联络员) 。超过此指定数量的其

他联络员可按照第 6.3 节中的说明进行购买。

5.4 其他联络员 (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 OpenText 客户支持部门和发出支持请求的授权。

5.5 现场协助

现场支持可根据单独协议，作为 OpenText 产品和解决方案的收费服务来提供。此服务可能包括但不限于作为未决支持请求解决方案的一部分提供的变通方案或配置更改协助。

6. 隐私

就本节而言，个人数据应与适用的数据保护法中的含义相同。如果您向我们提供的个人数据是我们提供支持服务的一部分，我们将遵守适用于个人数据处理的数据保护法的要求。 我们已采取技术和组织措施来保护您的个人数据，并确保达到与风险相适应的安全级别。我们、我们的附属公司或业务合作伙伴、供应商和代表我们工作的代理商不得将客户的个人数据用于除本 SMPH、基础合同所要求及法律允许或要求以外的任何其他目的。

支持服务并非用于处理个人数据。客户应确保在接受我们的支持服务时，除联系人和帐户信息外，不包含任何个人数据。 我们根据 OpenText 隐私政策来处理联系人和帐户信息，该政策地址为：https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy。

Copyright © 2023 Open Text. All rights reserved. Trademarks owned by Open Text.