

Micro Focus

业务支持协议附录

延长支持

此附录描述了支持服务以及附加条款与条件，Micro Focus 根据此条款和条件向从 Micro Focus 或授权经销商处购买服务的实体（下称“您”或“客户”）提供延长支持。本附录是对 Micro Focus 业务支持协议的修订，也是其中的一部分。如果本附录的条款与业务支持协议的条款之间存在任何冲突，应以本附录的条款为准。Micro Focus”或“我们”是指 Micro Focus 法律实体，该实体有权在提供这些服务的国家/地区对购买了延长支持的软件授予许可。

当前维护期结束后，产品版本会进入持续维护期。如果支持客户需要能够打开事件并获得技术支持，或在持续维护期间获得产品版本的关键缺陷支持，则必须购买延长支持方案。延长支持方案费用是对现有业务支持协议和支持费用的补充。

此 Micro Focus 延长支持计划（延长支持）延长了客户获得针对 Micro Focus 定义的严重事件的技术支持和修补程序的能力（自产品版本的当前维护期结束之日起最多两年），并且在持续维护期间可用。

延长支持功能包括：

- 能够在持续维护期间为产品版本打开事件
- 能够为 Micro Focus 归类为“严重”的事件（包括安全问题）请求热修复（如 Micro Focus 业务支持协议中所述）

有限的延长支持

延长支持期限结束后，只要您的产品版本处于持续维护期，“有限的延长支持”就可以提供商业上合理的技术支持。

包含服务				
研发支持，包括创新、平台兼容性和合规性、数据隐私和安全更新	是			
技术支持	是		是	是
新的补丁程序和修补程序	是			**仅适用于关键问题
客户支持门户访问	是	是	是	是
访问现有版本和新版本*	是	是	是	是

运行时间由客户的支持计划确定。

*如需了解可用性，请参阅产品路线图。

**Micro Focus 业务支持协议中定义的关键问题。如需查看完整的条款和条件，请参阅

<http://www.opentext.com/agreements>。

***延长支持期结束后，系统将提供有限的延长支持。

条款和条件

1. 在延长支持计划期间，客户必须拥有有效的支持协议。
2. 延长支持的最短期限为 12 个月。所有费用概不退还。
3. 延长支持适用于大多数当前维护期已结束并进入持续维护期的解决方案。

本文档涉及 Micro Focus 提供的软件产品和支持的延长支持范围。本附录是对 Micro Focus 业务支持协议的修订，也是其中的一部分。

联系我们

请联系您的 OpenText 支持续订代表或访问 www.microfocus.com/zh-cn/contact 联系 OpenText

与我们联系

[OpenText 首席执行官 Mark Barrenechea 的博客](#)



- 从产品版本退出当前维护期并进入持续维护期之日起，可享受延长支持的最长时间为两年。
- 延长支持仅适用于符合条件的产品版本，用于解决客户作为缺陷提出的新的、非重复的生产停机问题，并从产品版本进入持续维护期之日起由 Micro Focus 客户支持确认。
- 可以通过补丁程序、修补程序或解决方法提供解决方案。Micro Focus 可能无法为所有报告的错误提供解决方案，但会采取商业上合理的措施将问题的严重性降低到 2 级或 3 级（如 Micro Focus 业务支持协议中所述）。
- 任何所需的补丁程序或修补程序将仅在已进入持续维护期的产品版本的最新补丁程序中提供。如果客户使用的是较旧的补丁程序，则客户首先需要应用最新的补丁程序。
- 延长支持应仅用于解决 Micro Focus 客户支持认为是产品缺陷的问题（包括安全问题），而不是引入新功能、更新功能或修复程序（软件的更高版本中会提供这些功能或修复程序）。
- 延长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”状态由 Micro Focus 在初始事件审查过程中使用相关模块的文档根据具体情况自行决定。
- 硬件不在延长支持范围内；包括硬件设备和与硬件环境搭配使用的软件的认证和测试。
- Micro Focus 产品管理部门根据商业上合理的修复工作计划审查 Micro Focus 确定的或客户报告的任何关键问题（或安全问题）；这些修复工作可能在延长支持、当前维护期或未来版本中发布。
- 延长支持期限与续订或订购表单上的规定相同。
- 不包括任何定制或非 Micro Focus 产品的补丁程序或修补程序。
- Micro Focus 不负责提供延长支持，因为解决生产中断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的不可用。
- 延长支持不适用于第三方产品。Micro Focus 转售的第三方产品的软件生命周期仅由第三方供应商建立。

有限的延长支持免责声明

- 延长支持期结束后，Micro Focus 将仅提供商业上合理的故障排除支持（有限的延长支持）。对于某些解决方案（包括由于对第三方版本的依赖），产品可能仅符合有限延长支持的条件。
- 所有事件均由 Micro Focus 客户支持部门进行审查和评估，以便其提供响应和解决方案。
- 如果在处于持续维护期的产品版本中发现问题并确定问题是产品缺陷，Micro Focus 客户支持将尝试在处于当前维护期的版本中重现该问题，并在可重现的情况下请求修复，在处于当前维护期或今后发布的版本中可能会解决这些问题。

要了解延长支持如何融入整个产品支持生命周期，请查看政策：www.microfocus.com/zh-cn/support/product-support-lifecycle-policy

要查看哪些产品版本符合延长支持的条件，请在产品支持生命周期表中查看您的产品版本的生命周期日期：www.microfocus.com/support/product-lifecycle

查看管理您的支持方案的业务支持协议：<http://www.opentext.com/agreements>

如需了解更多信息，请访问 www.microfocus.com/opentext