

Micro Focus 企業支援 合約附約

延長支援

本附約為 Micro Focus 經由 Micro Focus 或授權經銷商提供「延長支援」給購買實體（「您」或「客戶」）之相關說明及額外條款與條件。本附約修改並附屬於 Micro Focus 企業支援合約。若本附約條款與企業支援合約條款之間有任何衝突，應以本附約之條款為準。「Micro Focus」或「我方的」應代表 Micro Focus 法人實體，其經授權得於提供這些服務的國家 / 地區中，為購買「延長支援」的軟體提供軟體授權。

「目前維護」期間結束後，產品版本會進入「持續維護」期。如果支援客戶需要能夠針對「持續維護」中的產品版本開啟事件並獲得技術支援，或獲得重大瑕疵支援，則必須購買「延長支援」方案。「延長支援」方案費用不包含在現有企業支援合約和支援的費用中。

本 Micro Focus 延長支援方案（「延長支援」）為自產品版本發行日的「目前維護」期間結束後起算最多兩年內，讓客戶能夠透過「持續維護」獲得 Micro Focus 定義分類為「重大」之事件的技术支援與快速維修。

「延長支援」功能包括：

- 能夠針對「持續維護」中的產品版本開啟事件
- 能夠針對 Micro Focus 分類為「重大」（如 Micro Focus 企業支援合約中所述）的事件（包括安全性問題）申請快速維修

有限延長支援

「延長支援」期結束後，只要您的產品版本處於「持續維護」期，即可透過「有限延長支援」獲得商業上合理的技術支援。

內含服務	目前維護	持續維護	延長支援	有限延長支援***
研發 (Research and Development, R&D) 支援，包括創新功能、平台相容性與法規相符性、資料隱私權與安全性更新	是			
技術支援	是		是	是
新修補程式和快速維修	是		***僅適用於重大問題	
存取客戶支援入口網站	是	是	是	是
可存取現有及新版本*	是	是	是	是

運作時間由客戶的支援方案決定。

* 請參閱產品發展藍圖以瞭解可用性。

**Micro Focus 企業支援合約中所定義的重大問題。如需完整條款與條件，請參閱 <http://www.opentext.com/agreements>。

***「延長支援」期結束後，即進入「有限延長支援」。

本文件係關於 Micro Focus 所提供之軟體產品與支援的「延長支援」涵蓋範圍。本附約修改並附屬於 Micro Focus 企業支援合約。

聯絡我們

請聯絡您的 OpenText 支援續約代表，或造訪 www.microfocus.com/contact 聯絡 OpenText

和我們交流

OpenText 執行長 Mark Barrenechea 的部落格



條款與條件

- 在「延長支援」方案期間，客戶必須具備有效的支援合約。
- 「延長支援」的最短期間為 12 個月。所有費用皆無法退款。
- 「延長支援」適用於「目前維護」期間已結束、並可在「持續維護」中取得的大多數解決方案。
- 「延長支援」期間為自產品版本結束「目前維護」並進入「持續維護」當日起算，為期最多兩年。
- 「延長支援」僅適用針對符合資格的產品版本解決全新、非重複的生產停機問題，其經客戶認定為瑕疵，並在產品版本進入「持續維護」當日起由 Micro Focus 客戶支援確認認為瑕疵。
- 解決作業可透過修補程式、快速維修或因應措施提供。Micro Focus 可能無法為所有回報的錯誤提供解決作業，但會採取商業上合理的努力，將問題的嚴重性降級至等級 2 或 3 (如 Micro Focus 企業支援合約所述)。
- 只有已進入「持續維護」之產品版本的最新修補程式可以取得任何必要的修補程式或快速維修。如果客戶使用較舊的修補程式，則客戶必須先套用最新的修補程式。
- 「延長支援」僅應用於修正 Micro Focus 客戶支援確認為包括安全性問題在內的產品瑕疵問題，且不應引入新功能，或是軟體較新版本中提供的改造功能或修復功能。
- 「延長支援」僅適用於正式支援的模組、平台和用戶端組合。「正式支援」狀態是由 Micro Focus 全權決定依個別案例，在初步事件審查程序中，使用問題中相關模組的說明文件來決定。
- 「延長支援」不包含硬體，排除項目包括硬體裝置與認證，以及測試在硬體環境中運作的軟體。
- Micro Focus 產品管理部門會審查 Micro Focus 發現或客戶回報的重大問題 (或安全性問題)，並根據商業上合理的工作時程提供修正；修正可能發生在「延長支援」期間或「目前維護」期間的版本，或未來版本中。

- 「延長支援」的期間如續約或訂單中明確訂定。
- 不包含任何客製化或非 Micro Focus 產品的修補程式或快速維修。
- 若要解決的生產停機問題是因涉及協力廠商產品未解決的問題，包括 (但不限於) 無法取得協力廠商支援，則 Micro Focus 不負責針對該等問題提供「延長支援」。
- 協力廠商產品不適用「延長支援」。Micro Focus 所轉售之協力廠商產品的軟體生命週期，僅由協力廠商建立。

有限延長支援免責聲明

- 「延長支援」期結束後，Micro Focus 將僅提供商業上合理的疑難排解支援 (「有限延長支援」)。針對某些解決方案，包括涉及協力廠商版本的解決方案，產品可能僅符合「有限延長支援」的資格。
- 所有事件均由 Micro Focus 客戶支援進行審查與評估，以提供回應與解決作業。
- 如果在「持續維護」中發現問題，經判定為產品版本中的產品瑕疵，Micro Focus 客戶支援會嘗試在「目前維護」下的版本中重現問題；若能重現問題，則申請修正，此問題僅能在「目前維護」下的版本或未來版本中解決。

若要瞭解「延長支援」如何搭配整體產品支援生命週期，請檢視規則：www.microfocus.com/zh-tw/support/product-support-lifecycle-policy

若要查看哪些產品版本符合「延長支援」資格，請在產品支援生命週期中檢視產品版本的生命週期日期：www.microfocus.com/support/product-lifecycle

檢視規範您支援方案的企業支援合約：
<http://www.opentext.com/agreements>

如需更多資訊，請瀏覽
www.microfocus.com/opentext