

# 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

## 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 软件维护计划的客户)。
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。