

Micro Focus 业务支持协议

此支持协议适用于所有于 2018 年 1 月 15 日后开始支持的软件产品。

本业务支持协议（“支持协议”）描述了支持和维护服务（“支持”）以及条款与条件，Micro Focus 根据此条款与条件向从 Micro Focus 或其授权经销商处购买支持的实体（“您”或“客户”）提供支持。“Micro Focus”或“我们”是指有权在提供支持的国家/地区为依据本支持协议购买支持的软件（“软件”）授予许可的 Micro Focus® 法人实体。

功能摘要

此处描述的支持功能包括：

- 在线自助服务支持
- 技术支持
- 软件更新

在线自助服务支持

我们全天候提供在线自助服务支持，让您可以：

- 以电子方式下载最新的软件更新
- 在我们广泛的在线技术知识库中搜索已知问题、技术资料、手册和文档
- 以电子方式记录、跟踪和更新事件，并提供在线事件报告
- 审核当前处于支持协议范围内的软件列表
- 进行注册以在软件更新可用时接收电子邮件通知

- 在线记录事件之后，您将收到来自 Micro Focus 的电子邮件或电话。

访问在线自助服务支持：

您可以在以下地址中访问 MySupport 门户以获取在线自助服务支持：www.microfocus.com/zh-cn/support-and-services/。

技术支持

不受限制的事件记录

您可以记录无限数量的技术支持事件，以报告错误或请求增强软件产品。

缺陷支持

Micro Focus 将尽商业上合理的努力来纠正其支持系统上再现的软件错误或设计故障。Micro Focus 还将尽商业上合理的努力，通过提供软件纠正来解决容易遭受恶意攻击或访问的关键漏洞。但是，Micro Focus 可能会根据缺陷的优先级或关键程度，作为较大软件更新的一部分提供纠正，而不是单独提供。在故障排除和问题解决过程中，客户可能需要安装最新的软件、修复程序、增补程序或服务包。Micro Focus 可能无法对所有缺陷进行纠正。

替换许可证密钥

对于需要许可证密钥才能安装的软件，Micro Focus 将提供替换密钥以便安装或重新安装已授权的许可证，前提是该软件的适用版本随后通常可由 Micro Focus 分发。

支持交付语言

全球支持中心使用英语为您提供支持。根据语言知识和资源可用性，还可以提供中文、法语、德语、意大利语、日语、葡萄牙语或西班牙语的支持。在本地标准营业时间之外提供的支持以及对 Voltage 产品的支持可能仅使用英语进行。

问题升级管理

Micro Focus 制定了问题升级程序，以帮助推动解决复杂的软件产品问题。如果您有合理的理由担心 Micro Focus 是否在响

应支持请求后投入了足够的精力来解决问题，则可以先将问题上报给 Micro Focus 的本地支持管理部门，然后逐步上报到区域和全球支持管理部门。

严重性级别和响应时间目标

您将能够选择最能反映您当前状况的严重性级别（如下表所述）。如果 Micro Focus 在问题诊断开始之后确定级别分类不当，则保留重指派严重性级别的权利。

严重性级别 ¹	1: 严重, 生产系统停机	2: 高, 主要特性或功能故障	3: 中, 次要特性或功能故障	4: 低, 轻微问题
严重性级别描述	生产系统停机。产品无法运行, 并导致工作完全中断。没有替代方案。	主要功能故障。尽管工作可勉强继续, 但运行受到严重限制。有替代方案。	次要功能故障。产品未按设计工作, 导致产品使用受到较小影响。可能有替代方案。	服务未中断。例如, 这可能是对文档、一般信息的请求或软件增强请求。
响应时间目标				
Micro Focus 业务支持 星期一至星期日, 全天候 每年 365 天 ²	1 小时	3 小时	6 小时	1 个工作日
日本除外, Standard Care 自 2018 年 12 月 1 日起不再可购买。对于 2018 年 1 月 15 日或之后订购了 Standard Care 的客户, 本业务支持协议将作为唯一的约束协议。 ³				
Standard Care, 当地工作日当地营业时间 ³	不适用	不适用	不适用	不适用

响应时间目标是指响应支持请求的典型初始时间。Micro Focus 实际上可能无法在响应时间目标内提供此类响应。

- 除 Hewlett Packard Enterprise 以前的软件业务单位所提供的软件以及 Micro Focus 现在提供的软件（“SoftwareGrp”）之外，任何 24x7x365 支持都将仅针对通过电话提请的严重级别 1 问题。一旦问题的严重程度降级，工作将在下一个工作日继续。
- 某些 Micro Focus 产品不能享受全年全天候支持。请参阅业务支持协议附录 - 不享受全年全天候支持的产品
- 请参阅 Micro Focus Standard Care 附录，以了解可享受全天候 Standard Care 支持的软件产品

软件更新

Micro Focus 将在您购买支持服务的时间段内提供通常针对软件发布的更新。软件更新仅包括以下与软件产品版本和相应参考手册及用户文档相关的内容：

- “主要版本”是指在同名软件产品中具有新的功能或改进功能，或者交付模式发生改变的软件产品版本。对于软件产品，主要版本由小数点左侧的数字变化（例如，从版本 5.4 变为 6）或年份数字变化（例如，从 2015 年变为

2016 年）来指定，并进行发布以供广泛分发。Micro Focus Acu 或 Extend 软件产品的主要版本许可证不作为支持优惠包含在其中，因此必须单独购买。

- “次要版本”是指对主要版本的产品功能进行纠正或细微增强，但不更改软件产品核心功能或材料特性的软件产品版本。次要版本由小数点右侧的数字变化（例如，从版本 5.3 变为 5.4）、发行标识 (R) 或月份数字（例如，GroupWise 2015 R2）来指定，并进行发布以供广泛分发。

- “服务包”是指广泛分发的软件产品版本，其中包括多项纠正，并由第二个小数点右侧的数字变化（例如，从 5.3.1 变为 5.3.2）或第二个小数点右侧的 SP#（例如，5.3 SP1）来指定。
- “增补程序”是一种软件产品版本，它包括增量纠正，并进行发布以供广泛分发。增补程序版本由当前版本右侧的 IP# 或 P# 指定，例如 X.X.X IP# 或 P#、X.X IP# 或 P#，或者 X IP# 或 P#。
- “热修复”是指技术支持部门为了解决特定客户问题而创建的软件产品版本。热修复可以指定为 X.X.X#。
- 出于此条款的目的，套件是一个单独的部件号，它使客户有权使用多个单独的软件产品以共同构成一个完整的解决方案。如果套件中捆绑的任何单独软件产品存在新功能或改进功能，则会发行套件产品版本。套件版本由小数点左侧的数字变化（例如，从版本 5.4 变为 6）、年份数字变化（例如，从 2015 变为 2016）或年份和月份（例如，2016.11）来指定，并进行发布以供广泛分发。除非我们发布的 Micro Focus 产品支持生命周期信息中另有说明，否则对于套件中的每个产品，套件发行都会触发产品支持生命周期中新的承诺周期。

可选高级支持服务

以下附加选项可由客户单独购买，并受此协议的条款以及 Micro Focus 业务支持协议的高级支持附录和灵活点数条款的约束。

- Micro Focus 高级支持提供指定的高级支持工程师和支持客户经理，他们熟悉您的环境，并在响应时间和服务方面拥有更强表现。
- Micro Focus 灵活点数是一种服务币，可在业务支持协议的整个生命周期内随时购买，它提供了一种灵活购买短期支持、教育或咨询服务的方式。

有关 Micro Focus 高级支持或灵活点数的详细信息，请访问：

[高级支持](#)

[灵活点数](#)

支持协议的附加条款

除了功能摘要之外，支持协议的以下附加条款（“附加条款”）也适用于为您提供的支持。如果这些附加条款与功能摘要之间存在冲突，则以这些附加条款为优先。

1. 软件更新

A. 软件更新的交付

当 Micro Focus 发布软件更新时，将以电子方式提供。您也许可以在多种媒体类型中进行选择。

B. 软件更新的安装和使用

客户将负责软件更新的任何安装。客户将有权安装和使用软件更新，更新数量不超过客户为其购买软件支持的许可证的数量：

1. 遵守随软件更新附带的或其他适用的最终用户许可协议条款（包括任何附加许可授权）；或者
2. 如果没有随软件更新附带的或其他适用的最终用户许可协议（或附加许可授权），则必须遵守当前所更新软件版本的最终用户许可协议条款以及附加许可授权。

即使本支持协议中有任何对立的条款，嵌入软件更新中或随软件更新提供的任何开放源代码软件也根据适用的开放源代码许可证授予许可。

C. 平台

如果是针对某个特定平台（硬件/操作系统组合）授予软件许可，则此类软件的更新将始终专用于同一受许可平台，并且只能在该平台上使用。不同平台上的软件许可证或以折扣价购买此类许可证的权利不作为支持优惠包含在其中。

2. 新产品

“新产品”是指核心架构/特性/功能方面存在重大变化，从而使其作为新产品发布的软件产品版本。它可以完全替代现有软件产品，并且/或者可从现有软件产品线/系列分化为实质性的新产品。新产品不作为支持优惠包含在其中。

3. 服务提供商

根据本支持协议的条款与条件，Micro Focus 保留使用第三方服务提供商协助提供支持的权利。

4. 硬件支持

如果您拥有随软件购买的硬件的 Micro Focus 硬件维护现场协议，Micro Focus 将代表您记录下您向硬件支持组织的服务请求。

5. 并发支持

软件更新和迁移

Micro Focus 允许客户自收到软件更新或迁移软件后，在本协议中规定的有限时间范围内（“软件并发使用期”），安装并使用软件更新或迁移软件以及当前软件产品版本，并且无额外收费。

“迁移软件”是指 Micro Focus 授权从一个 Micro Focus 软件产品迁移到另一个 Micro Focus 软件产品而形成的软件。

软件并发使用期不能超过当前软件版本的支持终止时间。在软件并发使用期内，您不能在当前软件版本所在环境之外使用软件更新或迁移软件。在适用的软件并发使用期结束时，对之前软件版本的许可将终止且可能不再安装。

默认的软件并发使用期为下面规定的“标准”期。Micro Focus 可能对特定迁移软件应用如下所述更长的软件并发试用期，但前提是必须有 Micro Focus 明确的书面规定：

- **标准：**3 个月软件并发使用期。
- **高级：**6 个月软件并发使用期。
- **复杂：**12 个月软件并发使用期。
- **特殊：**18 个月软件并发使用期。

尽管有前述规定，但 (www.microfocus.com/zh-cn/support-and-services/mla-product-exclusions) 中所列的软件不享受

软件并发使用期，客户不能同时安装任何此类软件产品和软件更新或迁移软件。

6. 购买和续订

只要 Micro Focus 继续为软件产品提供支持，客户就可以在 Micro Focus 接受的情况下，通过在每个续订日期（此处所定义日期）当日或之前提交采购订单或执行相应支持费用的报价来续订支持。SoftwareGrp 可能会在通知六十 (60) 天后停止提供 SoftwareGrp 通常不再提供的特定支持服务。

除非客户与 Micro Focus 之间签署了协议，或者与 Micro Focus 批准的客户认证相背离，否则客户必须对其复制、使用、安装的或以其他方式利用的软件的所有许可证续订支持。Micro Focus 同意将支持费用的任何增幅限制为不超过上一年费用的 10%，或限制为将支持费用增加到当时的支持标价所需的较大费用。如果客户减少了支持服务所涵盖的软件许可证数量，则上述费用增加限制不应适用。

如果客户让支持失效，或者在到期日之前未收到续订期限（如此处所定义）的支持费用，则 Micro Focus 可能会立即暂停提供支持且不另行通知，客户将不再有资格享受上述对当前和后续年度的提价限制。之后，客户可以根据下面的“重获支持”条款恢复支持。

7. 重获支持

如果软件处于支持状态，并且客户选择不续订支持或让支持在一段时间内失效，之后又决定重新获得支持，则除了 12 个月的继续支持费用（客户上一年度支持费用或软件的当时支持标价，以较高者为准）之外，还将收取以下后勤支持和恢复费用：

- **支持失效时间不到一年** — 自失效之日起的全部欠付支持费，以及相当于下一年度支持费用 20% 的恢复费。
- **支持失效 1 年或更长时间** — 自失效之日起的全部欠付支持费，以及相当于此类欠付支持费 20% 的恢复费。

8. 产品支持生命周期

承诺支持

在广泛提供给客户之后，软件产品将进入“承诺支持”状态，从而允许访问在线自助服务支持、软件更新、技术支持、缺陷支持并且能够提交增强请求。将在指定的最短期限内提供承诺支持。

延长支持

当软件产品退出“承诺支持”期间时，将进入“延长支持”期间。在此期间内，客户可以访问技术支持、在线自助服务支持和软件更新，不包括有关缺陷支持的新请求或增强功能请求。

对于 SoftwareGrp IT Operations Management (ITOM) 产品，在“承诺支持”和“延长支持”期间之后，产品进入“自助支持”期间。在“自助支持”期间，客户可以访问在线自助服务资源和软件更新，不包括有关缺陷支持的新请求或增强功能请求。技术支持不可用。

延长支持增强版：对于选定的软件产品，在产品退出“承诺支持”后，可以向支持部门额外付费购买“延长支持增强版”。用户购买延长支持增强版之后，可以继续访问严重性级别 1 缺陷支持和关键安全软件更新。有关更多信息，请访问[延长支持增强版](#)。

查看策略详细信息和更新，如下所示：

有关 SoftwareGrp ITOM 产品，请参阅 [ITOM 产品支持生命周期策略](#)。

对于所有其他软件，请参阅[产品支持生命周期策略](#)。

打开[产品支持生命周期表](#)，查看所有软件的产品特定详细信息和终止日期。

9. 许可证类型升级和数量升级

许可证类型升级和数量升级不是支持服务的一部分。就本支持协议而言：

a. “许可证类型升级”是指从一种类型的许可证升级到另一种类型。例如，从站点许可证升级到区域许可证。

b. “许可证数量升级”是指升级到更多数量的许可证。例如，从 1000 个节点升级到 2500 个节点。

10. 资格

只有当客户应 Micro Focus 要求提供其已通过正当途径获得该软件的适当 Micro Focus 许可证的证据时，才能购买可用支持。对未经 Micro Focus 授权的软件更改或修改，或客户无法提供充足的有效获得许可证证明的软件，Micro Focus 没有义务提供支持。

11. 本地可用性

支持资源可能不在客户的本地区域内。如果 Micro Focus 同意提供现场支持，则会产生差旅费、更长的响应时间、更短的覆盖时间，以及在 Micro Focus 当前专业服务条款下生成的单独工作陈述。

12. 转移

任何软件的转移均受软件的适用许可条款约束，并由客户负责实施。Micro Focus 对支持服务的转移受本地可用性的限制，并且可能会导致您的支持费用发生变化。在转移之后，应提前至少三十 (30) 天向 Micro Focus 发出合理的书面通知，才能开始支持。转移之后，客户可能需要执行修订的或新的文档。

13. 审计

客户同意保存并应 Micro Focus 要求提供足以证明客户根据软件的适用许可指标以及许可证条款与条件遵守本支持协议的记录，可能包括但不限于：序列号、许可证密钥、日志、用以安装或访问本软件的全部计算机的位置、型号（包括处理器数量和类型）和序列号，访问或获授权访问本软件的用户名称（包括公司实体）和人数以及指标、报告、软件副本（按产品和版本）和网络体系结构图，因为它们可能与客户的软件许可和部署及相关支持有关。Micro Focus 发出书面请求后 7 天之内，客户应向 Micro Focus 或 Micro Focus 自行决定选择的独立审计员（“审计员”）提供来自 Micro Focus 的完整调查问卷，并以 Micro Focus 所要求的格式提供书面声明，该声明由客户方可证明所提供任何信息准确性的主管签名。客户应向 Micro Focus 代表或审计员提供任何必要的帮助以及提供对记录和计算机的访问权限，以便在客户正常工作时间内检查并审核客户的计算机和记录，以确定是否遵循了本支持协议。

如果客户现在或曾经在未经许可的情况下安装、使用或访问软件更新，或者违反了为软件更新授予的许可（“不合规”），但并未损害 Micro Focus 可能拥有的其他任何权利或法律救济，包括但不限于禁令救济，则客户应在收到此类不合规通知的三十 (30) 天内购买足够的许可证和/或订阅及相关支持以纠正不合规行为，其方式是支付 Micro Focus 的当时（截至此类附加购买的当日）许可证标价以及此类附加许可证的年度支持费用，另加 Micro Focus 的当时（截至此类附加购买的当日）短期许可证及支持标价和利息（按每月 1.5% 的复合利率或适用法律允许的最高利率，以较低者为准，时间为不合规行为开始之日到支付利息之日），即使在不合规行为发生之时并未开出发票。如果发现实质性许可证差额达到 5% 或更高，则除了应付金额之外，客户还应向 Micro Focus 补偿此类审计的合理成本。本节以及此处列出的权利和义务在本支持协议终止后仍将明确有效。

14. 期限和终止

本支持协议将从 Micro Focus 收到客户的支持订单之日起开始生效，或者在将软件交付给客户（通过实物寄送或使软件可供下载）之后立即开始生效，以较晚者为准。除非双方书面同意采用不同的初始期限（例如，在单独执行的主协议中注明），否则本支持协议将在一 (1) 年的初始期限内持续有效。根据下面第 18 节的规定，本支持协议将在每个期限结束时（“续订日期”）续订一 (1) 年，或在双方书面同意的情况下按不同期限（“续订期限”）续订，除非任何一方在当前期限结束前至少六十 (60) 天前以书面形式通知不希望续订。除了执行且不放弃其他任何可用的补救措施之外，任何一方还可在另一方出现实质性违规且未在六十 (60) 天通知期内予以补救时在书面通知后立即终止本支持协议，此类通知将在通过知名承运商送存三 (3) 个工作日之后视为已接收。如果客户付款延迟十 (10) 个工作日以上，Micro Focus 可能会暂停支持直到完成付款。终止受支持软件产品的最终用户许可证之后，与该软件产品相关的本支持协议也应自动终止。

15. 排除

在由于以下原因导致的情况下，Micro Focus 没有义务提供支持：

- a. 现场准备不当，或者现场或环境条件不符合 Micro Focus 现场规格；
- b. 客户不遵守 Micro Focus 的规格、工作陈述或本支持协议；
- c. 客户对软件环境的维护不当或不充分；
- d. 与客户或第三方媒体、软件、接口、用品或其他产品结合使用；
- e. 未经 Micro Focus 执行或授权的修改；
- f. 并非由 Micro Focus 引入的任何病毒、感染蠕虫或类似恶意代码；或
- g. 超出 Micro Focus 合理控制范围的滥用、疏忽、事故、运输过程中的损失或损坏、水火损坏、电气干扰、客户运输或其他原因。

16. 在支持服务中使用 Micro Focus 服务工具

为了提供支持，Micro Focus 可能要求客户使用某些 Micro Focus 硬件和/或软件系统及网络诊断和维护程序（“专有服务工具”）以及某些诊断工具（它们可能包含为客户系统的一部分）。专有服务工具现在是并将一直是 Micro Focus 或其许可方的独有财产，并按“原样”提供，可能包括远程故障管理软件或网络支持工具。专有服务工具可以驻留在客户的系统或站点上。嵌入在专有服务工具中或随其提供的任何开放源代码软件均根据适用的开放源代码许可证进行许可。

客户只能在适用的支持期限范围内使用专有服务工具，并且必须得到 Micro Focus 允许。客户不得销售、转让、分配、抵押或以任何方式阻碍或让与专有服务工具。本支持协议终止之后，客户需将专有服务工具退回给 Micro Focus，或者允许 Micro Focus 移除这些专有服务工具。

本软件可能包含允许 Micro Focus 远程跟踪本软件使用情况相关数据的功能（“Usage Hub”）。仅当您将软件产品配置为通过用户界面向 Micro Focus 发送数据时，才会启用 Usage Hub。如果启用了 Usage Hub，Micro Focus 会将传输的数据用于以下目的：(i) 帮助 Micro Focus 支持团队更高效地处理支持事件；(ii) 为您提供有关如何优化软件产品使用的指导；以及 (iii) 提供包含权利和使用信息的可用报告。通过 Usage Hub 收集的数据将不包含任何个人数据（如此处所定义）。

为方便 Micro Focus 提供支持，客户同意根据需要执行以下操作：

- a. 允许 Micro Focus 在故障排除期间将专有服务工具保留在客户的系统或站点上，并帮助 Micro Focus 运行它们；
- b. 安装专有服务工具的更新和增补程序；
- c. 使用电子数据传输功能，将软件识别的事件通知给 Micro Focus；
- d. 为具有远程诊断服务的系统使用 Micro Focus 指定的远程连接硬件；
- e. 通过认可的通信线路提供远程连接；
- f. **数据备份** — 要重建已丢失或更改的客户文件、数据或程序，客户必须维护一个独立的备份系统或不依赖于软件的规程；
- g. **临时变通办法** — 客户将实施 Micro Focus 提供的临时规程或变通办法，而 Micro Focus 则会尽力找到永久解决方案；
- h. 如果客户使用本软件的环境会对 Micro Focus 员工或分包商造成潜在的健康或安全危险，则需通知 Micro Focus。Micro Focus 可能会要求客户在 Micro Focus 的监督下维护本软件，并可能会推迟服务，直到客户对此类危险进行补救；
- i. 创建并维护在支持范围之内所有软件的列表，包括软件位置和覆盖范围级别。客户应在适用的支持期内不断更新该列表；以及
- j. 在复制的任何 Micro Focus 文档中，包含适当的 Micro Focus 商标和版权声明。

17. 付款

支持费用不可退还，客户特此同意在以下日期（以较晚者为准）之前支付所有此类费用：(i) 自发票开具之日起 30 天，或 (ii) 续订日期（适用于续订期费用）。所有费用均应以发票上指明的货币支付。逾期付款将按每月 1.5% 的复合利率或法律允许的最高利率累积利息，以较低者为准。Micro Focus 有权向客户追索 Micro Focus 因任何逾期付款而产生的任何收款成本（包括律师费）。此费用不含所有应纳税款。客户将支付并承担与本支持协议相关的税费，包括销售税、使用税、消费税和增值税，但不包括基于 Micro Focus 净收入、资本或总收入的税费，或法律规定的任何代扣所得税。如果要求客户代扣所得税，则客户应向 Micro Focus 提供证明此类付款的收据和文档。如果法律要求 Micro Focus 代表客户代缴任何税款或关税，则客户同意在收到有关此类代缴的书面通知后 30 天内偿还 Micro Focus 款项。如果客户拥有有效的免税证明，则客户将在 Micro Focus 代表客户进行任何适用此免税证明的代缴之前向 Micro Focus 提供此类证明。

18. 更改

Micro Focus 可在任何续订期之前书面通知终止对产品的支持、根据上述第 7 条更改价格，或在此类新续订期之前更改支持条款。任何此类终止或更改均将视为修正本支持协议，自下一续订期开始生效。

19. 责任限制

- a. 本协议中的任何内容均不会限制各方在欺诈行为、因疏忽造成的死亡或人身伤害、或在法律允许的任何范围内的责任。
- b. 根据上述第 19(A) 条的规定，MICRO FOCUS 及其供应商对以下情况不承担任何责任：
 - 间接、特殊、附带或从属损害，即使已被告知可能发生此类损失或损害，或者
 - 任何监管性罚款或者利润、业务或数据损失，无论是直接还是间接由本协议引起或与本协议有关，即使已被告知可能会发生此类损失或损害。

- c. 根据第 19(A) 条的规定，MICRO FOCUS 或其供应商的任何责任均应限制为客户为软件的当前支持期（不超过 12 个月）总计支付的金额，包括该期间的任何可选支持服务。此限制适用于所有诉讼缘由，包括合约、保修违约或侵权。

20. 保证

- a. **软件保证：**适用于本支持协议所涵盖软件的保证条款在适用的最终用户许可协议中提供。
- b. **免责声明：**除非在适用的最终用户许可协议中明确说明，否则 MICRO FOCUS 拒绝并排除与依据本支持协议所提供的软件产品、支持、服务和可交付物相关的所有明示、暗示和法定的保证、陈述和条件，包括对适销性、有效所有权、非侵权性和特定用途适用性的暗示保证。Micro FOCUS 不保证其支持、服务或任何可交付物不存在缺陷或错误。

21. 保密性

接收保密信息的一方只能将保密信息用于本支持协议之目的，并将采取合理的保护措施，以防止未经授权披露或使用任何保密信息。接收方只能向其员工或有义务遵守这些保密义务的代理人披露保密信息。“保密信息”是指以下任何信息：(i) 以书面形式标记为保密，或 (ii) 如果以口头或视觉方式披露，则在披露时口头指定为“保密”，或 (iii) 在性质和目的上合理地被视为保密信息。保密信息不包括以下内容：(a) 接收方在没有保密义务的情况下掌握的信息；(b) 接收方独立开发的信息；或 (c) 在不违反本条规定的情况下向公众提供的信息；或 (d) 接收方在没有保密义务的情况下从第三方合法接收的信息；或 (e) 在得到披露方书面同意的情况下披露的信息。如果法律、法规或法院命令要求披露保密信息，可由一方披露保密信息，条件是在法律允许的范围内且在相关情况下合理可行时，接收方应将预期披露情况事先书面通知披露方并允许其有机会响应或反对披露，并在披露方提出合理要求并承担合理费用的情况下与披露方合作，采取任何法律措施争辩或限制此类必要披露的范围。这些保密义务将在支持协议终止后的 5 年后继续有效，如果保密信息根据适用法律构成商业保密信息，或保密信息包含个人数据（如下定义的），则保密义务将无限期有效。Micro Focus 保留对提供任何支持期间所学或所获知识和经验（包括流程、创意和技巧）的使用权利。

22. 其他条款

- a. **适用法律。**如果是在北美提供支持，则由本支持协议产生或与本支持协议有关的所有事项均受特拉华州法律管辖。如果是在法国、德国、意大利、日本或西班牙提供支持，则由本支持协议产生或与本支持协议有关的所有事项均受提供支持服务所在国家/地区的法律管辖。在世界其他国家/地区，英格兰法律将管辖因本支持协议产生或与本支持协议有关的所有事项。上述适用法律的运用应不考虑由此产生的法律条款冲突，并且不考虑《联合国国际货物销售公约》。因本支持协议产生或与本支持协议有关的任何诉求、诉讼或法律程序均受制定适用法律的国家/地区法院的专属管辖权约束，但在北美具有专属管辖权的加利福尼亚州法院除外。各方同意遵守上述司法管辖权，并放弃可能反对此类审判地的任何权利，包括基于属人管辖权或法庭不便原则的异议。
- b. **合规性。**各方将遵守与履行本支持协议相关的任何适用法律或法规，包括一方在数据保护法下的义务。
- c. **完整协议。**除非双方另有书面约定，否则本支持协议构成 Micro Focus 与客户之间关于支持服务的完整协议，并取代以前的任何口头或书面陈述及沟通。本支持协议只能在双方书面签名的情况下修改。任何采购订单或类似文档中的条款都不能修改本支持协议。
- d. **不可抗力。**任何一方都不对由于超出其合理控制范围的原因所导致的履约延迟或不履约负责；但是，此条款不适用于客户的付款义务。
- e. **所有权。**Micro Focus（或其供应商）拥有并将保留对软件、软件更新和其他任何可交付物的权利和全部所有权。即使存在违反适用的 Micro Focus 最终用户许可协议或 Micro Focus 知识产权的情况，本支持协议也不会损害任何 Micro Focus 权利。向客户提供支持并不表示 Micro Focus 认可客户已遵守此类相关条款和/或法律。
- f. **转让。**客户不得转让本支持协议或由其产生的任何权利或义务。Micro Focus 可将本支持协议的全部或部分内容转让给 Micro Focus 集团公司内的另一家公司，或者转让给 Micro Focus 所有或重要部分资产的收购者。
- g. **可分割性/豁免。**如果其中一条条款无效或无法执行，其余条款将仍然有效，并且双方将对支持协议进行修改以最大可能地反映原始协议。不应将支持协议的任何条款视为已豁

免，也不应将任何违约行为视为已同意或原谅，除非此类豁免或同意已由一方授权代表以书面形式签署。对一项违约行为的同意或豁免不应构成对任何不同或后续违约行为的同意或豁免。

- h. **出口。**支持服务、软件更新和其他任何可交付物可能受到美国和其他国家/地区的出口管制和贸易法律约束。双方同意遵守所有适用的出口管制法规。
- i. **美国政府用户。**本条款仅适用于美国政府用户。依据本支持协议交付的任何软件或文档均为“商用项目”（如 48 C.F.R. § 2.101 定义），这些项目仅作为商用项目授权给美国政府最终用户，并且仅具有依据本支持协议和适用的最终用户许可协议授予的权利。
- j. **独立承包商。**本支持协议不会在双方之间建立合资企业、合作伙伴、协会或委托人与代理人的关系。不应将本支持协议中的任何内容和双方之间的交易过程理解为在一方与另一方或其员工或代理人之间建立雇佣关系、代理关系或合作关系。各方应全权负责其员工的所有雇佣福利。

23. 个人数据

客户确认，Micro Focus 提供支持服务时一般并不要求向 Micro Focus 提供个人数据。但是，如果客户在 Micro Focus 提供支持服务的过程中向其提供了任何可根据适用隐私法律指定为“个人数据”的数据，则下列条款将适用于 Micro Focus 对此类个人数据的处理：

在任何此类情况下，客户保证：

- (i) 针对 Micro Focus 遵守适用隐私法律的事宜，客户应与 Micro Focus 进行全面合作；以及
- (ii) 在提供支持服务的过程中，客户已遵守适用隐私法律规定的所有义务以及与提供给 Micro Focus 的个人数据相关的任何其他适用数据保护要求。

客户同意，对于 Micro Focus 因客户或其员工或代理未能遵守本条款下的任何义务而导致的所有成本、索赔、罚金、损害或费用或者 Micro Focus 可能因此而承担的责任，客户将自担费用使用 Micro Focus 免除责任。

客户授权 Micro Focus 在履行本支持协议所需的情况下，按照本支持协议所述来获取、保留和处理个人数据。

1. **定义。**以下术语的含义如下所述：

- a. “适用隐私法律”是指适用于作为数据控制者的客户或作为数据处理者的 Micro Focus 的任何隐私或数据保护法律或法规，包括但不限于欧盟一般数据保护法规 (EU) 2016/679 (“GDPR”) 以及等效或相关的国家/地区法律（由上下文决定）。
- b. “客户个人数据”是指由客户或其代表提供给 Micro Focus 并与此处所述支持服务相关的个人数据。
- c. “数据控制者”是指单独确定或与其他人共同确定个人数据处理目的和方式的自然人或法人。
- d. “数据处理者”是指代表数据控制者处理个人数据的自然人或法人。
- e. “数据主体”是指已识别或可识别的自然人。
- f. “个人数据”是指与数据主体相关的任何信息。
- g. “个人数据违规”是指破坏安全性的行为，导致意外或非法破坏、丢失、更改、未经授权披露或访问所传输、存储的或以其他方式处理的个人数据。
- h. “处理”是指以自动或非自动方式对个人数据执行的任何一项或一组操作。

2. **条款。**

- a. Micro Focus 可能会执行以下与支持服务相关的处理：
 - i. **处理的主题：**由 Micro Focus 对客户个人数据进行如下所述的处理。
 - ii. **处理的性质和目的：**Micro Focus 处理客户个人数据的性质和目的应是提供本支持服务的附带结果，因为客户个人数据可能包含在日志文件中或包含在发送给 Micro Focus 以用于此目的的其他信息中。
 - iii. **处理持续时间：**Micro Focus 处理客户个人数据的持续时间应为本支持服务协议的期限。
 - iv. **个人数据的类型：**Micro Focus 处理的客户个人数据类型应该是可能包含在日志文件或客户提供的其他信息中，以使 Micro Focus 能够提供本支持服务，并包括

- IP 地址、电子邮件地址以及其他可能被视为个人信息的在线标识。
- v. **数据主体类别**：数据主体应是客户提供的个人数据的主体。
- b. 客户和 Micro Focus 确认，出于适用隐私法律的目的，客户是依据本协议处理的任何客户个人数据的数据控制者，而 Micro Focus 则是其数据处理者。
- c. 处理客户个人数据时，Micro Focus 应按如下方式实施和维护适当的技术和组织措施：(i) 在 Micro Focus 处理客户个人数据时确保适当的安全级别，以及 (ii) 允许 Micro Focus 帮助客户履行其义务，以响应依据适用隐私法律履行其权利的数据主体的请求。客户将确认与客户个人数据处理相关的此类措施在性质、范围、背景、目的和风险方面的充分性。
- d. 如果处理客户个人数据涉及到将客户个人数据传输到 EEA 以外的国家/地区，则应接受**关于从控制者传输到处理者的欧盟标准合同条款**的监管。如果处理的个人数据包括受保护的健康信息，按照 1996 年《Health Insurance Portability and Accountability Act》（健康保险便携与责任法案）及其后续法规的规定，应受**商业伙伴协议**中的条款监管。
- e. 未经客户事先书面授权（不得无理拒绝或延迟），Micro Focus 不得让其他数据处理者（“子处理者”）作为由 Micro Focus 履行、代表客户履行或按客户指示履行支持服务的一部分来处理客户个人数据，除非客户被视为已授权 Micro Focus 可以利用任何已在支持协议生效之日起使用的子处理者。如果 Micro Focus 希望作出任何增加或替换子处理者的更改，则应在更改之前至少 15 天通知客户。如果客户未能通知 Micro Focus 对此类增加或替换表示异议，则应视为客户已授权此类子处理者。
- f. Micro Focus 特此同意：
- i. 仅按客户提供的书面说明处理客户个人数据，包括将客户个人数据传输到第三方国家/地区或国际组织，除非 (1) 按照 Micro Focus 所遵循欧盟或欧盟成员国法律的要求必须如此，在此类情况下，Micro Focus 应在处理前将该法律要求通知客户，除非法律出于重大公共利益原因禁止此类信息；或者 (2) 其认为由客户提供或代表客户提供的指示违反适用的隐私法律，在此类情况下，Micro Focus 应立即向客户告知此类意见；
- ii. 确保获授权代表 Micro Focus 处理客户个人数据的人员已承诺履行保密义务或遵守适当的法定保密义务；
- iii. 协助客户确保履行以下方面的客户义务：(1) 客户个人数据安全性（GDPR 第32-34 款）；和 (2) 数据保护影响评估和事先咨询（GDPR 第35-36 款）；同时考虑 Micro Focus 所执行的处理和提供给 Micro Focus 的信息的性质；
- iv. 在支持服务结束提供后，删除或返还 Micro Focus 持有的所有客户个人数据，除非适用法律要求 Micro Focus 保留客户个人数据的副本；如果客户在支持服务结束提供后的 180 天内未提供书面说明，则 Micro Focus 有权删除全部或部分客户个人数据；以及
- v. 在客户和/或其代表签署适当保密承诺的情况下，向客户提供所有必要信息以证明 Micro Focus 遵守 GDPR 第 28 款中规定的义务，并允许客户和/或其代表在正常工作时间内进行审计（包括检查）。Micro Focus 应以合理的方式配合此类审计，并且此类审计应限制为每 12 个月一次，但在发生个人数据违规情况时允许客户额外执行一次审计。
- g. 根据上文第 2.d 段的规定，Micro Focus 让子处理者代表 Micro Focus 执行特定处理活动时，Micro Focus 应确保

联系我们：
www.microfocus.com

喜欢此内容？欢迎分享。



任何此类子处理者均受上述相同数据保护义务的合同约束。如果子处理者未能履行其数据保护义务，Micro Focus 将因该子处理者的行为、错误或疏忽而违反本个人数据条款的任何情况对客户承担全部责任。

- h. 客户同意遵守其作为数据控制者的义务，并遵守适用的隐私法律。

本协议的附录

由于 Micro Focus 软件产品组合范围广泛，某些 Micro Focus 软件产品提供了附加或不同的 Micro Focus 软件支持服务。可在以下位置找到所有可用附录的最新列表：

www.microfocus.com/zh-cn/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/



Micro Focus 微信公众号

官方网站：<https://www.microfocus.com/zh-cn>

销售咨询电话：021-80383010

邮箱：china.sales@microfocus.com