

安讯奔产品的 全球软件 维护和支持服务（GSS）

版本 11.0
2021/11/29

版权声明

版权所有，保留一切权利。2013-2022 北京安讯奔科技有限责任公司。

目录

1. 概述.....	3
1.1. 软件维护和支持	3
1.1.1. 软件维护和支持的级别管理	3
1.1.2. 条款	4
1.1.3. 定义	4
1.1.4. 软件维护和支持计划	4
1.2. 标准和高级计划对比图.....	5
1.3. 产品支持生命周期.....	5
1.4. 收费服务	6
2. 支持服务的范围.....	7
2.1. 技术支持服务	7
2.2. 软件产品更新（SPD）和升级（SPG）	8
2.3. 产品许可证服务	8
2.4. 不包含的服务	8
3. 不可抗力条款	9
4. 客户的责任	9
5. 缺陷分类.....	10
6. 响应和上升的时间及流程	11
附录 A: 安讯奔全球支持联系信息	13
附录 B: 故障信息收集	14
附录 C: GSC 技术支持流程	15

1. 概述

安讯奔的“全球软件维护和支持服务”（Global Software Maintenance and Support Services，简称“GSS”）规定，安讯奔及其公司集团（简称“安讯奔”）与客户约定的软件产品和解决方案（即 AccessMatrix、AccessReal 和 YESsafe）的维护和支持服务的范围。

本文档不适用于第三方硬件和软件产品，如 HSM 和令牌。

维护服务合同在激活安讯奔的软件产品许可密钥时启动，并在到期前按年度续约，但须符合当时的条款和条件。

GSS 和“最终用户软件许可协议”（End-user Software License Agreement，简称“EULA”）是安讯奔与客户协议的组成部分。

1.1. 软件维护和支持

安讯奔为其软件产品提供维护和支持服务。客户可以购买所需的维护和支持服务计划（请参考下文）。客户购买维护和支持服务计划后，可确保应用的正常运行、及时更新和降低软件升级成本。如果安讯奔直接销售产品给客户，安讯奔将为客户指定经验丰富的管理员以提供维护和支持服务。如果渠道合作伙伴销售安讯奔的产品给客户，安讯奔将为渠道合作伙伴提供维护和支持服务。

1.1.1. 软件维护和支持的级别管理

客户内部运维团队，将在其组织内提供优先进行 1 级支持。若问题无法解决，即把级别升级到 2 级，或者 3 级支持。

如果客户通过安讯奔的渠道合作伙伴购买维护和支持服务，渠道合作伙伴将负责向客户提供 2 级支持。安讯奔会向渠道合作伙伴或客户内部运维团队提供 3 级支持。

如果客户直接从安讯奔购买维护和支持服务，安讯奔负责向客户服务平台提供 2 级支持，而客户内部运维团队提供 1 级支持。

客户内部运维团队必须接受安讯奔技术和解决方案的培训，并了解相关知识。

1.1.2. 条款

1. 订阅年限、购买期限、软件定价请按具体合同约定。
2. 维护和支持服务包括安讯奔的 2 级或 3 级支持。
3. 订购期内不能升级或降级支持计划。在订购期内，维护和支持服务的种类，不能从标准升级到高级或者从高级降级到标准。
4. 在续订时可选择升级或降级支持计划。在续订软件维护和支持时，客户可以选择升级或降级当前级别，并支付相应费用。
5. 订购到期和续订支持计划。客户可以按每年的实际价格，续订维护和支持服务计划。对于已过期的订购，除非安讯奔的软件维护和支持协议（SMSA，如有）另有规定，否则客户应支付失效费用及恢复服务费用。续订的开始时间为上一订购的结束时间。

1.1.3. 定义

1. **软件产品更新（简称“更新”或 SPD），**是指安讯奔为已订购维护和支持服务的客户，免费提供的软件产品的后续版本、补丁、快速修复或版本。
2. **软件产品升级（简称“升级”或 SPG），**是指安讯奔软件产品的主要版本或后续产品，其特性和功能发生改变，客户需额外付费。升级版本使用相同的产品名称，但其版本号会递增。如果发生关于产品是升级还是更新的问题，安讯奔拥有最终的解释权。
3. **工作日，**是指中国正常的工作日（周一至周五），公共假期除外。
4. **营业/办公时间，**是指工作日的北京时间 09:00 至 18:00。
5. **公共假期，**是指中国政府公布的假期，即元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节和国庆节。
6. **周末，**指周六和周日。

1.1.4. 软件维护和支持计划

➤ 标准维护和支持计划

1. 向客户提供的错误更正、补丁、更新和版本升级。

2. 为软件产品问题提供 2 级或 3 级支持。应通过 2 级支持团队（客户或合作伙伴）上报 3 级请求。
3. 通过电话、电子邮件或安讯奔的全球支持门户（GSP）提供支持服务。
4. 在工作日的办公时间内提供支持服务。
5. 客户可以在任何时间内，访问安讯奔的全球支持门户（GSP），以创建工单、查看工单状态和访问知识库。

➤ **高级维护和支持计划**

它包含标准维护和支持计划的所有服务，并且包含非办公时间（即周末和公共假期），以提供 24 X 7 的服务。这需要额外支付订购费用。

备注：

如需安讯奔的 GSP URL、全球支持电邮地址和热线号码，请参阅本文附录 A。

1.2. 标准和高级计划对比图

序号	服务	标准 (办公时间)	高级 (24x7)
1.	访问全球支持门户网站	✓	✓
2.	在办公时间内通过全球支持门户网站/电邮/电话提供支持和服	✓	✓
3.	全天候（24x7x365）通过全球支持门户网站/电邮/电话提供支持和服		✓
4.	公布产品和服务生命周期	✓	✓
5.	提供产品更新（维护和修正版）供客户下载安装	✓	✓
6.	提供产品升级（产品新发布版本）供客户下载安装	✓	✓

1.3. 产品支持生命周期

安讯奔通常会

- 从产品版本发布之日起，提供至少 3 年的产品技术支持。
- 在结束支持日期前至少 1 年宣布 EOMS（维护和支持服务结束）。
- 安讯奔可以视乎客户情况，允许客户购买延期维护和支持服务，即服务时间为从产品有效 EOMS 日期起至少 1 年，以便让客户准备和迁移使用较新的版本。

➤ **支持主流产品**

支持主流产品，是产品支持生命周期的第一阶段，包括以下内容：

产品技术支持：

安讯奔可能会在此支持阶段，接受客户对产品进行细微更改的请求；
为所支持的各种功能提供完整的电话和电子邮件支持（客户已购买并须缴付维护和支持服务费用）。

支持解决产品缺陷：

安讯奔可能会发布安全和缺陷修复或解决方案。

➤ **扩展支持**

扩展支持（如果适用）指支持主流产品之后的阶段，包括以下内容：

有限的产品技术支持：

安讯奔在此阶段不接受任何更改请求；
为受支持的各种功能提供有限的电话和电子邮件支持（客户已购买并须缴付维护和支持服务费）。

支持解决产品缺陷：

安讯奔会尽最大努力针对重大安全和缺陷发布修复程序；让客户可以使用现有修复程序。建议客户计划尽快升级已接近支持结束状态的产品。

➤ **结束支持**

若产品已达到其 EOMS，或扩展的维护和支持服务结束，且安讯奔不再计划提供扩展支持，则安讯奔将会完全停止对其支持。

如果产品在第三方中间件组件（例如操作系统）上运行，在制造商终止支持中间件组件后，安讯奔将尽最大努力支持产品在相应中间件的受支持版本上运行。

安讯奔可以随时修改这些政策，不再为其任何已淘汰软件产品提供技术支持。安讯奔保留随时修改产品支持政策的最终解释权。

客户可以访问安讯奔公司网站 <https://www.axbsec.com/support>，以查看 AccessMatrix 软件产品的生命周期。

1.4. 收费服务

客户请求安讯奔提供维护和支持协议范围之外的工作，包括但不限于：

- 在客户指定的办公地点进行现场服务和支持。
- 客户未订购任何上述维护和支持服务计划，但需要在非办公时间内提供服务和支持。

安讯奔将会收取额外的费用。收费的基准，根据客户最终合同约定处理。

2. 支持服务的范围

在安讯奔的软件产品的维护和支持期间，安讯奔将依照本章节所述，向所有客户提供维护和支持服务。

2.1. 技术支持服务

1. 为了更好地协助客户解决技术问题，请收集以下信息：
 - a) 请求支持的特定产品的客户公司名称。
 - b) 产品名称
 - c) 产品版本号
 - d) 问题或请求的详细描述，包括但不限于：
 - 复现问题所需的步骤
 - 任何相关的错误消息
 - 客户已尝试的故障排除步骤
 - 用于分析问题的线程转储和日志文件

如需详细信息，请参阅本文附录 B。

2. 使用仅供客户使用的用户名/电子邮件标识，和密码访问安讯奔的全球支持门户（GSP）。
3. 在全球支持门户（GSP）系统中输入服务请求的细节，以创建工单。
4. 全球支持中心（GSC）接收服务请求，并根据工单和相关产品版本的产品支持生命周期阶段，验证客户可否获得技术支持。
5. 确定客户可以获得技术支持后，GSC 将安排技术支持工程师处理工单。
6. 熟悉客户产品版本的技术支持工程师开始响应客户工单。
7. 技术支持工程师与客户一起解决问题。他可能会要求客户提供更详细的信息或文件，以帮助定位问题的原因。
8. 除非安讯奔和客户签署的服务水平协议（SLA）中另有说明，否则根据本文的“第 6 章 - 响应和升级的时间及流程”，技术支持工程师使用可用资源、和产品开发团队沟通等，以确定客户问题的解决方案。
9. 技术支持工程师负责解决客户的工单，并传达工单的处理进度。

备注:

如需技术支持流程的详细信息，请参阅本文附录 C。

2.2. 软件产品更新（SPD）和升级（SPG）

安讯奔将会在必要和适当的时候，提供软件产品更新（SPD）和升级（SPG）。

1. 安讯奔将采取适当的产品格式通过恰当的传输方式提供 SPD/SPG。
2. 安讯奔针对定制化的产品程序、改进或功能，不提供任何软件产品更新的权利。
3. 安讯奔会发布软件产品的新版本或新软件产品，但本协议中没有任何内容要求安讯奔提供，或者客户有权获得软件产品的任何新版本或新软件产品。
4. SPD/SPG 仅适用于用户升级或替换现有产品版本。如果客户安装 SPD/SPG，将不再拥有先前版本的许可，并应停止使用该先前版本。
5. 客户对 SPD/SPG 的使用，应遵循最新版 EULA 中对许可的限制与约束。
6. 安讯奔拥有和保留其所有产品的所有权、权利和利益，包括但不限于 SPD/SPG 中的所有专利。
7. 在不限上述规定的情况下，客户应知悉本文中的任何内容均不构成出售任何 SPD/SPG（或 SPD/SPG 中的任何知识产权），包括其任何副本和部分。。
8. SPD/SPG 包括但不限于：
 - 必要的、正式的缺陷修复，以解决软件产品中的操作和其他缺陷。
 - 对客户许可使用的软件产品特性进行功能增强和性能改进。但不包括客户现有许可证未涵盖的任何新的或额外的软件产品功能、应用程序或用户许可证。
 - 安讯奔提供第三方供应商软件更新。若客户与第三方软件供应商之间存在单独协议，则客户应向安讯奔说明，并协商处理。
 - 安讯奔将为客户提供 SPD/SPG 文档，说明 SPD/SPG 功能及其对客户系统影响的文档。

2.3. 产品许可证服务

安讯奔会在必要时重新颁发产品许可证给客户，以便客户的组织需要迁移主机，或更改部署安讯奔软件产品的主机 IP 地址。

2.4. 不包含的服务

根据上述维护和支持计划，安讯奔提供的支持服务不包括：

- 1) 纠正由以下原因引起的错误或缺陷：
 - a) 非安讯奔当前指定的方式，操作安讯奔的软件产品；
 - b) 未经安讯奔授权，对安讯奔软件产品的修改、修订、变更、翻译等；
 - c) 非专业人员未获授权使用安讯奔的软件产品；
 - d) 使用非安讯奔软件产品的计算机程序；
 - e) 客户未能为操作安讯奔软件产品提供合格且训练有素的员工；
 - f) 使用“声明/工作范围（SOW）”中未指定的安讯奔软件产品。
- 2) 对操作或编程人员进行培训。
- 3) 纠正操作错误。
- 4) 诊断或纠正与安讯奔软件产品无关的故障。
- 5) 提供或维护配件、附件、用品、消耗品或相关物品，无论它们是否由安讯奔开发或分销。
- 6) 现场支持服务。（根据客户最终合同约定处理）
- 7) 定制化的模块或组件，不管是场外或现场，将不包括在全球支持服务中。

3. 不可抗力条款

因不可抗力的原因，安讯奔将不对任何无法控制的事件，包括但不限于天灾、火灾、水灾、罢工、劳工问题、暴乱和任何第三方协议的违反，而直接或间接导致或促成的任何延迟或失败的后果，向客户承担责任。

4. 客户的责任

客户必须：

1. 保客户的指定人员在服务时间内，在现场提供所有必要的信息和说明，以协助安讯奔的技术支持工程师提供服务。

2. 确保客户的指定人员获得适当的信息、资格和授权，以配合安讯奔的技术支持工程师提供服务。
3. 在更换指定人员不少于 10 个工作日前，向安讯奔提供更换指定人员的书面通知，该通知应列明新指定人员的身份、经验、资格和联系方式以及新任命的开始日期。
4. 确保安讯奔的技术支持工程师在客户同意的服务时间内可以随时访问站点，以允许其执行服务（如果安讯奔要求在非服务时间进行处理，安讯奔会在不少于 2 个工作日前发出书面通知）。
5. 确保向安讯奔提供必要的设备、材料、信息、设施、服务、配件和消耗品（包括但不限于数字数据磁带、光盘和缆线），以及安讯奔技术工程师根据“第 2 章 - 支持服务的范围”提供服务所需的任何物品。

5. 缺陷分类

为了向客户提供及时的响应，建议客户和安讯奔的支持人员了解并熟悉以下缺陷分类、缺陷响应时间：

缺陷严重性	说明
<p style="text-align: center;">Class 1 Defect (Fatal Critical) 1 级缺陷 (致命 严重)</p>	<p>表示安讯奔软件产品中的缺陷导致：</p> <ol style="list-style-type: none"> a) 安讯奔软件产品的全面崩溃； b) 或者对客户业务运作或执行失败； c) 客户业务运作的重要功能的处理或执行出现重大延迟。 <p>备注： 以上所有内容仅适用于生产环境。</p>
<p style="text-align: center;">Class 2 Defect (Major Significant) 2 级缺陷 (主要 重要)</p>	<p>指安讯奔软件产品中的缺陷，不属于 1 类缺陷，但：</p> <ol style="list-style-type: none"> a) 导致安讯奔的软件产品出现严重故障，无法满足客户需求，并且不存在解决方法； b) 不便于继续使用安讯奔的软件产品； c) 或者明显延迟客户业务操作的处理或执行。 <p>备注： 以上所有内容仅适用于生产环境。</p>

Class 3 Defect (Medium Minimal) 3 级缺陷 (中等 最小)	指安讯奔软件产品中的缺陷，不属于第 1 类和第 2 类缺陷，而是： a) 导致安讯奔的软件产品无法满足需求，但存在解决方法； b) 不影响使继续使用安讯奔的软件产品； c) 或者稍微延迟客户业务操作的非重要功能的性能。
Class 4 Defect (Minor Nominal) 4 级缺陷 (轻微 微不足道)	指安讯奔软件产品中，除 1、2 和 3 类缺陷之外的缺陷。

备注：安讯奔保留缺陷严重性级别的最终解释权。

6. 响应和上升的时间及流程

安讯奔承诺对客户提出的任何维护或支持服务的要求（包括纠正定制软件、维护和支持服务涵盖的界面或系统的错误），从安讯奔收到缺陷通知起，在以下响应时间内回应客户。

缺陷级别	响应时间		问题上升时间*	服务预计恢复时间	解决方案最晚提交时间
	正常上班时间内	办公时间以外或公共假期			
Class 1 1 级	< 30 分钟	< 30 分钟	6 小时	1 天	3 天
Class 2 2 级	< 2 小时	< 4 小时	1 天	3 天	5 天
Class 3 3 级	< 4 小时	< 6 小时	2 天	5 天	7 天
Class 4 4 级	< 1 工作日	< 2 工作日	不适用	待定	<ul style="list-style-type: none"> • 14 天以提供解决方案 • 100 天以提供解决方案

备注:

* 如果安讯奔的技术支持工程师未能在指定的升级时间内解决问题或缺陷，技术支持工程师应尽快通知其领导及客户，以共同协商解决问题或缺陷。

附录 A：安讯奔全球支持联系信息

安讯奔全球支持门户

<https://portal.axbsec.com/support>

安讯奔全球支持邮箱

support@axbsec.com

安讯奔全球支持热线（中文）

+86-0756-6322660

附录 B：故障信息收集

- AM 平台日志：
 - am.log - AM 服务器日志位于 web/app 服务器日志文件夹中，如 tomcat/logs；
- USO 日志：
 - usoserver.log - USO Server 日志位于 web/app 服务器日志文件夹中，如 tomcat/logs；
 - usoclient.log - USO 客户端日志可以通过在 USO 客户端用户界面上选择“帮助”->“显示日志”菜单选项获得。前提是您已通过选择“设置”启用调试日志->“启用调试日志”菜单选项；
 - usoChromeproxy.log - 如果在 Chrome 浏览器上运行的基于 Web 的应用程序出现问题，日志位于
“C:\Users\[USERNAME]\AppData\LocalLow\usoChromeProxy\usoChromeProxy\YYYYMMDD.log”；
 - npWebLauncher.log - 如果在 IE Web 浏览器上运行的基于 Web 的应用程序出现问题，日志位于
“C:\Users\[USERNAME]\AppData\LocalLow\npWebLauncher.log”；
 - usoTrainer.log - 如果在应用程序 training 期间出现问题，日志位于
“C:\Users\[USERNAME]\usoTrainer.log”；
- UCM 日志：
 - ucm.log, ucmaudit.log, ucmrest.log - UCM 服务器日志位于 web/app 服务器日志文件夹中，如 tomcat/logs；
 - UCMClientYYYYMMDD.log 和 RecorderYYYYMMDD.log - 如果在客户端 workstation 或 gateway 服务器上发生问题，日志位于
“C:\Users\[USERNAME]\AppData\LocalLow\UCMClient”；
- UAM 日志：
 - wsa.log 和 wsaplugin.log - WSA 日志位于部署 WSA 插件的 Web 服务器日志文件夹中；
- UAS 日志：
 - 如果是通过服务器端插件部署使用 OTP，请附加插件日志；
- UIM 日志：
 - idm.log - IDM Server 日志位于 web/app 服务器日志文件夹中，如 tomcat/logs；
- YESsafe Token 日志：
 - YESsafeToken.log 和 YESsafeTokenSSF.log - Token Server 日志位于 web/app 服务器根目录，如 tomcat\YESsafeToken.log, tomcat\YESsafeTokenSSF.log；
- 截取并上传屏幕错误信息，以及所有跟问题相关的信息；

附录 C: GSC 技术支持流程

