

全球续订政策和惯例

适用于维护支持、订阅、SaaS 续订

2022 年4 月

前言

客户就是我们的一切。您的需求对我们至关重要。

我们想知道是否为您提供了我们期望的产品功能及支持服务，并鼓励您参与我们活跃的产品社区。产品社区和 Ivanti 产品咨询委员会 (PAC)

已经并将继续对我们产生实质性影响；特别是我们的产品功能路线图、集成和连接，以及我们的 Ivanti 支持服务组件——如您告知，这些组件有助于您解决业务挑战、提高工作效率。

我们致力于帮助您取得成功。我们的维护支持服务旨在帮助保障您的 Ivanti 解决方案投资并使其回报最大化。

本文件引导您了解成功续订维护支持服务所涉及的流程和程序，并选择最适合您现有 Ivanti 本地、订阅或 SaaS 软件许可证的支持服务。

Ivanti

可能随时修订本文件，并定期予以更新，以反映商业惯例和政策上的变化。我们不断努力增加我们为客户端提供的维护支持服务的价值。

授权许可的种类

Ivanti 以永久、订阅或 SaaS（软件即服务）许可模式销售其软件。

如果您的年度维护支持续订协议到期，每种模式在许可授权和使用权方面会略有不同。

主要不同之处如下所述：

- **永久**：许多 Ivanti 软件产品都是按照相应许可协议中的许可授权规定，提供永久性许可授权。永久许可授权软件的支持服务是按固定期限出售的；通常以十二 (12) 个月为单位，可在此后年满之日或之前续订。

通过续订 Ivanti

的支持服务，您有权获取软件更新和升级，包括补丁、修复、安全更新，并视产品情况，有权在同类型基础上迁移到新的 Ivanti 产品，而不需要支付额外的软件许可费用（见第 7 条）。

所有维护支持服务的另一个主要特点是，通过我们的在线门户或电话渠道，在我们训练有素的支持工程师协助下解决问题。

有些 Ivanti 产品包括内容推送功能，这对您的解决方案至关重要。例如，在 Ivanti 的补丁管理解决方案中，我们的软件会判定您正在修补的系统中可能存在的漏洞。Ivanti 不断发布新内容，以包含新的安全更新、对新产品系列的支持等等。没有这些更新内容的话，这些解决方案的价值会大打折扣。为此，维护支持服务或续订中会包含内容提供费用。续订维护服务可确保您收到这些内容更新。

如果您选择不续订维护支持服务，或在现有维护支持协议到期前不续订，那么届时，您将不再有权获得任何补充支持服务，包括未来的升级、迁移或通过自助服务门户或电话创建支持案件。但您可以继续使用该软件。

- **订阅：** Ivanti 软件产品订阅许可证，也被称为“定期许可证”，通常按一年、两年或三年期购买。在有效订阅期限内，您有权获取软件更新和升级，包括补丁、修复、安全更新，并视产品情况，有权在同类比照基础上迁移至新的 Ivanti 产品，而不需要支付额外的软件许可费用。维护支持服务的另一个主要特点是，通过我们的在线门户或电话渠道，在我们训练有素的支持工程师协助下解决问题。

然而，如果您在当前订阅到期前选择不续订您的许可证，那么您不再被允许以任何身份使用该软件，并且您的许可证访问权限也将终止。

在订阅许可证如此到期或终止时，您还可同意立即删除和销毁订阅许可软件产品的所有副本，包括所有备份副本。

此外，您不再有权获得任何支持服务，包括未来的升级、迁移或通过自助服务门户或电话创建支持案件。因此，务必在订阅到期前续订，以确保能够不间断地利用许可授权软件和维护支持服务。

- **SaaS : SaaS**
许可证通常一开始是按初始三年或五年期购买，然后在续订时通常按多年期购买，不过续订一年也是一种可选方案。在 SaaS 有效订阅期限内，Ivanti 将定期更新 SaaS 环境，并作为服务的一部分，在此过程中向您的用户提供最新的功能和补丁。您的 SaaS 订阅包含支持服务。

然而，如果您在当前 SaaS 订阅到期前选择不续订您的 SaaS 许可证，那么您不再被允许以任何身份使用该软件，并且您的许可证访问权限也将在订阅到期或结束时终止。

此外，您不再有权获得任何支持服务，包括未来的升级、迁移或通过自助服务门户或电话创建支持案件。因此，务必在到期前续订 SaaS 订阅服务，以确保能够不间断地利用许可授权软件和维护支持服务。

维护支持服务概览

Ivanti 有多个维护支持服务选项可供选择。

在续订之前，您可以重新评估自己的支持服务需求，并根据您计划的和即将开展的项目（如将 Ivanti 解决方案推广到更多的地点/用户或升级到最新的软件产品），确定来年是否沿用相同计划还是改换不同计划最适合您。

如欲了解 Ivanti

维护支持服务选项的详情和更多信息，请访问 <https://www.ivanti.com/support/support-programs>。

维护支持、订阅 SaaS 续订政策和惯例

Ivanti 的维护支持业务旨在为您提供一整套世界级的支持服务产品，以协助您充分利用自身在 Ivanti 解决方案上的投资。

我们遵守一套续订惯例，以便始终一致地向您提供优质服务，无论您的企业位于何处。

1. 按时续订

根据双方在最终用户许可及服务协议 (EULSA) 和补充支持条款中的约定，维护支持、订阅和 SaaS 许可费用应在下一个续订期到来之前付讫。为您方便起见，Ivanti 在续订和付款方式上提供了灵活选择。

为确保给您及您的用户提供连贯的支持服务，并确保预先及时支付和收取到期应交费用，请选择最适合您的方式：

续订方案 1 - DocuSign：许多 Ivanti 客户偏好使用 DocuSign

来续订维护支持服务，因为这很方便。DocuSign 的详细信息请参见：[DocuSign 常见问题](#)

续订方案 2 - 采购单：采购单代表付款承诺。为确保及时付款，采购单应在维护支持、订阅或 SaaS 合同结束日期前 30 天是交给 Ivanti。

支付方式：信用卡（仅美国，可能有手续费）、电汇、ACH 或支票。

尽管应在维护支持、订阅或 SaaS 合同结束日期前付款，但 Ivanti 仅对在维护支持、订阅或 SaaS 结束日期前未收到付款的续订合约收取滞纳金。

2. 恢复费的收取

万一您的维护支持、订阅或 SaaS

合同期因到期不续订或未按期支付应缴费用而失效，不论失效多久，您都将失去继续使用软件的权利（订阅和 SaaS 许可模式），并且您将失去获得维护支持服务的所有相关权利（永久、订阅和 SaaS 许可模式）。

您可以恢复继续使用订阅和 SaaS

软件以及维护支持服务的权利，但前提是支付应缴的恢复费用并满足如下所述的其他条件。

对于永久性许可证，您可以根据下文第 5

款 **全有或全无支持服务** 中所述政策 继续使用该软件并享受维护支持服务保障。

维护支持、订阅、SaaS：您必须支付维护支持、订阅或SaaS

失效期（也称为回溯维护期）应缴费用，外加相当于维护支持、订阅或SaaS 总费用10%的恢复费。开始日期将保持不变，即之前维护支持、订阅或SaaS 服务期结束日期的次日。

- 例如：您的年续订费是\$5,000
- 恢复费是年费的10%： $\$5,000 \times 10\% = \500
- 完成订阅的总应缴额： $\$5500 (\$5,000 + \$500)$

如果失效期超过3个月，则开始日期将重置为当前日期，应缴内未来12个月的年度维护支持、订阅或SaaS 费用，并且还要缴内回溯维护和恢复费用。

3. 取消通知

客户须在其报价或EULSA中另有规定的期限结束前九十（90）天发出书面取消通知。

4. 年续订费递增

Ivanti 的产品续订定价惯例是所有续订产品价格每年递增5%，具体见支持服务条款所述，网址为 www.ivanti.com/company/legal/support-terms。

您每年都应当将此项涨幅编入预算，这将自动适用于您的续订报价。

5. 续订期可选方案

Ivanti 维护支持、订阅和SaaS 服务续订通常以12个月为销售单位。您可以为自己的Ivanti 软件产品以一年或多年为单位购买续订服务。多年续订期的持续时间取决于相应的软件产品，Ivanti 大多数软件产品一般最长为三年。

注意：维护支持服务的可用性受制于Ivanti 产品生命周期终止政策。

方案

1：预付费多年续订：多年续订，例如两年期或三年期，预先支付总费用，可能减少或取消多年续订期内的续订费年递增幅度。

方案

2：多年续订，每十二个月起始日期当天或之前支付：多年续订，按年支付费用，可以考虑削减标准年续订费增幅。削减幅度随承诺续订年数而有所不同。

您需要提供一份涵盖整个多年承诺续订期的采购单，但将会按年给您开具发票。

所有多年承诺都不可取消且不可退款。

6. 全有或全无支持服务

维护及支持、订阅、SaaS 服务必须按照所拥有的适用 Ivanti 软件产品的许可证总数进行续订。Ivanti 不允许对任何 Ivanti 软件产品的维护支持、订阅或 SaaS 服务进行部分续订。

减少许可证使用量的例外政策

- Ivanti 有权在例外情况下接受部分减少维护支持服务所覆盖的许可证的商业协议。
- 该商业协议将规定，您所在组织机构不得使用目前不在维护支持服务范围内的许可证。此外，该商业协议将授权 Ivanti 审核许可证使用情况，以确保遵守该商业协议。
- 如果发现您所在组织机构正在使用不在当前维护支持服务范围内的许可证，您需要为这些许可证的支持服务失效期支付回溯维护费，并支付恢复费。
- 如果续订时减少了软件产品的数量，那么由于原有折扣不再适用，所以 Ivanti 将提高所有剩余许可证维护支持服务的基本单价。

如果您希望在未来使用被放弃的许可证，那么您需要支付应缴的回溯维护费和恢复费，并追加购买至少一年的维护支持、订阅或 SaaS 服务，起始时间从重新激活这些许可证之日算起。

7. 最终用户许可证和服务协议的协同终止

如果您在不同时间购买了带有维护支持服务的 Ivanti 软件产品，或购买了 SaaS 和订阅许可证，由此导致多个结束日期各不相同的 EULSA

或报价，那么可以将服务期统一为单一续订日期，以方便未来续订。

这个过程被称为“协同终止”。除非另有说明，否则您的 Ivanti

续订服务客户经理将在该日历年首次续订时对您的所有续订协议做协同终止处理。

请联系您的续订服务客户经理了解更多信息。

8. 迁移升级

您的维护支持、订阅、SaaS 中固有的一项重要权利是您有权将自己获得许可的 Ivanti 软件产品更新至新版本。如果 Ivanti 有两款功能和用途相似的不同产品，Ivanti 可能会允许您迁移到另一款产品上；这种同类迁移不需要支付许可费。

9. 更换报价货币

Ivanti 不允许因外汇汇率 (FX) 偏好而更换货币。出于其他商业原因的更换必须由 Ivanti 产品续订部门全球副总裁审查和批准。

续订惯例

我们希望您持续不断地使用 Ivanti 软件产品，以便您的组织机构和用户能够始终从 Ivanti 维护支持、订阅、SaaS 服务中获益。

您应遵循几个简单步骤，以简单而及时地完成续订（如下所示）。

1. 在您当前维护支持、订阅或SaaS 服务期结束日期前约90-120 天 您将收到一份报价单，其中包括
 1. 当前即将到期的Ivanti 许可软件产品的维护支持服务，或订阅和SaaS 服务。
 2. 所有适用续订协议的协同终止处理。
 3. 当前服务期的起始日期和结束日期，以及
 4. 续订报价，以及年增幅。
2. 续订报价将提供至少 12 个月的维护支持、订阅或SaaS 订阅期的报价。
如果您希望签多年续订协议，请联系您的续订服务客户经理。
3. 当您收到近期续订活动的新报价单时，请及时回复
4. 请在当前服务期到期前提供信用卡、ACH 电汇或采购单。
5. 请确保在当前服务期结束日期当天或之前付款。

定义

1. **维护支持**：根据Ivanti 最终用户许可及服务协议并按照 Ivanti 软件许可所提供的产品软件升级、更新、微小改进、更正、修复和补丁以及技术支持。
更详细的支持条款请参见 www.ivanti.com/company/legal/support-terms。
2. **起始日期**：维护支持、订阅或SaaS 服务期开始之日，如最终用户许可及服务协议或续订报价单所示。
3. **结束日期**：维护支持、订阅或SaaS 服务期到期之日，如最终用户许可及服务协议或续订报价单所示。
4. **生命周期终止(EOL)**：当前出货版本之前的上一版Ivanti 软件开始逐步结束其分销和维护支持及其他服务。Ivanti 的做法是只要客户续订维护支持服务，就会为其提供支持。然而有时，特别是当第三方宣布其在Ivanti 软件产品中的内嵌产品“生命周期终止”时，Ivanti 也就无法再提供维护支持服务了。
5. **Ivanti 最终用户许可及服务协议(EULSA)**：该协议包含的条款和条件将制约您 (i) 使用/访问任何 Ivanti 软件产品的权利，以及 (ii) 获得维护支持服务的权利。EULSA 可参见 www.ivanti.com/company/legal/eula。
6. **维护支持合同的协同终止**：将原本结束日期各不相同的多个维护支持、订阅和SaaS 合同协调为一个共同结束日期，以方便续订管理。
7. **恢复费 (“脱离支持费”)**：适用于过期或失效的维护支持、订阅或SaaS 协议的一笔费用。
8. **回溯维护费**：该费用通常与年度维护支持、订阅、SaaS 费用相关，用于在续订合同到期前未予支付的失效支持服务。
也可能与许可协议未涵盖但在许可审查中发现存在的使用有关。

您对我们很重要

您的业务对我们很重要。感谢您成为我们的客户。

如果您对进一步改善我们与您的互动交流，或对维护支持及其相关服务组件有建议要提供，我们愿悉心听取。如果您有任何问题或疑问，请联系您的Ivanti 续订服务客户经理。