



小册子

# 适用于订阅和本地部署产品迁移的过渡支持方案

支持

---

感谢您考虑将 Infor 解决方案迁移到云中的订阅产品或新的本地部署产品。在进行迁移决策的过程中，您需要考虑从一个 Infor® 应用程序迁移到另一个 Infor® 应用程序时，如何支持您的解决方案。

我们很高兴为您提供灵活的过渡支持方案，以便您在迁移系统时可以继续获得支持和维护。<sup>1</sup>

## 从本地部署永久许可证转换到软件即服务 (SaaS) 订阅

如果您正在考虑迁移到云，那么您可能希望在过渡到新的 SaaS 环境时，继续获得对本地部署永久许可软件的支持。在此过渡期间，我们提供两种支持和维护范围方案供您选择。

## 方案 1 —— 免付本地部署维护费和 SaaS 订阅费

免费享有本地部署产品的过渡支持（前提是您必须已订阅所有适用产品的支持和维护）。同时，对于任何已预付费但尚未使用的本地部署维护，您还享有相应额度的费用抵免。无需支付额外的订阅费，您即可以享有自订阅订单生效日期起，最长 18 个月的本地部署过渡支持。此外，对于适用的本地部署软件，自 SaaS 订单生效日期起，任何已预付费但尚未使用的维护费用都将获得抵免。费用抵免额度将从双方执行订单当月的月底开始算起。仅签订三 (3) 年及以上 SaaS 协议的客户才可享有本服务。

## 方案 2 —— 续订现有本地部署支持范围

如果您不愿意接受过渡支持而选择针对适用的本地部署产品使用完整维护级别，那么您可以在过渡期间继续支付维护费用，且无时间限制。

请注意，在最终签订其他协议之前，必须按时支付现有本地部署许可证的所有维护费用而不能逾期。

### 过渡支持包括：

- 事件记录和解决
- 电话支持
- 问题更正，其响应级别与当前安装的本地部署软件版本的可用支持级别相当

### 过渡支持不包括：

- 升级
- 税务和监管 (T&R) 更新
- 本地部署软件的增强功能
- 第三方软件的支持

## 停止维护的本地部署永久许可证

停止维护的许可证不享有过渡支持。但是，如果已获许可的本地部署产品已停止维护，而您希望签订 SaaS 合同，以获得与适用的本地部署产品相同的产品功能，那么可以恢复此类本地部署产品的维护，这样您便有资格享有过渡支持。

## 税务和监管更新

对于某些产品线，如果要在进行 SaaS 升级时获得税务和监管 (T&R) 更新，那么需要另外付费。

## Infor 产品生命周期策略

Infor 产品生命周期策略定义了已获许可的本地部署软件版本的可用支持级别。使用过渡支持，您将享有问题更正服务，其响应级别与当前安装的本地部署软件版本的可用支持级别相当。有关 Infor 产品生命周期策略的详细信息，请参阅：

- [Infor 常规产品生命周期策略文档](#)
- 解决方案特定的产品生命周期策略在 [Infor 支持门户](#) 通过知识库文章进行发布

## 对本地部署解决方案之间迁移的过渡支持

如果要从较旧的本地部署产品迁移到 Infor 最新的技术解决方案之一，那么可以使用过渡支持。要获得资格，您为新解决方案所执行的订单必须表明您计划迁移到新的 Infor 解决方案，并且同意适用的现有许可证都将在过渡支持期结束时终止。

通常，事务性文书工作还包括签署一份由 Infor 或授权第三方提供的迁移服务的工单。

在从一个本地部署解决方案过渡到另一个本地部署解决方案期间，有两种维护范围方案可供选择。

## 方案 1 — 保持现有 Infor 支持计划不变

除了支付新产品的维护费用外，您还可以继续支付现有产品的维护费用。例如，如果在过渡期间，您需要对现有产品进行升级/修补，那么选择此方案非常合适。

## 方案 2 — 利用过渡支持

如果在迁移到新的 Infor 解决方案时选择对现有产品使用过渡支持，那么您可以取消现有适用产品的支持服务，无需额外付费，即可对现有产品享有最长 18 个月的过渡支持。此外，对于适用的本地部署软件，自新订单生效日期起，任何已预付费但尚未使用的维护费用都将获得抵免。

当您从一个本地部署解决方案迁移到另一个本地部署解决方案时，若要获得过渡支持，您必须已加入“Infor 客户成功附加项目”；对于新的产品线，您必须购买该项目。

“Infor 客户成功附加项目”提供了一种主动、个性化的方法，可支持您在与 Infor 合作的各个阶段，充分利用您在 Infor 上的投资而从中获益。在过渡期内，这一支持级别不能降低。若要获得原有本地部署产品的过渡支持，需要承诺对新产品线至少购买三 (3) 年的支持和维护。

有关“客户成功附加项目”的详细信息，请与订阅服务经理联系或访问我们的网站：

<https://go.infor.com/customer-success-plus/>。

请注意，第三方产品可能没有资格获得过渡支持。如果需要第三方组件的支持，可能需要支付额外的费用。<sup>2</sup>

1. 术语“支持”、“维护”和“支持和维护”在本文档中可互换使用，且在适当的情况下均指 Infor 的标准维护和支持产品/服务。
2. 请与您的客户主管或 Infor 订阅服务经理讨论，以获得其他详细信息。

了解更多



Infor 致力于打造面向特定行业基于云部署的企业级应用软件。凭借在 170 多个国家/地区的 17,000 名员工和 68,000 多家客户，Infor 软件专为助力企业进步而设计。要了解更多信息，请访问 [www.infor.cn](http://www.infor.cn)

Infor 公司 2020 年版权所有并将保留所有权利。文中相关文字及图形标志是 Infor 和/或其关联机构和子公司的商标和/或注册商标。所有其他商标是其各自所有者的财产。

Infor 中国销售热线：4009203715；公司网址：[www.infor.cn](http://www.infor.cn)

INF-2320711-zh-CN-0620-1