

U8+产品服务生命周期管理办法

根据历史数据统计与分析，依据软件生命周期管理理论、客户信息系统应用规律及市场反馈，将 U8+产品的服务生命周期定义为四个阶段，每个阶段提供不同服务。

一、U8+产品服务生命周期阶段定义及服务内容

第 101 条 标准产品支持服务阶段（简称“SPS 阶段”）

该阶段含发版日期为 1~4 年 U8+各版本产品。用友公司对该阶段 U8+产品：

1. 提供标准 SPS 服务。
2. 若国家政策发生变更或调整，则仅在在在在售版本对产品功能进行更新扩展。
3. 高版本增加的新功能不在低版本实现，低版本通过 SPS 免费升级实现。
4. 加密卡服务（维修、换卡等）SPS 期内免费（SPS 期外 1000 元/次）。

第 102 条 服务支持阶段

该阶段含发版日期为第 5 年内的U8+各版本产品。对该阶段 U8+ 产品：

1. 提供产品应用咨询服务。
2. 研发停止产品维护，不再发布产品新补丁。
3. 购买 SPS 服务年限不得超过 1 年。
4. 停止增购模块申请
5. 加密卡服务（维修、换卡等）SPS 期内免费，（SPS 期外 2000 元/次）。

第 103 条 停止服务阶段

该阶段含发版日期为第 6~8 年内的 U8+各版本产品，对该阶段 U8+产品：。

1. 停止该阶段各版本产品所有支持服务，可找当地授权伙伴提供 运维服务。
2. 对 SPS 期内客户提供的产品应用咨询服务至其 SPS 截止日、并不可续签 SPS。
3. 如需产品升级，参照《2019 年软件升级、升迁管理办法》执行。
4. 停止增购模块、SPS 续费申请。
5. 加密卡服务（维修、换卡等）SPS 期内免费，SPS 期外 3000 元/次。

第 104 条 产品生命周期终止阶段

该阶段含发版日期为 8 年以上 U8+各版本产品，对该阶段 U8+产品：

1. 停止该阶段各版本产品所有支持服务。
2. 对 SPS 期内客户提供的产品应用咨询服务至其 SPS 截止日。
3. 停止该阶段各版本产品所有商务服务，包括新购、加购、升级、SPS 续费。
4. 加密卡服务（维修、换卡、更换加密、重发许可、拆并卡等）5000 元/次。

二、U8+产品各版本服务生命周期表

产品名称	产品发版日期	当前服务阶段	服务阶段说明
U8+V15.1	2019年06月03日	标准支持服务阶段	“标准产品支持服务”阶段
U8+V15.0	2018年03月07日		
U8+V13.0	2017年06月26日		
U8+V12.5	2016年05月26日	标准支持服务阶段	2020年9月1日开始，转入“服务支持”阶段
U8+V12.1	2015年06月05日	服务支持阶段	2020年9月1日开始，转入“停止服务”阶段
U8+V12.0	2014年08月06日		
U8V11.1	2013年07月31日	停止服务阶段	2021年9月1日开始，转入“产品生命周期终止”阶段
U8V11.0	2012年12月20日		
U8V10.1	2011年09月30日	产品生命周期终止	“产品生命周期终止”阶段

1、标准产品支持服务阶段-SPS 阶段

该阶段含发版日期为 1~4 年 U8+各版本产品。对该阶段 U8+产品：提供标准 SPS 服务。

当国家政策发生变更或调整，将会对在售版本产品功能进行更新扩展以满足客户管理。

对于高版本中增加的新功能新特性不会在低版本中同步实现。SPS 服务期内客户可免费升级到高版本。SPS 服务期外客户需按照需续约 SPS 服务后再进行免费升级。

针对加密卡服务（如维修、换卡、拆并卡等）SPS 期内客户免费，SPS 期外客户 1000 元/卡。

2、服务支持阶段

该阶段包含发版日期为第 5 年内的 U8+各版本产品。用友公司对该阶段 U8+产品：提供产品应用咨询服务，不提供数据处理服务。

研发停止对该阶段 U8+产品的维护，不再发布产品新补丁。

续约 SPS 服务年限不得超过 1 年。

停止模块加购。SPS 期内可进行产品许可的加购和产品升级。

针对加密卡服务（维修、换卡等）SPS 期内客户免费，SPS 期外客户 2000 元/卡。

3、停止服务阶段

该阶段包含发版日期为第 6~8 年（含第 8 年）内的 U8+各版本产品。对该阶段 U8+产品：不再对该阶段各版本产品提供支持服务，可选择授权商业伙伴提供运维服务 或项目化支持服务。

不支持产品模块加购，不支持 SPS 服务续费。支持产品许可的加购。

研发停止对该阶段 U8+产品的维护，不再发布产品新补丁。

用友公司对尚在 SPS 服务期内的客户提供的产品应用咨询服务直至其 SPS 截止日。**SPS 服务到期后不支持 SPS 服务续费。**

针对加密卡服务（维修、换卡等）SPS 期内客户免费，SPS 期外客户3000 元/卡。

该阶段产品的升级、升迁，参照《2020 年软件升级、升迁管理办法》执行。

4、产品生命周期终止阶段

该阶段含发版日期为 8 年以上 U8+各版本产品。对该阶段 U8+产品：停止该阶段各版本产品所有支持服务。研发停止对该阶段 U8+产品的维护，不再发布产品新补丁。

用友公司对尚在 SPS 服务期内的客户提供的产品应用咨询服务直至其 SPS 截止日。

停止该阶段各版本产品所有商务服务，包括新购、加购、升级、SPS 续费、退换货等。

针对加密卡服务（维修、换卡等）SPS 期内客户免费，SPS 期外客户

三、U8+产品服务生命周期管理办法说明

第 301 条 所使用产品版本为 U8+产品服务生命周期定义中的未停止服务版本，在 SPS 服务期内的客户可联系用友授权商业伙伴免费获得 U8+产品最新版本软件许可。如升级需要帮助，可联系用友授权商业伙伴，另行购买软件升级、数据迁移服务。

第 302 条 U8+产品版本到达停止服务阶段之后，客户应用不仅面临除无法应用新技术、新平台外，同时业务应用还将面临无法适配国家相关政策、法律法规的调整、业务中断无法修复等风险。同时用友不再提供热线服务、在线服务、微服务版本免费升级、版本更新、需求实现等相关服务，产品升级更换将承担更多费用。

第 303 条 U8+产品版本到达产品服务生命周期终止阶段之后，将无法获取用友支持服务和商务服务，只能通过新购替换在用老版本产品，获取上述服务。

第 304 条 相关服务获取请联系用友当地授权商业伙伴

相关服务获取请联系：天津市浩德泰诺网络科技有限公司022-27469723