

Acronis



# ACRONIS 全球續約手冊

# Acronis

# 全球續約手冊

## 目錄

<a href="#">此文件的用途</a>	3
<a href="#">續約的好處</a>	4
<a href="#">如何續約授權</a>	5
<a href="#">Acronis 全球續約原則</a>	6
<a href="#">續約定價概觀</a>	7
<a href="#">續約 Acronis 軟體：</a>	
<a href="#">維護和合規性義務</a>	7
<a href="#">續約自動電子郵件通知程序</a>	8
<a href="#">Acronis 通路合作夥伴資訊</a>	8
<a href="#">聯絡續約維護團隊</a>	9
<a href="#">實用連結和常見問題</a>	10
<a href="#">關於 Acronis</a>	10

# 此文件的用途

此文件的用途是向我們的客戶和通路合作夥伴傳達 Acronis 的公司訂閱和永久產品全球續約原則。

## 此原則涵蓋以下內容：

- 續約定價視 Acronis 授權類型而定。
- Acronis 公司永久產品和訂閱產品的續約到期電子郵件通知程序
- 購買資訊：與訂購和購買續約相關的資訊
- 恢復維護：恢復失效維護的程序
- 續約維護合規性義務：客戶在維護方面的合規性

## 此原則適用於：

- Acronis 公司訂閱產品
- Acronis 公司永久產品

## 此原則不適用於：

- Acronis 家用 (家庭用戶) 軟體永久和訂閱授權。
- Acronis OEM (原始設備製造商) 軟體訂閱
- Acronis 的業務關鍵服務 (BCS) 產品組合
- NFR 授權 (不得轉售)
- Acronis Cyber Protect Cloud



# 續約的好處：

作為網路資安防護軟體供應商，防護是我們的理念核心，我們相信續約維護是協助我們為您提供保護 (您的投資、業務和未來) 的關鍵。

## 續約公司授權維護讓您能夠：



透過與我們世界級多層式技術支援工程師全天候合作，快速高效解決問題



支援八種語言 (英文、德文、法文、義大利文、義大利文、日文、韓文和土耳其文)



免費升級和更新。

透過利用基於每月發佈的更新功能的最新技術，讓您的產品保持在最新狀態並提高生產力



藉由續約的維護享有專屬 Acronis 客戶經理



存取您的 Acronis 帳戶來管理服務請求，下載新產品版本



藉由有效的維護，實現免費雲端儲存\*

\*對於訂閱授權：請檢查您的儲存可用性

<https://kb.acronis.com/content/67210#:~:text=With%20each%20purchase%20Acronis%20Cyber,the%20quantity%20of%20obtained%20licenses>

## 恢復失效軟體維護

軟體續約到期的客戶會自動失去所有維護權益，包括：

- 訂閱授權的產品連結失效
- 失去 Acronis 維護權益 (如免費版本升級/修復/更新)，客戶將無法再尋求技術支援案例協助；無法享有免費雲端儲存、個人 Acronis 客戶經驗，以及授權清查管理的管理協助
- 由於 IT 解決方案不是最新的，可能產生的費用及其他財務損失除非續約維護合約，否則無法更新您的解決方案

# 如何續約授權

## 訂閱續約原則

- 當客戶購買公司訂閱產品時，他們會收到在設定時間內有效的授權。維護權益在授權期限內有效。在授權到期後，它即會失去除資料還原外的所有功能
- 公司訂閱產品續約透過單獨的 SKU 完成，將授權續約自授權到期日起指定的年數
- 如果授權數量增加 (在獲得額外授權的情況下)，延長的訂閱的到期日會將剩餘天數和目前訂閱容量納入考量。此規則適用於一種類型的所有訂閱。如需詳細資料，請聯絡您的 Acronis 客戶經理取得逐案說明
- 如果授權數量減少，客戶應聯絡技術支援，以便在套用續約之前套用這些變更

## 僅適用於 Acronis 訂閱：

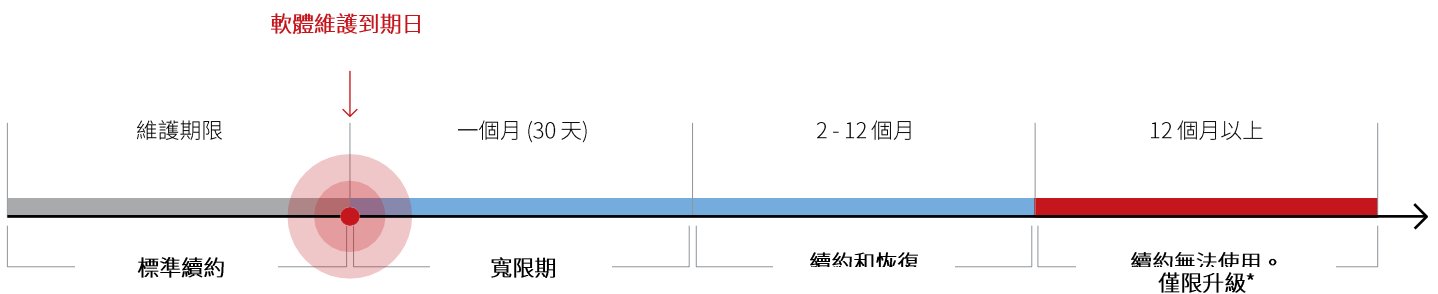
- Office 365 的雲端對雲端備份
- 網路資安防護更新。解決方案中會自動套用免費升級和修正
- Acronis Cyber Protect 和 Acronis Cyber Backup 隨附的免費雲端儲存
- OPEX 模式 (基於營運支出的投資模式)



# Acronis 全球續約原則

詞彙	定義	有效日期
標準續約	12 個月或更長時間。維護從到期日開始續約。續約維護有 30 天的寬限期，且不會產生額外的恢復費 (20%)。	維護從到期日開始續約。
同時終止/合併	可能大於或小於 365 天。根據合併多個維護所需的續約天數按比例計算 (可與多年續約搭配使用)。	從新發票日期/原始到期日起
恢復維護	在到期日後 30 天內完成的維護續約將產生 20% 的恢復費 (恢復費按 MSRP 續約總價計算)。	從原始到期日起

## 永久維護週期：



\*只能升級訂閱授權！

## 訂閱授權週期：



# 續約定價概觀

Acronis 軟體產品續約定價是根據客戶的合約和/或參與特定的 Acronis 定價計畫來確定的：

## 定價計畫

## 說明

Acronis 客戶計畫

訂閱支援和維護計畫旨在提供一系列獨特且靈活的支援服務

Acronis 學術和政府計畫

適用於中央和地方行政、教育和非營利組織的價格區段

# 續約 Acronis 軟體：維護和合規性義務

## 與 Acronis 軟體產品和維護相關的客戶合規性義務：

- 維護是依授權購買的 (永久或訂閱授權類型)
- 維護授權數量應始終等於使用的軟體產品授權數量 (例外：新授權加一個採購單中的多個維護期限)
- 維護必須與相應的軟體產品授權類型 (永久或訂閱) 相符
- 如果提前續約維護，則開始日期將為授權憑證中提到的原始維護到期日後的第二天。

更多資訊可於 [企業使用者授權合約 \(EULA\)](#) 中取得。

### 附註：

- 對於透過 Acronis 通路合作夥伴所下的採購單，定價由通路合作夥伴和使用者商定。
- 除非合約另有約定，否則 Acronis 有權酌情變更續約定價。請查看 EULA。
- 公司產品的退款原則為自購買之日起 30 天。



# 續約自動電子郵件通知程序

Acronis 會透過電子郵件通知來通知客戶其 Acronis 軟體維護到期。

Acronis 會在維護到期前 90 天、60 天、30 天和 15 天及到期日與到期後 15 天和 29 天向客戶傳送自動電子郵件通知 (收件者可以根據客戶或合作夥伴的要求進行調整)。

## 傳送給客戶/合作夥伴的每個自動電子郵件通知將包含：

- Acronis 帳戶號碼 (AAN)
- 產品名稱
- 授權數量
- 續約參考編號 (續約 ID)
- 產品 SKU
- 到期日期

### 附註：

如果客戶在此電子郵件通知步調期間任一時候續約其維護/支援，則只有在開具維護/支援續約發票後，才會停止傳送提醒自動電子郵件通知。



## Acronis 通路合作夥伴資訊

合作夥伴有權透過 Acronis 合夥關係計畫來銷售 Acronis 維護續約。若要取得 Acronis 合作夥伴計畫及如何成為 Acronis 合作夥伴的更多資訊，請造訪

<http://www.acronis.com/zh-tw/partners/index.html>

請造訪



Acronis 為續約程序提供了良好的可見度。擁有有效維護合約的每位 Acronis 客戶都可以存取專屬 Acronis 客戶經理，以獲得續約所需的支援。





# 實用連結和常見問題：

## 關於產品：

[Acronis Cyber Protect 授權 授權和升級/降級常見問題](#) [Acronis Cyber Protect 比較表格](#)  
[更新和升級之間的差異 升級表格](#)  
[如何更新 Acronis 產品](#)  
[安裝 Acronis 產品的最新更新 檢查我所使用產品的版本](#)  
  
EULA <https://kb.acronis.com/content/1834>

## Acronis 客戶入口網站：

[何謂 Acronis 帳號及如何建立帳號 如何註冊產品](#)  
[如何註冊維護/訂閱續約](#)  
[如何將永久授權移至另一個 Acronis 帳號 如何關閉訂閱的自動續約](#)  
[如何在訂閱期限內下載免費產品 升級](#)  
[如何增加雲端儲存配額 \(同樣適用於產品訂閱配額\)](#)  
[如何檢查我的支援計畫是否有效](#)

## 支援常見問題：

[如何聯絡支援人員 \(透過電話、電子郵件、聊天\) 和開啟案例](#)  
[我提交支援請求後會發生什麼？](#)  
[如果我需要再次以同樣的問題聯絡 Acronis，如何參照之前的通話？](#)  
[如果我需要起始進一步支援請求，是否可以與同一位技術支援人員交談？](#)  
[我如何提供關於支援體驗的意見反應？](#)

## 存取 Acronis 支援資源：

[知識庫](#)  
[Acronis 產品的 Web 型使用指南](#)

## 檔案群組產品的實用連結：

[Acronis 檔案系列產品：維護常見問題](#)  
[Acronis Cyber Files 常見問題](#)  
[Acronis Files Connect：升級常見問題](#)  
[Acronis Cyber Files 使用指南 \(僅提供英文版\)](#)  
[Acronis Files Connect 使用指南 \(僅提供英文版\)](#)

# 關於 Acronis

Acronis 結合資料防護與網路資安，提供整合式的自動化網路資安防護，解決現代數位世界在安全、易用性、隱私權、真實性與安全性 (SAPAS) 幾方面的挑戰。Acronis 的靈活部署模型符合服務供應商與 IT 專業人員的需求，藉由創新的新世代防毒、備份、災難復原以及 AI 提供的端點防護管理解決方案，為資料、應用程式和系統提供優越的網路資安防護。藉由進階防惡意軟體 (由先進的機器智慧和區塊鏈資料驗證技術提供支援)，Acronis 可在任何環境 (包括雲端、混合和地端部署) 提供防護，且價格實惠。

Acronis 於 2003 年在新加坡創立，並於 2008 年在瑞士註冊成立有限公司，目前在全球 34 個地方擁有 2,000 多名員工和分公司。Acronis 的解決方案廣獲超過 550 萬名居家使用者及 500,000 家公司，以及頂級的職業運動隊伍信賴。Acronis 的服務範圍遍及全球超過 150 個國家/地區，共有 50,000 多個合作夥伴及服務供應商提供 Acronis 的產品，服務語言超過 26 種。



前往以下網站瞭解詳情：  
[www.acronis.com](http://www.acronis.com)

Copyright © 2003-2022 Acronis International GmbH. 著作權所有，並保留一切權利。Acronis 和 Acronis 標誌均為 Acronis International GmbH 在美國及/或其他國家/地區的商標。其他所有商標或註冊商標皆為個別擁有者的財產。技術性變更與例證歧異均為保留之權利；但錯誤除外。2022-09