

嵌入式软件 产品特定维护服务条款

本嵌入式产品特定维护服务条款（“EMB-EPS 维护条款”）旨在补充一般 SISW 维护服务条款，且仅适用于订单上标识为“EMB-EPS”的产品。本 EMB-EPS 维护条款与一般 SISW 维护服务条款、EULA 和其他适用的补充条款共同构成双方协议（“协议”）。

1. **定义。** 本文使用的粗体术语与协议中其他地方提到的该术语含义相同。以下附加定义适用于本 EMB-EPS 维护条款：

- (a) “参考平台”是指支持的目标硬件和/或主机环境。
- (b) “目标响应时间”是指从 SISW 收到错误开始到 SISW 确认收到错误为止的时间段。
- (c) “目标解决时间”是指从 SISW 收到可重现测试案例开始到 SISW 向客户提供响应为止的时间段。

2. **早期版本的维护。** SISW 将在 SISW 支持中心的每个主要版本初始发布之日起五年内积极为 EMB-EPS 产品提供支持（“支持生命周期”）。所有次要版本将获得相关主要版本的支持期限。通常，支持生命周期的第 4 年和第 5 年中的支持将仅包含以下定义为 S1 的错误。

3. **安全更新（CVE 监测）。** SISW 应定期监测针对适用于 EMB-EPS 的 Linux 产品的组件和配置的各种来源的常见漏洞和披露（“CVE”）。SISW 根据来自国家漏洞数据库 (<https://nvd.nist.gov/vuln-metrics/cvss>) 的 CVSS v3.0 评级表来定义危急 CVE，评分为 9-10 的 CVE 属于危急。SISW 应提供以下安全更新：(i) 针对选定的非危急 CVE 的累积次要版本；以及 (ii) 针对选定的危急 CVE 的非累积次要版本。所有此类版本均应在相关社区发布确定的安全更新之后的合理时间内（取决于漏洞的紧急性），通过电子客户支持系统提供。

4. **错误纠正。**

4.1. **资格。** 要得到作为错误进行纠正的资格，报告的测试案例必须可在 SISW 参考平台上重现。SISW 还必须从客户处获得 SISW 进行错误分析所必需的所有信息。这些信息包括但不限于：

- 详细的错误描述
- 在支持的硬件上重现该错误的信息
- 产品目标平台上系统软件的任何可用记录或追踪信息
- 有关发生错误的目标系统的相应硬件和软件版本的信息

4.2. **错误严重性、目标响应和目标解决时间。**

根据 SISW 的合理判断，将错误分为 4 类：

严重性	影响
S1	系统崩溃，无法运行。无可用的替代方法
S2	系统受损，但某些功能可用。无可用的替代方法
S3	系统性能下降，但大多数功能正常。有可用的替代方法
S4	轻度事件

当错误报告给支持人员后，以下目标响应时间和目标解决时间将适用：

严重性	目标响应时间	目标解决时间
S1	2 个工作日	2 个工作日
S2	2 个工作日	10 个工作日
S3	2 个工作日	尽商业上合理努力
S4	2 个工作日	SISW 自行决定

4.3. **响应类型。**一旦客户有资格获得错误纠正，SISW 将根据以下指定的响应类型评估错误并提供响应：

- 提出修复或替代方法（或两者）的时间表
- 错误无法重现，需要更多信息
- 不属于错误，且阐述原因
- 增强请求
- 重复
- 不予修复