

XHQ 软件 产品特定维护服务条款

这些 XHQ 软件产品特定维护服务条款（“**XHQ 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 XHQ 的产品。这些 XHQ 维护条款连同一般 SISW 维护服务条款、EULA 以及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这些 XHQ 维护条款：

- (a) “**事件报告**”或“**IR**”是指与 XHQ 软件相关的客户查询。
- (b) “**响应时间**”是指通过 SISW 提供的其中一种渠道（Web 门户、电话、电子邮件）收到支持事件，到 SISW 支持专员/技术人员在支持时间内首次做出响应所经过的时间。

2. **软件维护条款和条件。**

2.1. **软件维护服务。**维护服务不包括自定义 XHQ 软件的服务。

2.2. **新版本。**XHQ 软件版本分为为主要或次要版本。第一位数字代表主要版本。第二位数字（小数点之后）代表次要版本。主要版本和次要版本均包含重要的扩展功能，且可能包含错误修复。

2.3. **对之前发布版本的维护。**支持最新版本和前两个版本。

2.4. **错误纠正。**为了符合错误纠正要求，报告的事件必须在中立的 XHQ 系统环境（即预先安装的 XHQ 系统环境，包括本文档中所述的第三方软件）中具有可重现性。

2.5. **支持渠道。**除了一般 SISW 维护条款中所述的技术支持外，还可以使用 Web 门户和电子邮件地址来与 XHQ 客户支持部门取得联系。本文档包含有关如何联系 XHQ 客户支持部门的最新信息。

2.6. **事件优先级。**

- (a) **危急**（严重性级别 1，危急问题）：软件存在的危急问题是指问题已严重影响到继续使用软件的一项或多项重要功能，并已妨碍到了客户所有授权用户的正常使用。问题必须已严重影响到生产系统（即 XHQ 生产服务器，而非开发或测试系统）的重要业务运营。没有客户可以接受的解决方法。
- (b) **高**（严重性级别 2，重大问题）：重大问题是指问题已影响到或持续限制大多数用户对软件其中一项重要功能子集的使用。问题具有时效性特质，且对客户长期生产效率十分重要。没有客户可以接受的解决方法。
- (c) **中/一般**（严重性级别 3，轻微问题或有解决方法的重大问题）：(i) 轻度影响或限制软件功能的轻微问题，但对客户使用没有重大影响；或 (ii) 软件存在重大问题，但存在客户可接受的解决方法。问题具有时效性特质，且对长期生产效率十分重要，但未立即导致工作停止，且在受到一定限制的情况下仍可继续使用。问题还可能立即导致个别客户软件安装停止工作。
- (d) **低**（严重性级别 4，无影响）：(i) 软件存在轻微问题，对客户使用没有影响；或 (ii) 软件存在轻微问题，且存在客户可接受的解决方法；或 (iii) 文档错误；或 (iv) 申请使用现有产品中的一项新特性或功能。问题没有时效性特质，对长期生产效率并不重要，且并未立即导致工作停止，运营仍可在不受限制的情况下继续进行。如未另行指定事件严重性级别，这即为默认的严重性级别。

2.7. **软件维护服务级别和响应时间。**提供以下具有对应响应时间的支持级别。标准支持级别为铜级；银级和金级是可选的优质级别。

- (a) **铜级支持服务：**周一至周五，每天 9 小时提供技术支持。实行夏令时。

可从以下选项中选择其中一个服务区域（默认：美洲）：

- **美洲**（太平洋标准时间上午 7 点到下午 6 点）
- **中亚及南亚**（印度标准时间上午 9:30 到下午 6:30）

以下相关服务区域对应国家/地区所规定的公共节假日除外：

- **美洲：**美国加利福尼亚州
- **中亚及南亚：**印度浦那

美洲服务区域示例：*服务时段为太平洋时间周一到周五上午 7:00 到下午 6:00，美国公共节假日除外。*

(b) **银级支持服务：**两个支持区域（如可用）的服务都可以使用。

铜级支持服务中定义的**美洲和中亚及南亚**区域的支持服务均可以使用，且每日服务时段有延长。

服务时段的每周开始/结束时间以美洲服务区域的本地时间为准。

这表明，与美洲服务区域一样，工作日服务时段从太平洋时间工作日上午7点到下午6点，但是，对于其他的服务时段，可以额外使用中亚及南亚的服务时段。

(c) **金级支持服务：**每周7天，每天24小时提供紧急技术支持。

银级支持时段，外加每周7天，每天24小时为一级事件提供紧急支持。

下表根据事件优先级，说明了对响应时间。SISW 将尽商业上合理的努力来在支持时间内满足下述响应时间要求。

危急	高	中/一般	低
2 小时	4 小时	1 个工作日	2 个工作日

2.8. **初始和续订费用。** XHQ 软件的维护费用将在每个日历年度开始时按年递增提前支付。对于购买许可并开始维护服务的年份，维护费用将按比例分摊至服务开始时间到当年 12 月 31 日这段期间。

2.9. **例外情况。** 以下问题不在维护服务范围内：

- (a) XHQ 软件的误用、不正当使用、未经授权的改动或损坏，或对 XHQ 软件的使用与 SISW 在适用文档中制定的任何操作程序相背离所导致的任何问题；
- (b) 未经 SISW 书面授权而对任何版本的 XHQ 软件进行修改、改动或添加或试图修改、改动或添加导致的任何问题；
- (c) 首次安装 XHQ 软件后，将其与客户硬件、软件或设备组合后导致的任何问题，前提是此类组合尚未由 SISW 在文档中或以书面形式批准；
- (d) XHQ 软件与不符合制造商规格要求或者未按照制造商规格要求维护的其他媒介一起运行；或者正常使用之外的其他原因；或者
- (e) 客户未履行协议下规定的义务。