



软件支持、服务可用性和维护

我们对 IPfolio 的软件支持、维护和服务的可用性概述如下。

服务可用性

我们尽力确保我们的软件 100.0% 可用，并尽商业上合理的努力在周末或正常业务时间以外（即太平洋时间正常业务结束后和东部时间正常业务开始前）安排维护和系统升级。

授信

我们将按照以下规定的授信比例和计算方法向您提供授信，前提是您根据以下规定的支持渠道及时通知我们此类服务中断。对于定期维护或由于超出我们合理控制范围的情况（如上游服务提供商或您所在位置的设备或软件故障）导致的故障，将无法提供授信。您必须通过以下支持流程将任何访问中断通知我们，才有资格获得授信。

授信的计算方式如下：授信百分比 x 受影响服务的月服务费。

每个日历月的系统运行时间	授信百分比
99.5 - 100% (小于或等于 216 分钟)	0%
95% - 99.4% (小于或等于 2,160 分钟，但是大于 216 分钟)	25%
50% - 94.9% (小于或等于 21,600 分钟，但是大于 2,160 分钟)	50%
0% - 49.9% (大于 21,600 分钟)	100% - 正常运行时间 %

支持

我们将在周一至周五格林威治标准时间 08:00 至 02:00 期间为您的用户提供支持，涵盖欧洲、中东及非洲和美国地区等欧洲中部时间到美国太平洋时区之间的正常工作时间（上午 9 点至下午 5 点）。支持包括问题分析、支持案例管理、问题优先级确定、问题跟踪和调查以及错误消息解释。用户可以通过 support@ipfolio.com 发送电子邮件联系支持服务台。作为最低要求，支持人员精通英语，并能根据提供支持的地区使用其他语言。您必须向我们提供解决问题所需的信息。这包括提供准确的问题描述、问题严重程度、导致问题的情况，并尽可能附上屏幕截图。

支持服务包括

- 接收电子邮件支持请求
- 管理错误和不符合项的纠正
- 协助偶尔进行小规模配置更改和小规模数据维护任务
- 提供与任何支持请求相关的状态更新

- 回答与 IPfolio 及其使用相关的问题（但不提供培训服务）。

支持不包括需要超过 4 小时的协助请求（包括但不限于重大配置更改；大量数据导入或导出活动，例如与投资组合剥离和/或收购相关的活动；作为较大项目的一部分的重复性增量协助请求；或专门的培训课程）。如果需要超过 4 小时的协助，则需要提供工作说明书和支付额外的费用。

支持等级

支持将根据下文所述的支持等级提供。第四级支持将酌情与第三方协调。

等级	说明
第一级支持	我们将通过我们的支持服务台工作人员监督和上报整个错误解决流程，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 以支持工单形式接收、处理和跟踪故障报告； • 对故障报告进行事先评估并执行初步诊断，并（尽可能）解决故障； • 根据需要，将工单（连同所有随附信息和相关信息）发送至二级支持的专用界面；以及 • 向故障报告的发起人提供对已解决问题的响应或描述（或两者皆提供）。
第二级支持	我们将管理无法通过第一级支持解决的故障报告： <ul style="list-style-type: none"> • 详细分析故障报告并激活解决问题的必要程序；以及（根据需要） • 如果我们无法立即自行解决故障报告，则将故障报告传递给其他部门（第三级支持 - 请参见下文）。如果导致问题的原因，系因您负责的组件（例如您的浏览器配置），我们会通知您的联系人，从此时起解决故障报告的责任已转移给您。
第三级支持	我们将确定问题的原因；并（酌情）通过以下方式解决问题： <ul style="list-style-type: none"> • 我们的相关专家，或（若问题在于我们的供应商向我们提供的组件） • 管理我们的第三方供应商（即第四级支持 - 见下文）。
第四级支持	我们将通过管理我们的第三方供应商（例如我们的托管/PaaS 服务供应商以及我们的内容供应商）来管理问题的解决。

响应。我们将尽商业上合理的努力到下列服务水平目标。确认接收和开始排除故障和诊断问题的目标响应时间如下所示。虽然解决时间无法保证，但我们会尽一切努力尽快解决您的问题。

优先级	响应到期	标准	目标解决时间
重大	30 分钟	实质性的故障或失效服务会对您的业务运营造成严重影响（例如，关键业务流程被禁用）。持续或几乎持续中断服务。 没有可用的变通方法。	我们将继续努力解决这个问题，直至问题得到解决。
高	1 小时	重要功能不可用，会对业务活动造成非关键影响或性能下降。 间歇性中断服务。 没有稳定的变通方法。	我们将在正常工作时间继续执行计划，以提供纠正或变通方案。
中	1 个工作日	重要功能不可用，但可以使用变通方法。对业务运营造成轻微影响。	我们将在正常工作时间提供初始回复，并在适当时考虑变通方案，如果此类问题未得到解决，将在后续更新或升级中解决。
低	2 个工作日	对业务运营的影响很小或没有影响。	我们将在正常工作时间就请求信息或文件提供初始回复，并考虑在后续更新或升级中增加增强功能。

免责声明

支持服务不包括访问您的站点、第三方设备或软件的任何服务、您更改软件时产生的问题，或与客户特定配置或实施相关的咨询服务（例如软件和硬件之间的互动、您站点的安装、验收测试协助、客户特定模板或报告等）。

对于因您未能实施我们所建议并免费为您提供的第三方软件修改或更新而导致的任何错误，我们没有义务纠正。如果中断的根本原因 (i) 系贵方违反协议；(ii) 贵方未能使用最低推荐浏览器标准访问和使用软件；或 (iii) 在我们的控制范围之外，包括但不限于您所在地的上游服务提供商的硬件或软件故障或软件的不当使用，我们对停机或任何其他未能满足可用性要求的情况不负责任。

支持政策的变更

我们可自行决定不时更新本政策。

最后更新时间：2022 年 5 月