

支持和维护 (SMA) 条款和条件

本支持和维护条款和条件 (“SMA 条款”) 由妙华软件集团 (HYBRID Software) (“HYBRID”) 与客户 (“客户”) 之间进行签订, 并在订单确认书中达成一致意见。本 SMA 条款适用于 HYBRID 提供的支持和维护服务, 应与 HYBRID 的销售条款和适用的软件许可协议一并阅读, 并受其约束。

销售条款和适用的软件许可协议条款优先于本 SMA 条款。

1. 定义

本 SMA 条款中使用的任何大写术语, 如果在此未定义, 则应具有《销售条款》第 1 节中赋予该术语的含义。

“协议”是指购买 HYBRID 产品或服务的协议, 包括 HYBRID 的要约、销售条款、软件许可协议、本支持和维护条款以及通过引用纳入本协议的任何其他文件。

“高级客户支持 (ACS)”是指为签订高级客户支持协议的客户保留的支持和维护服务之外的额外支持服务。

“工作日”指星期一至星期五, 国家法定节假日除外。

“营业时间”指 HYBRID 时区的工作日上午 9 点至下午 5 点, 自动调整以反映夏令时的变化。

“事件”是指任何导致产品中断或可能导致产品中断或质量下降的偏离正常状态的事件。

“新版本”是指产品的任何主要发行版本, 其中包含一项或多项新功能, 或对软件功能的主要增强内容, 此外还可能包含安全更新、事件更正和/或对软件的细微改动。HYBRID 可自行决定新版本的内容。

“问题”是指一个或多个事件的未知原因。

“响应时间”是指从收到客户提供的所需信息到 HYBRID 支持团队开始解决问题并在 HYBRID 的系统中打开支持工单, 直至 HYBRID 确认所报告事件的期间。

“支持和维护服务”是指本 SMA 条款中规定的由 HYBRID 提供的支持和维护服务。

“支持和维护服务期限”指订单确认书中约定的履行支持和维护服务的明确期限。

“技术联系人”是指客户负责接收 HYBRID 通信并根据数据处理协议获得授权发出指令的主要联系人。如果技术联系人有变动, 必须及时 (至少以电子邮件的形式) 通知 HYBRID。

“更新”是指包含安全更新、错误更正、漏洞修复、补丁和/或对产品的细微改动的相关产品版本。

2. 覆盖产品

根据本协议提供的支持和维护服务, 仅适用于相关订单确认书中明确指出属于支持和维护服务范围的产品, 并在商定的支持和维护服务有效期限内提供此类服务。在支持和维护服务期限内, 客户可要求增加所覆盖的产品, 但必须经 HYBRID 同意并就适用的额外支持和维护费用达成一致。

3. 支持和维护

在支持和维护服务期限内, HYBRID 将针对所覆盖的产品提供以下符合行业标准的支持和维护服务:

3.1 支持服务

3.1.1 服务范围

HYBRID 将提供覆盖产品的相关技术支持。支持包括回答与产品事件和意外行为相关的问题, 回复客户关于产品无法运作或实质上无法按照文档内容执行的通知, 以及提供与可支持产品性能相关的一般信息、建议和指示。

客户将负责为覆盖产品的个人最终用户提供一线服务台支持, 客户将负责筛选一线技术咨询, 并仅将客户技术联系人无法解决的问题上报给 HYBRID。

3.1.2 可用性 (服务时间) 和联系方式

HYBRID 支持服务在营业时间内通过一线支持渠道提供给客户的最多三 (3) 名指定员工和技术联系人。客户有责任随时更新指定员工名单, 并尽快将任何变动情况告知 HYBRID。除客户技术联络人和上述三位员工之外, HYBRID 没有义务直接接受其他人员的来电或请求, 或以其他方式与其他人员直接交流。

HYBRID 在营业时间内提供英语语言支持。也在德国、法国、意大利、西班牙和中华人民共和国提供本地语言支持。

可通过 HYBRID 支持服务工单系统或电子邮件提交支持请求。另外，在营业时间内，HYBRID 支持服务仅通过电话提供紧急事件支持。

3.1.3 补救服务/响应时间

如果客户发现事件，客户应立即以书面形式向 HYBRID 支持服务处报告该事件，并说明

- (a) 事件性质；
- (b) 事件发生时的情况，包括事件发生时正在运行的进程；
- (c) 事件发生时产品所运行机器的技术信息；
- (d) 客户在事件发生后立即采取的措施（如有）；以及
- (e) 事件对客户运营产品能力的直接影响。

在收到此类事件报告后，HYBRID 将对事件进行评估，并根据以下严重级别表对事件进行分类，并在下文规定的响应时间内做出响应。在收到事故报告后，HYBRID 应使用适当的方法告知客户最新进展。

根据 HYBRID 对业务流程后果的判断，确定事件解决的优先级，并将其分为三个严重级别：

严重级别 1 (“危急”)：

- 不可能（继续）使用产品
- 用户无法再访问产品
- 没有可用的变通方法

严重级别 2 (“重大”)：

- 产品的某项关键功能无法按照文档要求正常运行
- 部分关键业务应用程序不可用、功能不正常或运行不良

严重级别 3 (“普通”)：

- 产品功能正常，但出现了不影响或几乎不影响结果的小问题（如性能问题、图形位置不正确或数据显示问题）。
- 用户可以继续工作，但工作效率因事件而降低
- 事件不会立即影响客户的业务流程
- 有可用的变通办法

严重级别	响应时间（营业时间）
严重级别 1（危急）	<3 小时 (90%)
严重级别 2（重大）	2 个工作日 (85%)
严重级别 3（普通）	5 个工作日 (85%)

HYBRID 将根据支持请求的性质，在合理的时间内尽最大努力回答一般支持请求。

响应时间根据营业时间内的服务时间计算。最长响应时间视事件的严重级别而不同。通过电子邮件发送的请求，最初将总是以“普通”级别进行处理。

通过 HYBRID 支持服务工单系统或电子邮件报告的严重级别为 1 (“严重”) 的事件，客户需要通过电话联系支持服务处。

HYBRID 可自行决定通过提供软件修复（如永久或临时补丁或变通方法），或通过向客户提供解决该问题的更新内容或新版本提供补救服务。

HYBRID 有权在提供支持和维护服务的同时，运用其及其分包商或关联公司人员在履行本协议时学到的一般专业知识、技术知识

和技能。此外，HYBRID 还有在全球范围内无限制地、永久性地、不可撤销地、可转让地、可转授权地、免费地存储和使用客户所提供的建议、反馈和想法的权利。

3.2 维护服务

订阅支持和维护服务的客户有权在支持和维护期限内根据 HYBRID 的正常发布计划获得所覆盖产品的更新内容和新版本。

HYBRID 可通过电子方式向客户提供此类更新内容或新版本。更新内容和新版本将通过指定的数据中心、安全下载链接、电子邮件或 HYBRID 自行决定的其他电子方式提供给客户。HYBRID 应向客户提供适当的访问凭据、激活或许可密钥或其他访问、下载和安装更新内容和新版本所需的必要信息。

4. 不适用情况和高级客户支持

4.1 不适用情况

支持和维护服务仅提供给要约中支持和维护服务范围内的产品。

尽管本协议有相反的规定，但如果客户的支持或维护服务是由以下情况引起或与以下情况有关，则 HYBRID 没有义务向客户提供任何支持或维护服务：

- 任何非 HYBRID 提供的硬件或软件；
- 未经 HYBRID 书面批准，由客户或任何第三方更改、损坏或修改的产品；
- 客户对产品的不当或不正确处理；
- 未按照当前文档使用产品；
- 任何违反本协议和/或适用软件许可协议的行为，包括任何违反许可授予范围的行为；
- 除 HYBRID 或经 HYBRID 认可的授权经销商或代表以外的任何人对产品进行的修改、提供的服务或试图对产品进行修复或恢复；
- 安装在 HYBRID 不支持的硬件或操作环境上的产品，包括但不限于客户未能保持合适的操作环境或产品文档中描述的最低系统要求；
- 客户 IT 和网络服务的任何问题，包括 SSL 证书和 PEM 文件问题；
- 客户专有数据库的任何问题，包括但不限于与客户不兼容或过时的硬件造成的故障有关的任何损坏；
- 任何第三方软件或第三方应用程序接口的问题
- 客户的运行环境受到黑客攻击、恶意程序、勒索软件或任何其他类型恶意软件的影响；
- 使用非当前版本的产品，除非双方另有书面约定；
- HYBRID 无法再现的事件；
- 生命周期终止的产品。

HYBRID 因上述不适用情况而产生的任何额外费用应按时下的小时费率向客户收取。

任何沙盒、过渡环境、发行审核、测试版、教育版、演示版、试用版、测试版、开发人员和/或调试器帐户以及任何其他非生产或测试环境均明确排除在本支持和维护服务之外。

4.2 高级客户支持 (ACS)

高级客户支持仅适用于与 HYBRID 签订了高级客户支持协议的客户。高级客户支持的确切范围根据客户的要求和具体业务情况而定。

以下支持服务仅适用于高级客户支持：

- 营业时间以外（如周末）的支持服务，包括全球 24/7 全天支持服务
- 定制开发产品和/或软件的支持服务
- 超级关怀 (Hypercare) 支持
- 专用支持渠道
- 响应时间延长
- 解决时间目标
- 系统审查

- 性能监测
- 发布指南
- 解决方案架构
- 实施支持
- 操作支持

5. 客户义务

客户有责任及时向 HYBRID 提供足够信息，使 HYBRID 得以了解并完全重现事件。

客户应始终提供 (i) 对产品的充分远程访问，以及 (ii) 在认为有必要进行现场干预的情况下，对产品使用地点的实际访问，以协助提供所需服务。HYBRID 工作人员在进行现场访问时，将遵守客户的合理营业时间和安全程序。

客户必须按照文档中的说明执行例程系统和备份。

为了根据本条款提供支持和维护服务，HYBRID 可自行决定对产品进行修改。如有需要，客户应在收到 HYBRID 将进行现场修改的通知后，在正常营业时间内提供对产品的访问。如果访问被拒，HYBRID 不承担任何提供服务的责任。

对于存在版本依赖关系的产品，HYBRID 明确建议，特别是在发布更新内容或新版本的情况下，保持产品的版本一致。如果客户未遵循该建议，则与受影响产品相关的担保应为无效，且 HYBRID 不承担任何因未能履行其在本 SMA 条款下的任何义务而产生的相关责任。

6. 支持和维护费

考虑到本协议中规定的权利，客户同意向 HYBRID 支付订单确认书中规定的适用的支持和维护费用（“SMA 费用”），以及本协议中规定的任何额外费用。

HYBRID 每年将对适用的 SMA 费用进行修改。HYBRID 有权自动上调 SMA 费用，每年最多不超过 5%，无需事先征得客户同意，从每一日历年的 1 月 1 日起生效。如果 SMA 费用上调 5% 以上，HYBRID 应提前九十 (90) 天书面通知客户。此外，HYBRID 保留调整适用于任何续订期 SMA 费用的权利，并至少在续订期开始前九十 (90) 天通知客户。如果客户不同意价格变更，作为唯一的补救措施，客户可选择根据本条款取消相应服务。

如果需要进行现场干预，HYBRID 可能会向客户收取差旅和住宿费用，但必须事先征得客户的书面同意。对于差旅时间，应适用 HYBRID 当下的小时费率。

SMA 费用和任何额外的服务费用应根据订单确认书或双方另行达成的书面协议，通过电汇、信用卡或 HYBRID 不时指定的其他付款方式支付。如果 HYBRID 提供发票作为付款方式，则应在发票日期起三十 (30) 天内支付发票款项，除非双方在订单确认书中另有约定。

在不影响任何其他或进一步补救措施的前提下，如果客户延迟支付任何应付款项，HYBRID 保留暂停履行本协议项下任何义务的权利。除不可抗力外，所有与客户发票相关的异议、评论、抗议或争议都必须在发票开具之日起 15 天内以挂号信的形式提出，并在信中明确说明抗议的理由。15 天期限到期后，客户对发票应视为无争议。