

服务级别协议

(标准版本)

目录

- I- 前言 2
 - 1 - 定义 2
 - 2 - 一般范围和目的 2
 - 1 范围 2
 - 2 利益相关方 3
 - 3 目标 3
- II- 义务 4
 - 1 - 被许可方 4
 - 2 - 许可方当地代表 4
 - 3 - 许可方 4
 - 4 - 机密性 5
- III- 服务详情 6
 - 1 - 范围 6
 - 1.1 包含和排除的维护服务 6
 - 1.2 持续时间 6
 - 1.3 事件的确定 7
 - 2 - 服务管理 7
 - 2.1 软件产品维护服务 7
 - 2.2 更新和升级 7
 - 3 - 支持服务 8
 - 3.1 事务 8
 - 3.2 方法 8
 - 3.3 分类 8
 - 3.4 报告 9
 - 3.5 解决 10

I- 前言

1- 定义

本档中所有未定义的加引号字词都在最终用户许可协议 (EULA) 中定义。

“协议”：指本服务级别协议 (SLA)。

“当前版本”：指向被许可方传送或交付的最新版本。

“事件”：指软件产品正常运行的任何计划外中断、故障或质量下降，这些情况完全源自软件产品。严重不符合文档的情况也可以被确定为“事件”。

“熟练用户”：指成功参加高级培训课程或类似资格认证并定期参加更新活动的用户。

“重要用户”：指被许可方授权提交事件报告的熟练用户

“问题”：指许可方当地代表或其代理记录的被许可方的问题、信息需求或事件。

“版本”：指软件产品的各个完整商业版本，它会对同一软件产品的前一版本做出改进。

“响应”：指定许可方当地代表或其代理对被许可方报告的事件的初步响应，该响应可以确认收到支持请求或应对事件，包括事件的性质或原因。

“解决”：指事件的最后阶段，其中可能包括交付变通方法或安装可解决问题的软件维护解决方案，如果没有以前的解决方案可用，尽管付出了合理的努力，仍应在被许可方提出要求时给出解释。应用了最终解决方法的事件称为“已关闭”。

“软件维护”：修改软件产品以纠正事件，调整或纠正性能或其他属性。

“利益相关方”：在某个时刻在某种程度上参与当前服务级别协议中描述的过程的实体。

“技术支持”：在遇到问题或事件时，向熟练用户提供有关如何使用软件产品的基本知识。它不包括培训、定制或其他支持服务，并且不适用于单纯涉及在被许可方硬件上运行的操作系统、硬件或任何其他程序的问题。

“技术协助”：在正常使用软件产品（如业务流程定制、设置网格或模型参数，或修改构建的模型）期间遇到特定挑战时，向熟练用户提供额外的、更高级的咨询和工程支持。

“变通方法”：一种减少事件对软件产品运行的不利影响的技术或信息。它可能无法将软件产品完全恢复到与其文档描述基本一致的水平。

2 - 一般范围和目的

1 范围

本协议是被许可方与许可方（代表 ESI 的当地代表）之间的服务级别协议，旨在为软件产品提供支持和维护服务。

如果在多个国家/地区授予有关软件产品的许可，许可方将指派距离最近的合格的 ESI 当地代表，并将相关名称、地址和联系人告知被许可方（如果先前的商业要约中尚未提供）。

支持和维护软件产品不包括为了解决被许可方可能遇到的特定挑战而提供的培训、定制或技术援助。附加服务（如任何业务流程定制或模型构建或修改中提供的帮助）应被视为补充技术协助，并需要与被许可方单独进行业务安排。

支持和维护软件产品不包括解决单纯与被许可方硬件上运行的操作系统、硬件或任何其他程序相关的问题。

2 利益相关方

许可方或许可方当地代表是与本协议相关的主要利益相关方。如果是广域网（WAN）许可，则可能会涉及多个许可方当地代表，具体取决于合同范围。

因以下原因，可能存在与此 SLA 相关的次级利益相关方：

- 许可方是一家控股公司，其在全球各地设有多家专门从事不同的领域的关联公司。
- 软件产品的开发人员可能为许可方的关联公司或其产品由许可方发布的第三方工作。

可通过提出书面请求，从许可方获得参与相关事件的人员的详尽名单。

3 目标

本协议的目标是：

- 明确提及服务重新分配、问责制、角色和职责。
- 向被许可方提供清晰、简明和可衡量的服务描述。

II- 义务

1 - 被许可方

被许可方的义务包括：

- 按照商定的时间间隔支付与本 SLA 中涵盖的服务相关的所有费用，除非这些费用已经包含在许可费中。
 - o 如果被许可方被授予同一软件产品的多个副本，则需要支付所有副本的相关费用才能享受服务。
- 一旦发生任何更改，在交付许可密钥和后续更新（如果适用）之前或最迟在交付之时，将所有指派的重要用户的名单传送给许可方当地代表。
- 在解决问题时确保上述重要用户的合理可用性。
- 确保请求技术支持的所有重要用户都是熟练用户。许可方当地代表或许可方可拒绝为非熟练用户提供技术支持，除非花费的时间作为补充技术协助收费。
- 通过许可方当地代表将软件中发现的所有事件报告给许可方。

2 - 许可方当地代表

许可方当地代表的义务包括：

- 定义入口点并在交付许可密钥之前或最迟在交付之时，以书面形式明确告知被许可方；入口点应通过其相应的电子邮件进行标识。
- 满足与任何事件的严重级别关联的响应时间，并且如有必要，尽快将事件的响应或解决有可能延迟的迹象通知被许可方。
- 提供可以减少相关事件的不利影响的变通方法（如果存在）。
- 在 ESI 客户门户网站上将每个预定的软件产品发布和计划的软件产品维护适当地通知被许可方。与 ESI 客户门户相关的所有信息最迟将在交付许可密钥时提供。

上述承诺是方法义务，因此受服务条件（例如假期或专家的任何计划外缺席）的约束。

3 - 许可方

许可方的义务（包括次级利益相关方）包括：

- 满足与任何事件的严重级别关联的解决时间，并且如有必要，尽快将潜在延迟迹象通知许可方当地代表。
- 提供可以减少事件的不利影响的变通方法（如果存在）。

上述承诺是方法义务，而不是结果义务，因此受服务条件（例如假期或专家的任何计划外缺席）的约束。

4 - 机密性

如果被许可方提供专有信息以获得支持服务，许可方当地代表或许可方在此同意，被许可方提供的以及通过书面形式明确提及的任何数据均为保密信息，应被视为严格保密，并以许可方当地代表或许可方对待自己机密信息的同等谨慎态度对待这些保密信息。

许可方当地代表或许可方只能将这些数据提供给集团内真正严格需要了解并签署了保密协议的员工，即，代表集团工作的控股公司“ESI Group”、其关联公司或第三方开发人员，以及解决计算问题所需的开发人员和/或技术人员。

从提供上述保密数据之日算起，保密义务须持续五（5）年，但下列情况除外：

- 属于公共领域或并非因许可方的过错而可以自由获取的数据和/或信息；
- 许可方可以证明自己之前已经知道和/或收到且没有保密义务的数据和/或信息。

III- 服务详情

1 - 范围

本节概述了主要利益相关方理解并达成一致的所有服务的约定。这并不妨碍这些服务的进一步增强。

1.1 包含和排除的维护服务

本协议中包含以下更完整描述的服务：

- 热线服务；
- 软件产品维护服务；
- 一般安装支持服务。

以下服务明确排除在本协议的范围之外：

- 协助被许可方进行任何业务流程定制；
- 协助被许可方参与咨询工程项目，包括但不限于创建或修改模型、解释分析结果；
- 在确定事件来源后，协助被许可方了解自己的用户子例程；
- 协助被许可方独立使用第三方产品，包括操作系统；
- 为被许可方提供许可管理服务方面的协助；
- 协助被许可方在高性能计算机上进行安装以及进行网络配置。

1.2 持续时间

本协议一直有效，直至期满、终止，或者被主要利益相关方共同以书面形式授权的修订协议所取代。

根据许可类型，并在考虑到双方之间的其他特定协议且不违背此类协议的情况下，本协议将在下列期限后期满：

- 全额付费许可的初始期限，请注意，在此之后，可以通过定期支付维护费每年为维护续期一次；
- 年度可续期许可的 EULA（最终用户许可协议）持续时间。

如果相关 EULA 由于任何原因终止或期满，则本协议将自动终止或自动期满。

尽管有任何其他规定，如果软件产品停产，许可方可以终止支持和维护。应至少在终止前一（1）年事先发出通知。在这种情况下，被许可方可以与许可方进行商谈，以确定在哪些条件下许可方可以

为软件产品提供支持和维护服务，以及在哪些条件下被许可方可以使用软件产品（如果双方达成协议）。

1.3 事件的确定

许可方保留以下权利：决定 a) 事件的构成要素，以及 b) 确定的事件是否属于本协议的范围，并且根据上述标准是否需要纠正。

因此，许可方将分析每个提交的问题，如果被视为事件，则将进行所有必要的修改，以确保软件产品的正常运行。许可方和被许可方将共同决定是否在有限时间内通过案例特定的修改快速纠正确定的事件，或通过计划的未来软件产品版本进行纠正。

许可方明确保留纠正软件产品中的错误的所有权利，因此被许可方同意，对软件产品进行任何更正或修改属禁止行为。

2 - 服务管理

以下各节提供了有关服务可用性、范围内服务和相关组件监控的相关详细信息。

2.1 软件产品维护服务

许可方及许可方当地代表仅向被许可方提供软件产品当前版本的维护服务，而不是软件产品以前版本的维护服务。

2.2 更新和升级

在支付相关软件产品的所有维护费用后，被许可方有权接收许可方发布的更新（和相关文档），如下所示：

一旦更新在市场上发布，即免费向被许可方提供所有更新（及相关文档）。

只会为商定的硬件配置提供更新。

维护不能使被许可方享有软件产品升级资格。升级是指具有新功能的软件产品全新版本，并在许可方的产品目录和价目表中单独列出。

鉴于事件的性质、范围和严重程度，许可方及许可方当地代表应及时为已获许可的软件产品中发现的任何事件提供软件维护或变通方法。

3 - 支持服务

3.1 事务

许可方当地代表应提供作为本协议目标的所有支持服务。许可方当地代表还应在交付激活软件产品所必需的许可密钥之前或最迟在交付许可密钥之时，以书面形式向被许可方提供用来联系的电子邮件地址（以下称“入口点”）。入口点将配备知识渊博的员工，能够为被许可方提供许可软件产品及其文档的支持服务。

被许可方随时可以访问或请求访问许可方基于 Web 的客户门户。

3.2 方法

本协议涵盖的服务的特定服务约定如下：

- 电子邮件支持：工作日（周一至周五）上午 9:00 到下午 5:00 查收（被许可方各自的许可方当地代表的当地时间）。
- 在办公时间以外收到的电子邮件将被收集，但不保证在下一个工作日之前会采取任何行动。
- 对于互联网或电子/电子邮件提供商的服务连续性或不间断运行，许可方当地代表不做任何声明，也不承担任何责任。

支持服务的入口点将协调问题解决方法，并告知被许可方有关解决任何问题的进度和步骤，直至最终解决。

3.3 分类

许可方应根据下表中定义的严重级别，通过许可方当地代表通知重要用户：

严重级别	分类
严重级别 41*： 灾难性	以下事件：(a) 严重影响软件产品在生产环境中的使用，(b) 证明软件产品彻底失败（无法安装或访问软件产品，或无法访问一个或多个关键功能），以及 (c) 情况会中断被许可方的软件产品相关的业务运营，且尚不存在变通方法。

1*被许可方登记或向支持服务部门提交级别 4 问题后，许可方当地代表或许可方将检查被许可方提供的关于问题的所有证据，进一步评估对被许可方业务运营的影响的严重程度，并可能将严重程度降级至较低级别，特别是在存在变通方法时。

严重级别 3： 重要	以下事件：(a) 软件产品可正常运行，但其在生产环境中的使用大幅减少，以及 (b) 情况对被许可方的软件产品相关的业务运营的某些部分造成严重影响，且尚不存在变通方法。
严重级别 2： 中等	以下事件：(a) 至少有一项软件产品功能无法运行或不稳健，但存在变通方法，并且大部分软件产品功能仍然可用；(b) 被许可方很容易规避或避免的轻微功能/特性故障；(c) 在被许可方的软件产品相关的业务运营中，被许可方的工作有轻微的业务功能损失。
严重级别 1： 轻微	不影响 (a) 软件产品使用，(b) 被许可方的软件产品相关的业务运营或 (c) 被许可方系统的性能或功能的轻微事件。

3.4 报告

报告、跟踪、诊断和回应被许可方提出的问题的程序如下：

- 被许可方的重要用户应通过许可方当地代表提供给被许可方的通信渠道（上面第 3.1 节中定义的入口点、电子邮件地址和工作时间）与许可方当地代表联系。重要用户应尽可能精确地解释问题并提供可以说明问题的适当数据。
 - o 机密性：本 SLA 包含用来保护为支持服务所披露的数据的条款。
- 在收到问题后，许可方当地代表（称为支持级别 1）应该：
 - o 确认收到问题。
 - o 提供服务单编号以便与注册的问题相关的所有通信中引用。
 - o 检查服务单和问题的实际存在。
- 在收到问题后，许可方当地代表应该：
 - o 将问题归类为事件。
 - o 收集并考虑任何重要用户的意见，包括估计的严重级别。
 - o 确定事件的最终严重级别。
 - o 向被许可方提供任何现有的解决方法或将该服务单转交给许可方。
- 在收到服务单后，许可方（称为支持级别 2）应该：
 - o 通知被许可方（直接或通过许可方法定代表）任何现有解决方法。
 - o 如果重要用户已指示严重级别，则确认或更改事件的严重级别，并通知重要用户所做更改。
 - o 将服务单转交给适当的人员（可能是次级利益相关方）。

在以下情况下，服务单和相关事件或问题将被视为“已关闭”（即，已提供解决方法）：

- 许可方或许可方当地代表向被许可方提供了解决方法，该解决方法已实际解决事件或问题。

- 重要用户没有在 30 天内回答许可方当地代表或许可方的问题。
- 被许可方拒绝执行建议的步骤来进行故障排查或克服事件。

3.5 解决

许可方当地代表和许可方承诺恪尽勤勉并尽最大努力在下面列出的最大 时间限制之前响应被许可方的重要用户提交且已被接受的事件：

严重级别	首次响应时间	首次问题解决时间	问题解决时间
严重级别 4： 灾难性	最多 2 个工作日*	最多 5 个工作日*	软件维护在最多 6 个月内交付（目标为 3 个月）
严重级别 3： 重要	最多 2 个工作日*	最多 10 个工作日*	下次发布在最多 12 个月内进行（目标为 6 个月）
严重级别 2： 中等	最多 3 个工作日*	尽快	未来发布
严重级别 1： 轻微	最多 3 个工作日*	尽快	未来发布

* 由于许可方当地代表和许可方所在时区的不同，如果需要额外一天，将会告知被许可方。

请注意：

- 在被归类为事件，并因此分配最终的严重级别，从而触发上述时间表的倒计时之前，被许可方提交的所有内容均被视为问题。
- 在此提醒，对及时解决事件或问题的承诺是一种方法义务，因此受服务条件（例如假期或专家的任何计划外缺席）的约束。
- ❖ **首次响应时间**是许可方当地代表（a）确认问题已作为事件被接受，并（b）确定其最终严重级别所花费的时间，前提是被许可方已提供分析问题所需的所有信息。许可方当地代表将在其自己确定的严重级别结果对应的时间段内作出回应。如果需要更多时间，将立即通知被许可方
- ❖ **首次问题解决时间**是许可方当地代表从首次响应时间开始到为被许可方提供问题解决方法所花费的时间，对于级别 3 或级别 4 事件，则为到确认问题根源，提供适用的变通方法以及记录适当的纠正措施以便与许可方合作进行下一次软件维护或发布所花费的时间。
- ❖ **问题解决时间**是许可方当地代表与许可方合作为被许可方提供永久性解决方案所花费的时间。

如果被许可方的重要用户无法参与解决问题或事件，则许可方当地代表或许可方可能会延长上述延误时间。