



Converis 产品的支持，服务可用性，维护

Converis 的产品支持，服务可用性，维护大纲如下

产品支持

如果您选择了涵盖对您承载的软件和所有我们承载的软件的维护，我们将向指定管理员的提供支持，这些管理员负责将终端客户提供支持。支持包括问题分析，案例管理，问题优先级，问题的跟踪和调查以及解释报错内容。

联系方式。如果您在使用产品中遇到了任何问题，您的指定管理员可以在正常工作时间通过下述方式联系我们：

- 24小时 /7天访问：<https://support.clarivate.com/s/>（推荐方式）
请点击“Open a support case”这个标签，然后在表格中填写您的问题。一封包含支持服务案件号的确认邮件将会发给您，如您的问题十分紧急，邮件中会为您提供额外的联系信息。
- 紧急的情况下，您可以通过电话联系我们（您所在区域的工作时间）：
EMEA地区: +44 800 328 8044 或者+44 20 3564 2068
北美地区: +1-800-336-4474
新加坡: +65 6870 3207
香港: 800905720
中国: 4008 822 031
日本: +81-3-4589-3107 或者 08008888855
澳大利亚: 1-800-007214

为了解决您的问题，我们需要您提供给我们一些信息。其中包含相关的联系人信息，问题的具体细节，故障信息，用户登录信息，以及其他一些必要的信息。我们真诚建议您在联系我们之前先进行内部故障排除。

响应。我们会将您的问题根据下述定义的紧急程度分级：

第一级（紧急）：您无法使用我们的产品。

第二级（严重）：您无法使用我们产品的重要功能区域。

第三级（重要）：您体验到我们产品的辅助功能或次要功能区域的不便。

第四级（较重要）：您提供的使用观点将有助于软件的可用性。

为解决您的问题，我们三个阶段响应，具体请见下属列表：

| 响应阶段 | 采取的行动 |
|------|--|
| 阶段1 | 通过书面或口头沟通您提出的问题，分配和估计的解决时间 |
| 阶段2 | 给您提供临时修复或解决方法或给您转发请求复制您的数据库副本来进行故障分析。进一步估计解决时间 |
| 阶段3 | 在下一个版本或更新发布说明中提供官方补丁或修复 |

计划响应时间在下表中。我们无法保证解决时间，但我们会尽全力尽快解决您的问题。



| 重要级 | 第一阶段响应 | 第二阶段响应 | 第三阶段响应 |
|-----|--------|--------|---------------|
| 第一级 | 4小时 | 持续努力 | 下一次发布*/尽可能的最快 |
| 第二级 | 1个工作日 | 15个工作日 | 下一次发布* |
| 第三级 | 2个工作日 | 60个工作日 | 不确定 |
| 第四级 | 4个工作日 | 不确定 | 不确定 |

*我们通常一年发布三次

汇报渠道：如果您在上述时间内没有收到回复，请您联系您的账户管理员。 [更](#)

新

如果您选择了涵盖对您承载的软件和所有我们承载的软件的维护，一般发布的针对故障修复的更新，新的特性，改善可用性或性能，同样的还有更多的重大更新或者功能的重大改变（除了需要相关的额外安装或配置工作），您可以通过上述的联系方式获取这些服务。如果您需要基于发布的特性和功能来更改配置，使其与您的配置（例如您数据库特定的模板或报告）相匹配，这样的咨询服务会产生额外的费用。升级到下一个主要的版本经常会需要对您的数据库进行安装和配置，这将产生维护费之外的相关费用。

对于我们承载软件的服务可用性

除去预先安排的维护期间，或如果停机时间是由超出我们合理控制范围外的原因造成的（例如设备，或上游服务提供商的软件，或在您所在的地点发生的故障），我们承载的软件将在任何日历季度中 99.0%的时间内是可用的。

对于我们承载软件的维护

预先安排的维护。如有必要，我们可能使软件离线以进行维护或升级数据库。我们在不晚于所有前述预先安排的维护前四十八（48）小时提供书面通知，该通知包含将进行的维护的类型的详细描述以及服务中断的时间。我们将采取合理努力在运营高峰时段以外进行预先安排的维护。

我们会尽力保证我们预先安排的维护将会在当地数据中心时间的周末和/或通宵进行。

紧急维护。如软件需要紧急维护，我们将尝试向您提供商业上合理的尽可能多的提前通知并在您可登录的网页上就紧急维护发出通知。

备份。我们将对您的数据进行每日的备份。

免责声明

支持服务不包括：

- 访问您的场所，
- 任何对第三方设备或服务的服务，
- 因您对软件做出的更改而产生的问题，或
- 有关客户特定的配置或设备的咨询服务（比如软件和您的硬件之间的交互，在您场所的安装服务，对验收测试的协助，客户特定的版本或报告等等）。

我们没有义务纠正为实施我们推荐的并向您免费提供的第三方软件的更改或更新导致您所遭受的故障所导致的任何错误。如果中断的根源原因不在其控制之内，包括但不限于硬件或上游服务提供商软件的故障，或在您所在的地点发生的故障，或对软件的不当使用，则我们对故障停机时间或任何其他未能满足可用性要求的故障不负责。

最后更新时间：2019年2月