

软件支持、服务可用性和维护

我方对 Drug Safety Triager 的软件支持、维护以及为之提供的服务的可用性概述如下。

支持

请求支持。 贵方可通过向 customer@dialog.com 发送电子邮件来请求技术支持，我方将在格林威治标准时间周一至周五 08:00 至 23:00 期间提供技术支持。上述时间将在美国和英国的公共假日期间相应减少（在此期间 Clarivate 办公室将关闭）。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。贵方必须向我方提供解决问题所需的信息。这些信息包括相关联系信息、问题详情、错误消息、用户 ID 以及任何其他必要信息。如果贵方在使用我方的软件时遇到问题，贵方的指定管理员可以在正常工作时间内联系我方。

响应。 我方将尽商业上合理的努力，达到以下服务水平目标。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。最终严重等级将由 Clarivate 确定。我方会尽一切努力尽快解决您的问题，但无法对解决时间作出保证。

优先级	响应	标准
严重等级 1	2 至 4 个工作小时	由于技术或系统问题，软件或其任何重要部分在关键任务方面受到影响或破坏，导致其无法运行或其使用受到严重损害（例如：无法处理交易，或无法使用软件的主要特性或功能）
严重等级 2	1 个工作日	由于技术或系统问题，软件受到影响或破坏，但不是关键任务方面的影响或破坏，导致其一项或多项特性或功能的使用因 Clarivate 的错误而受到损害。软件的一部分无法使用，但用户仍可访问和使用软件（例如，对用户有间歇性影响、冗余损失、日常管理或诊断能力损失，或者无法使用软件的次要特性或功能。）
严重等级 3	5 个工作日	软件未受到重大影响，对性能的影响很小或没有影响（例如，对用户影响很小的问题。）
严重等级 4	在合理可行的情况下尽可能及时	与性能无关的事件，包括：一般问题、信息请求、文档问题、改进请求。这些事件会被记录，但不会立即采取措施。我方通常会监控相关情况，但没有义务提供任何解决方案。

上报路径。 如果贵方在上述指定时间内未收到回复，请联系贵方的客户经理。

托管服务

服务可用性

我方努力确保 99.9% 的软件可用性，并在商业上做出合理努力，在合理通知的情况下，在周末或正常工作时间之外（即太平洋时间正常下班后和东部时间开始营业前）安排维护和系统升级。可用性的计算方法是将软件在测量期内可用的分钟数除以测量期内的分钟数总和减去任何排除的停机时间。服务可用性测量应在 Clarivate 数据中心内进行。

就此计算而言，(i) 测量期为日历年；及 (ii) 排除的停机时间包括系统维护和版本更新的计划停机时间，以及因以下原因而导致的服务不可用时间：贵方的违约、贵方或贵方用户的任何作为或不作为、我方控制范围之外的原因或者单独的不可用情况（每次均不到 5（五）分钟），前提是此类情况不是持续性的。

如果可用性在一个月内低于 99.9%，并且贵方已向 Clarivate 报告故障，则贵方有权获得抵免额，该抵免额等于根据软件任何不可用持续时间（但排除的停机时间除外）按比例分配的托管服务费金额。如果我方在连续三 (3) 个月或更长时间内未满足服务水平承诺，贵方可以终止贵方的 Drug Safety Triager 许可。此为贵方对此类不可用性的唯一救济。



标准更新

维护包括在本协议期限内免费使用 Clarivate 通常向其客户提供的软件的所有新的主要预定版本、服务包版本和热修复（统称为“标准更新”）。标准更新不包括 Clarivate 现在或以后提供的需要单独的许可并需要支付额外的许可费的新的或额外的模块、应用程序或其他软件或者任何专业服务。贵方负责及时实施标准更新。除以下免责声明外，Clarivate 也不会为尚未实施所有适用标准更新（在服务请求前超过一年发布的）的 DST Triager 实例提供任何支持服务。

免责声明

支持服务不包括到访贵方的场所、第三方设备或软件的任何服务、贵方更改软件时产生的问题，或者与客户特定配置或实施相关的咨询服务（例如软件与硬件之间的互动、在贵方场所安装、验收测试协助、客户特定模板或报告等）。对于因贵方未能实施我方所建议并免费为贵方提供的第三方软件修改或更新而导致的任何错误，我方没有义务纠正。

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) 在我方的控制范围之外，包括但不限于贵方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，我方对停机或任何其他未能满足可用性要求的情况不负责任。贵方可能要求且我方可能同意执行的任何额外服务，将根据当前适用费率按时间和材料收费。

支持政策的变更

我方可自行决定不时更新本政策。

最后更新日期：2022 年 12 月（版本 1.0）