



软件支持、服务可用性和维护

我们对 **Hosted Memotech** 的软件支持、维护和服务可用性的概述如下：

服务可用性

我们努力确保 **100.0%** 的软件可用性，并在商业上做出合理努力，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。

抵扣

我们将按照下文所述的抵扣百分比和计算方式为您提供抵扣，前提是您按照下文所述的支持渠道，及时告知我们此类服务中断的情况。对于定期维护或因超出我们合理控制范围的情况（例如上游服务提供商的或您所在地点的设备或软件故障）而导致的停机时间，我们不会提供抵扣。您必须通过下面的支持流程将任何中断情况告知我方，方可获得抵扣资格。您可以在 <https://status.cpaglobal.com/> 上监控正常运行状况。

抵扣计算方式如下：**抵扣百分比 x 每月为受影响的服务支付的服务费。**

系统每个日历月正常运行时间 (网站停机时间(分钟)/日历月)	抵扣百分比
98 至 100% (少于或等于 864 分钟)	0%
95% - 97.9% (少于或等于 2,160 分钟但超过 864 分钟)	25%
50% - 94.9% (少于或等于 21,600 分钟但超过 2,160 分钟)	50%
0% - 49.9% (超过 21,600 分钟)	100% - 正常运行时间 %

支持

我们将在星期一至星期五的下列时间范围内为您的指定管理员提供支持（当地/银行节假日除外）。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。您必须向我们提供解决问题所需的信息。这包括相关联系信息、问题详情、错误消息、用户 ID 以及任何其他必要信息。

	北美	欧洲、中东及非洲	亚太
服务台工作时间	上午 8 点至晚上 8 点 (美国东部时间)	上午 9 点至下午 6 点 (欧 洲中部时间)	上午 9 点至下午 6 点 (香港 时间)

联系信息。如果您在使用我们的软件时遇到问题，您的指定管理员可以在正常工作时间内通过以下方式联系我们：

- 客户社区门户（24/7 全天候可用）。推荐的方法是通过客户社区记录支持请求。通过此方法录入请求时，系统会自动向支持团队发送电子邮件通知。我们会确认客户社区中录入的每个请求，并为其提供一个工单号。关键问题也应在此用英语提出，以便我们的区域支持团队或全球事件管理团队能够解决。

- 电子邮件。电子邮件请求由我们的支持电子邮箱接收。我们要求您仅在客户社区不可用时使用电子邮件。紧急请求不应使用电子邮箱。电子邮件的方式处理如下：
 - 电子邮件查询会以与电话呼叫相同的方式发送到呼叫跟踪系统；
 - 我们通过基本服务级别，在美国营业时间内监控电子邮箱；我们会确认每封收到的电子邮件，并为其提供一个工单号。
- 电话。电话请求由我们的支持中心呼叫号码和呼叫回路负责接收。在向我们报告问题时，您应告知我们您合理确定的问题优先级别以及如此确定的依据，两者均应记录

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。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
严重等级 1	4 个工作小时	(a) 导致所有实时系统处理停止；和/或 (b) 导致崩溃，进而威胁到关键时间业务流程截止日期的问题。
严重等级 2	3 个工作日	导致严重损害正常功能的问题（严重等级 1 除外）的问题，该问题会影响大多数用户和/或破坏关键时间业务流程。
严重等级 3	尽可能及时地	(a) 对业务流程没有直接、重大影响，(b) 只对某个细分用户群体产生影响，或 (c) 尚未破坏关键时间业务流程的问题（严重等级 1 或 2 除外）。
严重等级 4	尽可能及时地	外观缺陷或错误（严重等级 1、2 或 3 除外）。这些会被记录，但不会立即采取措施。我们通常会监控情况，但没有义务提供任何解决方案。

上报路径。如果您在上述指定时间内未收到回复，请联系您的客户成功经理或客户经理。

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。您可能要求且我们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

我们可自行决定不时更新本政策。

最后更新时间：2021 年 11 月