

软件支持，服务可用性以及维护

我们对 ScholarOne 的软件支持、维护以及服务可获得性的概述如下。

支持

我们在正常的支持时间（即东部时间星期一凌晨 12:01 至星期五晚上 8:30，美国及塞尔维亚的主要假日除外）内对问题报告以及处理您关于软件运作的问题提供支持。所有要求将基于先到先被服务的基础进行处理，但是，在需要时，最严重的报告将提前处理。

您必须提供联系信息电子邮箱、刊物或会议的名称、问题主题以及包括错误信息及任何其他必要信息在内的问题描述，以便我们处理该要求。

根据您的要求，我们可以在支持时间以外的时间提供电话支持，并收取适用的费用。这与周末或非高峰时段内的额外支持相关。

您可以通过以下方式请求支持：

提交至网站：

关于 ScholarOne Manuscripts : <https://clarivate.com/webofsciencegroup/support/scholarone-manuscripts/>

关于 ScholarOne Abstracts: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/support/scholarone-abstracts/>

通过电子邮箱提交：

关于 ScholarOne Manuscripts: s1help@clarivate.com

关于 ScholarOne Abstracts: s1abstractshelp@clarivate.com

通过电话提交（英语）：

美国: 434.964.4100 or 888.503.1050.

欧洲: +44 (0) 800 328 8044

星期一上午 5: 00 – 星期六上午 1:30, 格林威治标准时间/ 协调世界时

通过电话提交（本国语言）：

国家/地区	时段	工作日	支持语言	电话号码
日本	上午 9:30 至下午 5:30 日本标准时间, 东九区	星期一至星期五	日语, 英语	+81.3.4589.3107 08008.888.855
中国	上午 9:00 至下午 5:00 中国标准时间/北京时间, 东八区	星期一至星期五	中文, 英语	400.882.2031
香港	上午 9:00 至下午 6:00 新加坡标准时间, 东八区	星期一至星期五	中文, 英语	800.905.720
台湾	上午 9:00 至下午 6:00 新加坡标准时间, 东八区	星期一至星期五	中文, 英语	0080 1491138
韩国	上午 9:00 至下午 6:00 韩国标准时间, 东九区	星期一至星期五	韩语, 英语	800108100 +82808221479

更新与安装

我们将在合同期间内选择的日期里进行升级，并且我们将负责我们的网站上的所有软件的安装。

服务可用性以及维护

可用性。在下列章节列出的预先安排的维护期间以外，我们将确保软件在每个报告季度维持 99.5% 的实际正常运行时间。您可根据服务水平报告章节索取可用性报告。

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。

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。

服务水平报告。在您提出要求后五（5）个工作日内，我们将发出您所要求的特定月份的报告，描述实际的正常运行时间、以分钟计算的预先安排的维护、紧急维护、计划以外的故障停机时间导致的服务中断的时长；未能达到可获得性目标的原因或依据；我们采取的特定补救措施或我们将承诺确保在未来达成可用性目标。我们将在您的生产站点中按照日历月的频率提供每一前述的报告要素的报告。

免责声明

支持服务不包含：（i）到访您的场所或（ii）对第三方设备或软件提供任何服务。此外，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供应商软件的故障，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获得性要求的故障不负责。

最后更新时间：2021 年 5 月