

Claroty 服务级别协议

本服务级别协议（SLA）规定了 Claroty 许可方（“公司”）向被许可方（“客户”）提供支持、维护和以下所述的其他服务条款。

第 1 部分：定义

“工作日”是指根据客户总部注册所在国家或地区的法律适用的工作日。

“工作时间”是指客户总部所在时区的上午 9:00 至下午 5:00。

“客户”是指公司购买支持和维护服务的客户。

“错误”是指本软件在基本符合其已发布规范方面的任何可验证和可重现的故障。“错误”不包括因以下原因导致的任何故障：

- (i) 将软件与任何其他硬件、软件或编程语言一起使用或操作，或在公司预期或推荐以外的环境中使用或操作；
- (ii) 与本软件一起使用且并非由公司提供的任何硬件或软件中的任何错误、缺陷、错误或故障，或任何此类硬件未能符合其公布的规格；
- (iii) 由于非公司对本软件进行的修改、更改和维修，除非公司书面授权；
- (iv) 由于公司未执行的误用、事故或不正确的安装与维护；
- (v) 由于未能安装公司专门为避免此类故障而提供的更新或补丁。

“错误解决”是指以下任一情况：临时解决方法

- 将根据公司确定的时间表交付的代码或补丁版本。
- 将根据公司确定的时间表交付的软件增强功能或新功能。

“硬件”能够读取计算机语言并具有足以运行软件的计算能力的任何有形设备。

“软件”是指客户为其购买许可和支持服务的公司软件。

“更新”是指对本软件进行修改或修订，以对本软件中的现有功能和特性进行微小的改进或修复。更新不包括新功能、特性或选项。

第 2 部分：联系方式

客户可以通过以下方法联系公司以获取支持请求：

地点	电话号码
美国 + 加拿大	+1-800-673-0932
美国 + 加拿大	+1-855-610-1427
澳大利亚	1800 836 252
世界其他地区	+44-2035140657

支持责任：

		服务	责任方
		一级支持	二级支持
		三级支持	
支持服务	客户	公司	公司
紧急支援服务	客户	公司	公司
维修服务	客户	公司	公司
预发布服务	客户	公司	公司

第 3 部分：软件维护和支持

1、**一级支持**应包括对与按照规范正确操作软件相关的错误进行初步分析和调查，并提供应对错误的解决方案，这是一种临时解决方法。

一级支持应包括以下责任：

- a. 评估、调度、监控、报告和上报事件；
- b. 如果可能，将与已知错误相关的错误与公司知识库提供的经过验证的解决方案进行匹配和解决；
- c. 将需要二级支持的错误转发到二级支持。

2、**二级支持**包括深入分析和调查与按照规范正确操作软件相关的错误以及提供错误解决方案。如果错误解决方案无法立即获得，则提供解决方法。

二级支持应包括以下责任：

- a. 为一级支持提供二级支持；
- b. 识别、分类、调查和诊断错误；
- c. 测试和验证由三级支持提供的更新安装；
- d. 提供应对错误的解决方案，其中包括解决错误时的解决方法；
- e. 将二级支持无法解决的错误升级到三级支持。

3、**三级支持**包括对与报告的错误相关的软件的设计规范或源代码进行深入分析、调查和编码。

三级支持应包括以下责任：

- a. 在适用软件上提供错误修复支持；
- b. 应二级支持人员的要求，就所有报告的错误提供深入的分析支持；
- c. 如果二级支持无法交付应对错误的解决方案，三级支持应在双方共同商定的时间范围内定义并交付错误解决方案。

第 4 部分：硬件维护和支持

如果发生硬件故障，公司承诺自行决定维修或更换有故障的硬件。客户应将有关故障的硬件归还给公司以进行进一步诊断和维修。公司应在客户要求的时间间隔内交付上述维修或更换的硬件。此类时间范围应以公司确定故障源于硬件故障到将退回的部件运送给客户的时间间隔来衡量。

如果硬件或其任何部分因操作不当、维护、误用、事故、异常或不稳定的电流、潮湿环境、故障或疏忽而损坏，或因任何密封或螺纹部件的打开而损坏，则不适用这些规定未经公司事先书面批准。

第 5 部分：支持计划服务级别

除非客户从公司获得更高级别的服务，否则硬件故障的正常响应时间将以“RMA”为准，且必须遵守以下假设并适用：

“**下一工作日**”是指客户根据客户自己的资源更换故障硬件，除非硬件制造商另有决定。

ATA < SATA 和 MDL SAS 硬盘驱动器的最长保修期为1年，与安装它们系统的保修期无关。

- 固态硬盘可能受到最大使用限制：公司确定已达到或超过其最大使用限制的设备、部件和组件的最大数据量将不会在保修期内提供、维修或更换。
- 响应时间基于当地标准工作日和工作时间。除非另有说明，否则所有响应都是从客户致电到公司确定双方可接受的执行支持时间，或公司开始提供支持或远程诊断的时间。响应时间基于商业上的合理性。在某些国家和某些供应商限制下，响应时间可能会有所不同。如果客户的位置在惯常服务区之外，响应时间可能会更长，或者可能需要额外收费。
- 必须根据制造商的手册执行预防性维护要求，以保持保修和可维护性。

第 6 部分：硬件置换 (RMA)

公司将查询有缺陷硬件的所有相关信息以及有关故障性质的详细信息（发现方式、故障特征等）。

- 客户需要向公司提供所有相关信息，特别是商品代码，商品条形码序列号以及遇到问题的详细信息。
- 公司将确认收到 RMA 请求并通过电子邮件提供服务请求 (SR) 或跟踪号，以便客户安排 RMA 装运。该通知将包括硬件应运往的地址。
- 客户只需退回有缺陷的产品，而无需任何其他配件（手册、电线等）。可能包括任何其他可能导致或成为问题根本原因的组件，但客户必须在装运单据上明确说明。否则，公司将不负责将此类附件退还给客户。
- 对于海外保修期内的产品运输，客户应承担运送到公司指示的地点（即离客户最近的相关地点）的运费，而公司将承担运费并将所需物品退还给客户。

第 7 部分：硬件维护和支持期限

公司有义务提供以下较早的一般服务期：(i) 只要客户从公司获得维护和支持服务；(ii) 硬件实际交付给客户之日起 3 年。

对于某些类型的硬件，该期限可能会进一步延长以进行额外付款，但无论如何，自所述硬件实际交付给客户之日起不超过 5 年。

第 8 部分：支持响应和目标

SLA 支持服务是指公司支持团队对客户的响应时间。公司在本协议项下的承诺并非旨在表明对可能发生的问题的解决方案。

响应时间

- 高严重性呼叫 —— 与导致生产停机或导致正常生产相关操作严重中断的问题相关的呼叫。在工作日和工作时间的 8 小时内响应（从呼叫开放时间开始）。
- 中等严重性呼叫 —— 与导致正常生产相关操作中度中断的问题相关的呼叫，或者可以通过使用变通方法解决的问题。在 1 个工作日内响应（从呼叫开放时间开始）。
- 低严重性呼叫 —— 与影响生产但不会对生产相关操作造成严重干扰的问题相关的呼叫，或可以通过使用变通方法解决的问题。在 2 个工作日内响应（从呼叫开放时间开始）。
- 非正常工作时间 —— 在非工作时间响应电话的请求应根据专业服务规定的公司费率支付额外费用。

关于联络

客户至少指派 2 名员工作为联系人，以与公司的支持中心进行对接。

第 9 部分：必须遵守的规定

公司的支持服务必须遵守以下规定：

- 有关软件的服务不包括现场技术支持、咨询（重新设计、重新构建或重新配置客户的网络）、对不兼容产品或第三方产品的支持、培训、专业服务或相关的自付费用。
- 公司的支持义务仅适用于软件的 1 个主要版本或 2 个次要版本，以及当前版本的 1 年内的版本，以较大者为准；并假设客户当前正在安装提供给它的所有更新。对于软件版本，自公司终止该版本 1 年后，将不再提供应对错误的解决方案。
- 本协议项下的服务仅针对错误或硬件故障提供，但必须遵守本文中描述的除外责任条款。如果发现任何问题或错误超出了错误定义的范围，则公司保留以此类服务当时的当前价格收回与所提供支持相关的所有费用的权利。

第 10 部分：除外责任条款

• 由于客户或不受公司直接控制的任何第三方对软件或硬件的疏忽、逆向工程尝试、合理磨损、误用或不当处理，公司不负责维修软件或硬件或提供所需的其他服务，例如：未经授权的维修或维护、不适当的环境条件（如电源和空调故障），或由闪电、火灾、地震或洪水等事件对硬件造成的损坏。在这种情况下所需的维修或其他服务应由双方根据具体情况进行协商。

• 公司未能履行其在本协议下的支持义务，全部或部分由以下任何原因引起，不应被视为本 SLA 下的违约：

- (a) 客户提供的设备或场所，或客户供应商的设备出现故障；
- (b) 提供客户用于软件运行或与软件运行相关的硬件或软件或其他组件的任何第三方的故障；
- (c) 将软件连接到客户网络的本地访问设施出现故障（例如 ISP 故障或互联网骨干网缺陷）；
- (d) 协议中定义的不可抗力事件或无法合理预见的自然灾害，或者是无法预期或无法合理预见的情况的结果；
- (e) 客户或代表客户行事的任何第三方的任何作为或不作为，包括但不限于 (i) 无法充分访问用于安装，测试，维修或更换软件或硬件的设施；(ii) 未能按照合理要求提供对客户场所的访问，以使公司能够遵守 SLA 的义务；(iii) 未能按照公司的建议对服务采取任何补救行动；(iv) 未能维护当前版本的软件；(v) 任何导致公司无法满足任何SLA的行为或疏忽；
- (f) 客户无法支持公司的事件响应工作。

第 11 部分：关于更新

作为公司在本协议项下提供的支持服务的一部分，公司应向客户提供软件或文档的任何更新，前提是当公司向其他客户免费提供此类更新时，该等更新由具有类似条款的维护服务涵盖作为本 SLA 的条款。公司在本协议项下没有义务对更新进行任何修改，以使其符合公司以外的任何个人或实体对软件或文档所做的任何修改。

关于 Claroty

Claroty 使工业、医疗保健和商业企业能够保护其环境中的所有网络化物理系统——扩展物联网 (XIIoT)。Claroty 平台可以与客户现有的基础设施集成，提供可视化、风险和漏洞管理、威胁检测、安全远程访问的全方位控制。Claroty 得到了领先的工业自动化供应商的支持和采用，拥有广泛的合作伙伴生态系统和屡获殊荣的 Team82 研究团队。

Cyberworld

广州科明大同科技有限公司

中国区
总代理

官方网站 www.cyberworld.com.cn
业务电邮 info@cyberworldchina.com
服务专线 400-9988-792