

## 1 定义

- 1.1 “关系企业”指被本协议一方控制、控制本协议一方或与本协议一方共同受控制的任何实体。
- 1.2 在本协议中，“协议”包括本《踏雪总订购协议》及其任何附文、附表、修订、附录、附件和并入本协议的文件，以及任何提及本协议的任何订购单或工作说明书。
- 1.3 “控制”指直接或间接控制目标实体 50%以上附带董事选举投票权的股份或其它股本权益（如果该实体并非股份公司，则指选举或委任相应管理权的权力）。
- 1.4 “客户数据”指由客户或关系企业向软件输入或上传，或代表客户或关系企业向软件输入或上传的所有信息。
- 1.5 “交付成果”指踏雪根据工作说明书为客户起草或编写的所有定制文件、设计及其它材料。“交付成果”一词不包括软件（包括对软件的所有修改和/或增强）、软件文档、踏雪的专有教育和培训内容，以及与踏雪专业服务流程和方法有关的所有现存材料。
- 1.6 “服务说明文件”指名称为“**工作说明书**”的文件，其中包含对踏雪所有商业软件应用程序的功能的说明。服务说明文件的最新版本将由踏雪在本协议期限内的任何时间应客户的请求提供给客户。
- 1.7 “踏雪**项目**服务工具”指由踏雪在履行本协议项下义务之前或在履行本协议项下义务之外开发或许可的所有模板、表格、程序、方法、流程、技术及其它材料，以及踏雪在履行专业服务的过程中对此类材料的改善和修订，但此类改善和/或修订不得包含或泄露客户的任何保密信息。
- 1.8 “软件”指客户通过一份或多份订购单订购的踏雪商业软件应用程序。
- 1.9 “系统数据”指与软件相关的交易数据、容量数据和性能数据，这些数据不包含或泄露任何个人身份识别信息、客户保密信息或任何特定个人或客户的具体特征。系统数据不包括储存在软件中的任何客户记录。
- 1.10 “期限”指初始期限和任何续约期限。

## 2 期限与终止

- 2.1 本协议的期限和续签。本协议的初始期限为一(1)年，从生效日期开始起计（“初始期限”）。在初始期限或任何续约期限到期时，本协议将自动续签一(1)年（每个这样的期限称为“续约期”），除非一方在当前期限终止之前至少提前 30(30)天向另一方发出书面通知，说明其希望修订本协议或不续签本协议。在根据本协议达成的所有订购单到期时，本协议将自动终止。
- 2.2 订购单和工作说明书的期限。每份订购单或工作说明书的期限在订购单或工作说明书中说明。如果本协议到期，在本协议到期之前生效的订购单和工作说明书将继续受本协议条款和条件约束，并且本协议视为延期，但仅适用于此类订购单或工作说明书，至任何此类订购单或工作说明书的当前期限到期为止。
- 2.3 终止权。如果一方严重违反本协议，并且未在收到对方就违约行为发出的书面通知后三十(30)天内更正该违约行为（如果违约行为无法更正，未在该期限内停止违约行为，并作出适当的变化，以确保不再发生违约行为），则任意一方可以终止本协议。如果另一方因为破产、资不抵债或类似事件停止或暂停经营业务，则任意一方可以立即终止本协议。在本协议终止时，所有订购单和工作说明书将终止。

## 3 软件使用权

- 3.1 一般权利，踏雪向客户授予一项有限、不可转让、非独家的权利，允许其访问和使用软件及软件文档，用于客户的内部业务用途，直至本协议到期或终止为止。软件作为一项服务提供给客户，客户可在订购单所述订购期限内访问和使用软件。踏雪将拥有和保留对软件的实际控制权，并通过互联网提供软件，由客户通过网页浏览器访问、使用和操作。软件的某些功能可以下载，在移动设备上安装和使用（“移动应用程序”）。此类移动应用程序可在本协议期限内访问和使用，并且在本协议到期或终止时必须卸载。除上文明确所述者外，除非踏雪另有书面协议，踏雪无义务根据本协议任何条款向客户提供计算机程序的任何副本或软件的代码，无论是目标代码形式还是源代码形式。
- 3.2 一般限制，除非适用法律禁止此类限制，客户同意其不得从事下列活动：(i)除本协议所述者外，对软件进行许可、分许可、出售、转售、出租、租赁、转让、分发、分时使用或进行其它商业利用，或向任何第三方提供软件；(ii)制做软件任何部分或软件文档的衍生作品、对其进行反汇编、反编译或反向工程，或为了构建类似或相竞争的产品或服务而访问软件或软件文档（或与第三方签订从事此类活动的合同）；(iii)利用软件发送垃圾邮件或发送违反适用法律的消息；或(iv)利用软件发送或储存侵权、淫秽、威胁、诽谤材料，或其它非法或侵权材料。客户不得移除或修改软件或软件文档内的任何标志、商标、专利或版权通知、保密或专有权利图例，或其它通知或标记。
- 3.3 关系企业及第三方实体使用软件，在符合下述使用限制的前提下：(1)客户的关系企业可访问和使用软件，其权利与客户相同，或根据本协议条款下单订购软件或专业服务；及(2)客户和客户的关系企业可允许第三方访问和使用软件，但只能用于客户或客户的关系企业的内部业务用途，前提是任何此类第三方不得是踏雪的竞争对手，除非踏雪以书面形式同意此类访问和使用。本协议所述与客户有关的义务和限制也适用于关系企业以及任何获得软件访问权的第三方。客户有责任确保其员工、第三方及其关系企业（及其员工）了解并遵守本协议的条款。此类实体或个人违反本协议的任何行为应当视为客户的违约行为，并且客户对此类违约行为负责，但如果关系企业根据本协议条款与踏雪达成订购单或工作说明书，则该关系企业与客户一样直接对遵守本协议的条款承担直接责任。
- 3.4 使用限制，每份订购单将说明用户限制（或其它使用限制），并且客户使用软件受订购单所述用户数量和类型的限制。用户指个人，可以是客户或客户的关系企业的员工、顾问、承包商或代理人。用户权利按照订购单所述的特定时间期限授予，客户使用软件受该时间期限的限制（“订购期限”）。用户权利可以从一位人士转让给另一位人士，但不得同时由多位人士共享或使用。登记资料不得由多位人士共享或同时使用。客户同意应踏雪的合理通知提交合理的审计报告，证明其遵守任何使用限制，该通知每个日历年度不得超过一次。

#### 4 订购单

客户订购的软件应当在双方共同签署的订购文件（“订购单”）中列出。每份订购单将说明所订购的具体软件应用程序，以及使用软件的费用和支付条款。每份订购单的订购期限从每份订购单指定的开始日期开始，并在订购单指定的期限内一直有效。每份订购单在本协议期限内受本协议条款的约束，如果订购单的条款与本协议的条款相抵触，以本协议为准，但对于所订购的特定软件应用程序、订购单的订购期限，以及订购单的费用、货币和支付条款，以订购单为准。除订购单或本协议另有规定者外，费用按所购买的服务计算，而不是按实际使用情况计算，订购单所述支付义务不可取消，已付费用不予退还，所购买的订购数量在订购单所述相关订购期限内不可减少。

## 5 服务等级和支持

踏雪关于系统性能、测试与监控、技术支持、数据备份、灾难恢复、软件升级和客户审计的政策、程序与规范见附件 A。踏雪保留在踏雪认为必要的时候修改此类政策、程序和规范的权利，前提是此类修改不得降低附件 A 所述服务或保护的标准。

## 6 项目服务

踏雪提供若干项目服务，包括与软件实施和优化、变革管理、业务实践优化以及教育和培训有关的服务（“项目服务”）。此类项目服务一般通过由双方共同签署的工作说明书（“工作说明书”）来购买。对于踏雪的项目服务产生的交付成果，客户应当拥有一项非独家、仅供内部使用的永久许可。每份工作说明书在本协议期限内受本协议条款的约束，如果工作说明书的条款与本协议的条款相抵触，以本协议为准，但对于工作范围，以及项目服务的费用、货币、支出和支付条款，以工作说明书为准。

## 7 保密信息

各方同意：(i)双方将采取合理的努力（并确保其员工、关系企业、代理人、承包商及其它允许的第三方也采取合理的努力），防止向任何人士或实体披露另一方的保密信息，除非另一方授权披露；及(ii)除本协议或另一方授权的用途之外，双方不得将另一方的保密信息用于任何其它用途。就踏雪而言，“保密信息”一词包括被特别指定为保密的信息，或有理智的人士应当将其视为保密或专有的信息、未通过公共互联网向大众公开的软件特性和功能（包括软件的屏幕截图）、未来的产品计划、向客户提供的任何软件文档或规格、本协议以及任何订购单或工作说明书的商业条款（包括定价）（但不包括本协议的存在）、审计、性能和安全测试的结果（无论是由踏雪执行测试还是由客户执行测试），以及踏雪向客户提供的任何其它专有信息、财务信息或业务信息。就客户而言，“保密信息”一词包括被特别指定为保密的信息，或有理智的人士应当将其视为保密或专有的信息、访问软件的登录资料，以及客户数据（包括个人身份识别数据）。尽管有上述条款，“保密信息”不包括(i)被公众知道的信息，且并非因为接收方的作为或不作为而被公开；或(ii)接收方未依赖披露方而独立获得的信息。尽管有上述条款，如果因为行政命令或法院命令、政府或监管机权的调查或要求，或因本协议引起的仲裁或诉讼而需要披露保密信息，则披露保密信息不构成违反本协议的行为，但如有可能，各方应当立即就该披露向另一方发出通知，以便另一方有合理的时间为所索取的信息寻求保护令，或对披露要求提出质疑或反对。

## 8 知识产权

8.1 客户。客户保留对所有客户数据的权利、产权和利益。在支付相关专业服务的费用后，踏雪特此向客户转让所有交付成果的全部权利、产权和利益。应客户的请求，踏雪应当签署和交付任何必要的文件以及采取任何必要的行动，以执行该转让。如果交付成果体现或包含踏雪的项目服务工具，则踏雪特此向客户授予一项永久、非独家、费用付清、全球、可分许可的许可，允许客户使用踏雪的专业服务工具。

8.2 踏雪。踏雪保留下列物品的全品权利、产权和利益：(i)软件、软件文档、对软件的所有修改和/或增强（无论此类增强或修改的灵感来源是什么，也无论客户是否就此类修改和/或增强提供意见），以及软件包含的所有发明或发现；(ii)专有的教育或培训内容；(iii)踏雪的项目服务工具；及(iv)系统数据。

## 9 税项

客户根据本协议应向踏雪支付的所有费用及其它收费不包含任何性质的税项、征费和估税（包括增值税、使用税或预扣税）。客户同意承担并负责缴纳本协议而向客户或踏雪征收的所有此类税项、征税和估税，但对踏雪的净收入征收的任何税项除外。如果任何适用法律要求客户扣除或预扣根据本协议应向踏雪支付的金额，客户将向相关政府机构缴纳规定的金额，并且除了踏雪根据本协议有权获得的款项之外，客户还应当向踏雪支付必要的额外金额，确保踏雪收到的款项净额不含所有税项，等于踏雪在没有作出必要的扣除或预扣的情况下应当获得的全部金额。

## 10 滞纳金

如果未在款项到日后三十(30)天内支付款项，并且该款项并非有合理依据的争议的标的，则踏雪有权全权酌情暂停客户对软件的访问，直至支付款项为止。踏雪将在暂停对软件的访问之前提前十五(15)天向客户发出书面通知。

## 11 踏雪的保证

踏雪声明并保证：(i)踏雪拥有向客户授予本协议所述权利的所有必要权利；(ii)软件的性能基本符合服务说明文件；(iii)踏雪不会在本协议期限内大幅降低软件的整体功能；及(iv)项目服务应当用符合行业标准的专业方式提供。如果客户认为软件的性能与服务说明文件并不基本相符，客户应当在发生所称性能不达标事件的月份最后一天之后九十(90)天内向踏雪发出书面通知。如果客户认为发生违反专业服务保证的行为，客户在提供专业服务所依据的专业服务文件（一般是工作说明书）完成之后九十(90)天内向踏雪发出书面通知。

## 12 放弃保证

除本协议明确所述者以及适用法律未禁止者之外，踏雪放弃和排除法律暗示的所有附带或其它形式的保证、条件及其它条款，包括但不限于对适销性和特定目的适用性的暗示保证。

## 13 赔偿

13.1 一般赔偿,如果第三方声称踏雪造成人身伤害（包括死亡）、不动产或有形个人财务损毁，对于客户及其董事、管理人员和员工由此蒙受的任何申索、损害赔偿金或责任（包括合理的律师费），踏雪同意提供辩护、给予赔偿并令其免受损害。

13.2 侵权赔偿,如果客户遭到任何索赔、诉讼或指控，称软件或任何交付成果侵犯任何第三方的任何有效版权、专利、商业秘密或任何其它专有权利，踏雪应当自费提供辩护或达成和解，由踏雪选择，并支付判予的任何最终判决或达成的和解，前提是客户必须就任何此类侵权索赔、诉讼或指控立即向踏雪发出书面通知，并授权踏雪如本协议所述采取行动。如果提起或威胁提起任何侵权索赔、诉讼或指控，踏雪可全权选择自费采取下列行动：(a)为客户获得继续使用软件、交付成果或其侵权部分的权利；(b)修改、修正或用功能大体相同或更好的其它软件更换软件、交付成果或其侵权部分；或者如果踏雪认为上述行动在商业上均不可行，则可(c)终止本协议（或被指侵权的材料的订购单上的相关部分），并按比例向客户退还客户根据适用于未到期期限剩余部分的相关订购单或工作说明书支付的费用，从终止日期按未到期期限的剩余部分计算。上述义务不适用于因下列情况造成的侵权：(i)以本协议明确禁止的方式使用软件；或(ii)客户将软件与并非由踏雪提供的其它产品、设备、装置、软件、系统或数据结合使用，并且索赔是针对该结合使用而提出，但这项排

除条款不适用于为了访问和使用软件而必须与其它硬件、软件或技术结合使用的情况（例如网页浏览器、互联网接入、个人计算机、踏雪构建应用程序所使用的其他软件组件平台）。本节陈述踏雪对于侵犯任何专利、版权、商业秘密或其它知识产权的全部责任。

13.3 赔偿流程，踏雪拥有对任何受偿索赔进行辩护的排他权利（包括选择和控制律师工作的权利），并可酌情就索赔达成和解。未经踏雪事先书面同意，客户不得就任何索赔、诉讼或指控达成和解或让步。未经客户事先书面批准，踏雪不得就任何对客户设立直接财务责任或包含客户承认过错内容的受偿索赔达成任何和解。客户应当提供踏雪合理请求的非经济协助和信息，以便就受偿索赔达成和解或进行辩护。

## 14 责任限制

在任何情况下，任意一方不就本协议引起的任何间接、附带、衍生、特别、惩罚性或惩戒性损害赔偿金、任何营业收入损失、利润损失、数据丢失或数据用途损失承担责任。踏雪依据任何责任理论或诉因对本协议承担的最高责任仅限于踏雪在责任产生之前十二个月期间根据本协议向客户收取的费用（如果金额较高，并且责任在本协议期限的前十二个月期间产生，则仅限于客户在初始期限前十二个月期间根据初始订购单应向踏雪支付的费用）。本节的责任排除和限制条款不适用于(A)适用法律禁止的情况；(B)客户的合同支付义务；(C)第 13.2 节和第 25 节所述的赔偿义务。

## 15 准据法和争议解决

15.1 本合同根据中华人民共和国法律进行解释，不考虑法律冲突原则。

15.2 因本合同而产生或与之相关的任何争议应当提交中国国际经济贸易仲裁委员会 (CIETAC) 进行仲裁，仲裁应当根据中国国际经济贸易仲裁委员会在申请仲裁时有效的仲裁规则进行，仲裁地点为北京。仲裁裁决为最终裁决，对双方均有约束力。仲裁应当使用中文进行。

## 16 不提供法律建议

踏雪不就遵守客户使用软件所在司法辖区的法律、规则或法规提供任何法律建议，包括与数据隐私、医疗数据、制药数据或健康数据有关的法律。客户确认，软件的使用可能符合和不符合此类法律、规则或法规，客户对于监控其是否遵守所有相关法律、规则或法规承担全部责任。客户确认并同意，软件的所有特性、功能和能力并非在所有司法辖区均可使用，并且客户承认，为了遵守适用的当地法律，某些特性、功能和能力在某些司法辖区可能需要进行不同的配置，或者无法使用。客户对客户使用软件的特定决定负责，踏雪不承担对此类决定的所有责任。

## 17 独立订约人

踏雪和客户是独立订约人。任何一方均无权代表另一方接受任何约束或作出任何承诺。任何一方的员工均无权获得另一方的任何雇佣权或福利。踏雪对下列事项承担全部责任：(i) 支付踏雪员工的所有工资及其它报酬；(ii) 就踏雪员工获得的报酬预扣和缴纳个人所得税；(iii) 为踏雪员工提供所有保险以及其它就业福利；及 (iv) 根据法律或法规的规定向踏雪员工支付任何加班工资。

## 18 弃权、完整协议、修订、声明、可分性和订购单

任意一方在任何时间未执行本协议的任何条款，或者在任何时间未要求另一方履行本协议的任何条款，不得解释为放弃该条款，也不得以任何方式影响任意一方以后执行该条款的权利。本协议包含客户和踏雪之间关于本协议标的事项的完整协议，并取代以前的所有书面或口头声明、协议和谅解。本协议必须由双方的正式授权代表签订书面文件方可修改、修正或修订。客户确认并同意，除本协议明确所述者外，其在达成本协议的过程中未依赖踏雪、踏雪的关系企业或任何其他人士（无论是否为本协议的当事方）的任何陈述、声明（无论是无意还是过失性的错误陈述）、担保或保证（无论是否采取书面形式）。客户明确同意，其在承担本协议的支付义务时未依赖任何软件、产品、服务、程序、修改、增强或更新在将来的可用性，并且其订购产品并非以该可用性为条件。如果本协议的任何条款或其任何部分根据任何适用法令或法律规则被裁定为无效，则此类条款视为删除，本协议其余部分应当维持完整效力。客户为本协议发出的任何订购单上列出的条款和条件（如有）不得修改、增加或修订本协议的条款或条件，并且没有效力。

## 19 转让

未经另一方事先书面同意，任意一方不得转让或让渡本协议，包括因为合并或法律实施而导致的转让，但向下列各方的转让除外：(i)在发生合并或控制权变更之后转让给其权益的继承人；或(ii)在收到出让方提前三十(30)天发出的通知后转让给关系企业。如果受让本协议的关系企业未履行本协议项下的义务，则出让方仍然对该义务负责。

## 20 存续

为了实现本协议的基本目的，本协议有些条款在本协议终止或到期之后仍然有效，包括但不限于与保密、放弃保证和责任限制有关的条款。

## 21 不可抗力

如果踏雪延迟履行或未能履行本协议的全部或部分原因是火灾、水灾、风灾、暴雨、闪电或类似自然灾害、禁运、破坏行为、恐怖活动、暴乱或动乱、互联网故障、强制遵守任何政府行为、法规或请求（“不可抗力事件”），则踏雪不承担任何责任。如果发生不可抗力事件，并且干扰根据本协议提供的服务，本协议应当视为按照不可抗力事件的持续时间延期。

## 22 通知

本协议要求提供或允许提供的所有通知或其它通讯应当采取书面形式，在由专人交付、邮件（如为电子邮件，需邮资预付，并带回执）寄出或用公认的快递服务寄出后视为送达：

## 23 无第三方受益人

本协议没有任何第三方受益人。

## 24 客户使用经第三方许可的数据

如果客户在软件中储存向第三方购买或经第三方许可的数据，则客户有责任确保其对此类数据的使用、处理、报告、组合、混合和操作符合其与数据供应商达成的协议，并且如果该第三方数据供应商因客户在软件中使用该第三方数据而提出任何索赔，客户将向踏雪作出赔偿，并令其免受损害。

## 25 分处理商和分包商

客户确认踏雪可聘请与主机托管和计算基础设施相关的服务供应商, 以提供部分软件服务, 而不通知客户。踏雪将应请求向客户提供此类分处理商的名单, 并且对于此类分处理商, 踏雪应当确保下列事项: (i)能够访问个人身份识别信息的每位分处理商获得安全认证, 并在安全认证有效期结束时重新获得安全认证; 及(ii)每位能够访问个人身份识别信息的分处理商已经采取和维持合理的组织、行政、实体和技术安全措施, 以保护个人身份识别信息的安全性、保密性和完整性。客户还确认, 踏雪可聘请第三方分包商, 以提供拟根据本协议提供的部分项目服务。踏雪对履行其在本协议项下的义务承担全部责任, 包括其通过分处理商或分包商履行的任何义务, 并对其分处理商或分包商的所有作为或不作为承担全部责任。踏雪使用任何分处理商或分包商不得免除踏雪在本协议项下的任何义务。

## 附件 A

### 服务等级和支持

#### 1. 服务等级协议(SLA)

1.1 **衡量方法**，除下文规定者外，软件将在 98.5%的时间（每年 365 天，每周 7 天，每天 24 小时）可以使用。软件可用时间将按日历季度计算，计算方法如下：

$$\frac{\text{总时间} - \text{未排除的时间} - \text{已排除的时间}}{\text{总时间} - \text{已排除的时间}} > 98.5\%$$

其中：

- “总时间” 指一个季度的总分钟数
- “未排除的时间” 指未被排除的停机时间
- “已排除的时间” 指下列时间：
  - 踏雪在提前 8 小时或以上发出通知的任何计划内停机时间。踏雪将采取商业上合理的努力，将所有计划内停机时间安排在非高峰使用期内。
  - 因超过踏雪的合理控制能力的情况造成的停机，包括但不限于不可抗力事件。
  - 就计算可用时间而言，“停机时间” 指测量间歇期，软件在此期间对踏雪监控软件生成的自动请求（“监控事务”）无反应。按每周 7 天每天 24 小时计，监控事务的测量间歇期不超过五(5)分钟。用于计算可用时间的监控事务包括网络和应用程序可用性请求。监控流程并未覆盖软件的每项特性。就此类特性而言，踏雪将对客户报告或其获悉的任何疑似可用时间问题进行调查，并采取所有商业上合理的努力，以更正踏雪能够验证的问题。
  - 如果客户订购软件的期限不足一个日历季度，可用时间将按完整的日历季度计算，而不是按客户所订购的期限计算。

1.2 **处理方式**，如果踏雪在一个日历季度内未达到 98.5%的软件可用时间，客户可以选择下列方案之一（不能两者同时选择）。第一，客户可以继续使用软件，但对于软件在 98.5%以下的不可用时间，每小时（不足一个小时按一小时计）可抵换一整天的软件订购使用时间（于发生故障的季度结束时）。任何此类抵换额将在客户的下张发票中使用（如果没有下张发票，则退款）。第二，如果踏雪在一个日历季度内未达到 98%的软件可用时间，客户可因故终止与踏雪的协议，并停止使用软件，踏雪在这种情况下将向客户退还本协议期限在终止日期之后剩余期限的预付费。“救济”一节规定的救济是客户在发生违反本服务等级协议的情况时可以获得的唯一救济。

1.3 **报告和索赔**，如果想根据本服务等级协议提出索赔，客户必须发送电子邮件至 [xiaofei.li@crossnow.com](mailto:xiaofei.li@crossnow.com)，其中必须说明下列信息：

- 帐单信息，包括公司名称、帐单地址、帐单联系人和帐单联系人的电话号码；
- 关于停机时间的信息，包括相关期间每次停机事件的日期和持续时间；
- 对根据本协议提出的索赔的解释，包括任何相关计算方法。

所有索赔将对照踏雪的系统记录进行验证，如果客户提出的任何停机时间存在争议，双方应当根据本协议解决争议。

## 2. 产品支持

### 服务范围

- 二线支持，面向关键业务用户，提供产品故障调查和故障排除服务。
- 产品更新、修复、安全警告和关键补丁更新
- 正式版、限定版（如适用）、维护发布和文件更新
- 根据签订的服务水平协议(SLA)为支持请求提供协助
- 记录在线支持请求的能力
- 踏雪承诺每年以三个月为周期的大版本更新

### 联系方式

联系产品支持可以通过“踏雪客户支持网站”实现。

### 服务时段

以下时间段踏雪为客户的踏雪系统管理员（不包括终端用户）提供支持：

北京时间： 工作日 9 a.m. – 6 p.m.

非工作时间客户支持：当客户支持代表因正协助其他客户或因其他原因不可用的情况下，可以寻求备用通知系统（例如移动电话和微信）的支持。客户支持代表可全天候（包括节假日）通过备用通知系统处理 1 级紧急问题。

### 响应时间

通过“踏雪客户支持工单系统”提交报告，会收到自动确认邮件和案例编号。产品支持工程师将在下表定义的时间范围内对报告提交者进行响应。

级别	定义	首次响应
P1 紧急情况	<p>影响所有用户的紧急生产问题，包括系统不可用性和数据完整性问题，没有解决方法可用。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 生产环境的应用程序不可用</li> <li>• 该应用程序正在用于生产，其发生的故障使大部分用户无法执行其日常任务，且没有合理的解决方法</li> <li>• 应用程序的错误同安全相关，被认为是高风险</li> </ul>	12 小时
P2 高优先	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主要功能受影响或经历显著的性能降级</li> <li>• 问题是持续性的，并且影响许多用户和主要功能</li> <li>• 没有可行的过渡期解决方案</li> </ul>	下一个工作日

<p>P3 中优先</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>系统性能问题或错误，影响部分而非所有用户</li> <li>短期解决方法可用，但不可扩展</li> <li>非业务类数据确认或导出的请求</li> </ul>	<p>2 个工作日</p>
<p>P4 低优先</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>关于常规技术问题的咨询</li> <li>关于应用程序功能、导航、安装或配置的信息请求但只影响少数用户</li> <li>当前有合理可行的解决方法</li> <li>需要合理可行且可快速执行的解决方案</li> <li></li> </ul>	<p>2 个工作日</p>

**非产品支持范围**

以下项目超出了标准产品支持的范围：

- 配置更改和测试配置
- 客户培训
- 密码重置（踏雪将提供管理员界面以允许客户管理员可自行修改）
- 修改客户数据，提供客户要求的数据
- 数据调整工作，包括分配区域、创建新帐户等（踏雪将提供管理员界面以允许客户管理员可自行处理）

**3. 归还用户数据**

在本协议终止或到期时，踏雪应当(i)确保客户能够在三十(30)天期限内从生产环境和沙箱访问客户数据。在任何情况下，踏雪均不得阻止客户在本协议到期或终止之后检索客户数据。在本协议终止或到期九十(90)天后，踏雪将应客户的请求，证明所有客户数据已从软件的生产环境、所有沙箱以及任何软件备份中永久删除。

**4. 测试限制**

未经踏雪安全主管事先书面同意，客户不得从事下列活动：(i)对软件进行安全、完整性、渗透、漏洞测试或类似测试；(ii)在使用软件的时候使用任何旨在自动模拟人类用户行为的任何软件工具（此类工具通常称为机器人）；或(iii)试图访问其他踏雪用户的数据（无论是否用于测试目的）。在开始任何此类程序之前，客户同意将测试计划（包括任何模拟用户行为的测试的参数和规模）以及拟议的测试时间提交踏雪批准。踏雪有权监控和中止任何此类测试，所有测试的结果均是踏雪和客户的保密信息。

**5. 软件更新**

重大版本升级通常为每年多四(4)次。在执行重大版本升级之前，踏雪将至少提前一(1)个月向客户发出通知（一般是通过电子邮件）。该升级通知将说明升级的时间范围和版本说明。客户可在重大版本升级之前至少两(2)个星期在沙箱环境中访问该升级。轻微升级或补丁可能不会事先发出通知，并且此类升级和补丁不会导致系统不可用（但是，踏雪将在实施轻微升级/补丁之后通过电子邮件向客户通报详细情况），所有升级和补丁都为强制性。

**6. 新产品**

踏雪可推出新功能，并额外收取或单独收取费用，客户可酌情选择是否购买该新功能。如果踏雪从根据本协议提供的软件中取消任何特性或功能，后来又在新产品中提供此类特性或功能，则根据本协议提供的软件将视为包含(i)新产品中包含原来功能的部分；或(ii)如果这些特性无法分享，则视为包含完整的新产品。

## 7. 备份

所有客户数据至少每天复制到安全并且位于远处的备用数据中心。如果主要数据中心的客户数据因为意外事件或灾难受损，备份的客户数据将恢复到主要数据中心。客户可在每个日历年度对踏雪的备份和恢复程序进行一次审计，以确认已经采取适当的备份和恢复程序与功能，并且能够有效地工作。

## 8. 灾难恢复

如果灾难导致主要数据中心无法运行，则将按灾难恢复程序处理。灾难恢复，指自然或人为灾害后，重新启用信息系统的数据、硬件及软件设备，恢复正常商业运作的过程，这种状况下出现的问题，无法通过系统级的措施进行恢复，通常需要人工干预才能恢复正常操作。

## 9. 一般条款

踏雪保留对用于提供软件的现有基础设施、硬件和相关软件作出必要修改的权利，以实现扩展和采用新技术踏雪对客户计算环境或网络环境、客户的第三方供应商和/或客户的市话或长途电话运营商或网络服务供应商造成的延误或问题概不负责。使用软件需要某些第三方应用程序，包括网页浏览器、操作系统及其它第三方应用程序。踏雪支持的第三方应用程序以及踏雪关于此类应用程序的政策可到踏雪的软件文档中查阅。