

SDL 客户支持服务政策

2017 年 7 月

The logo features a large, white, stylized asterisk or star shape. The text 'SDL*' is positioned at the bottom right of the star, with 'SDL' in a dark blue font and the asterisk in a green font. The background of the entire page is a gradient of green, with faint white lines forming a network or circuit pattern.

SDL*

总结

本文档向 SDL 客户介绍 SDL 关于提供客户支持服务的政策。SDL 旨在提供一种专业且及时有效的方法来处理 SDL 软件相关的问题和请求。本政策旨在确保我们的客户在请求支持服务时清晰描述流程和预期，以尽量获得满意服务。

SDL 保留对本政策进行修订的权利，恕不另行通知。SDL [客户支持服务政策](#)最新版本已发布到 [SDL 网站](#)。

目录

总结	2
目录	3
简介	5
支持托管或本地产品	6
支持层级	6
支持服务范围	7
联系 SDL Support	8
联系 SDL 获取支持服务	8
授权支持联系人	8
授权支持联系人职责	8
SDL Support 职责	9
案例处理	9
响应时间目标	9
优先级别界定	10
案例优先级别重新分类	11
对第三方产品的支持	11
案例关闭	11
产品问题	12
产品改进请求	12
支持服务时长与可用性	13
标准支持时长	13
24 x 7 时长/工作日, 重要案例支持选项	13
重大事件通知	14
升级流程	15
支持 SaaS 产品	16
SaaS 支持	16
支持服务范围	17

联系 SDL Support	18
联系 SDL 获取支持服务	18
客户联系人职责	18
SDL Support 职责	19
案例处理	19
响应时间目标	19
优先级别界定	19
案例优先级别重新分类	21
对第三方产品的支持	21
案例关闭	21
产品问题	21
产品改进请求	22
支持服务时长与可用性	23
标准支持时长	23
24 x 7 时长/工作日重要案例支持	23
重大事件通知	24
升级流程	25
附录 A：可用的支持层级	26
附录 B：独立选项	27
关于 SDL	28

简介

本客户支持服务政策（下称“政策”）介绍 SDL 向客户或技术合作伙伴（统称“您”或“客户”）提供的维护和支持服务（统称“支持服务”），以在适用情况下支持 SDL 应用程序（下称“软件”）和关联的托管、软件即服务 (SaaS) 和/或订购服务（下称“服务”）（统称“许可产品”）。

本政策及 SDL 与客户间执行的支持条款和条件同时有效。本政策中包含的条款解读应与双方间执行的适用许可和/或支持与维护协议（下称“协议”）及适当许可产品的 SDL 产品发布政策和 SDL 服务目录等中提到的文档保持一致。本政策仅在协议和/或相关订单中详细规定的持续时间内适用。

本政策定义了提供支持服务的操作流程。若本政策中的下述条款与任何协议中的条款和条件发生任何冲突，除非另有规定，否则应始终以协议条款和条件为准。

本文档的[一部分](#)涉及托管或本地企业许可产品，[另一部分](#)涉及 SaaS 产品。

支持托管或本地产品

本部分包含我们提供给企业许可产品的支持服务的详情，既包括由 SDL 托管，也包括由您管理的安装在贵公司的软件。

支持层级

鉴于所有公司均为具有自身独特性和不同要求与需求的公司，在向各公司提供支持服务方面，SDL 为我们的企业许可产品提供三种不同层级的支持服务：

SDL 基本版 - 标准支持层级：

- 8½ x 5 时长/工作日，全面产品支持
- 获取新推产品和软件升级
- 使用在线工具：支持 Gateway、知识库、社区
- 沟通支持

SDL 增强版 - *SDL 基本版*，另加：

- 24 x 5 时长/工作日，全面产品支持
- 季度服务回顾
- 培训和咨询

SDL 精英版 - *SDL 基本版*，另加：

- 24 x 7 时长/工作日，重要问题支持 (P1)
- 24 x 5 时长/工作日，全面产品支持
- 月度服务回顾
- 培训和咨询

关于这些支持层级的进一步详细信息，请参阅[附录 A](#)。另外，您也可以从[附录 B](#)中提供的各种独立选项中进行选择。

如果您想要讨论支持服务层级或独立选项，请与您的 SDL 销售主管或 SDL 客户支持部门联系。支持服务范围应由您与 SDL 在执行订单中达成一致。

支持服务范围

客户购买 SDL 许可产品或服务时有权访问 [SDL Customer Gateway](#) 及支持服务，以帮助：

- (i) 对许可产品功能与特色进行分类；
- (ii) 对文档进行访问与分类；
- (iii) 进行问题验证、分析与合理解决。

支持服务为协议下活跃支持服务帐户涵盖的环境提供。

SDL 为以下产品提供支持服务：

- (i) SDL 根据相关 SDL 产品发布政策指定为“受支持”的任何许可产品版本；
- (ii) 支持服务的活跃协议覆盖的许可产品；
- (iii) 已由 SDL 或 SDL 授权技术合作伙伴根据文档安装并一直使用的许可产品，除非 SDL 在相关协议中将此许可产品视为可自行安装。

以下情况下，SDL 无义务提供支持服务：

- (i) 未经 SDL 同意改变或修改许可产品，或未经 SDL 同意将许可产品任何部分与其他软件合并或并入其他软件；
- (ii) 不当使用许可产品，如以不支持的方式在注册表级别更改安装，或以其他方式不当使用许可产品；
- (iii) 将许可产品安装在 SDL 不支持的任何计算机硬件/软件配置上；或
- (iv) 许可产品未按照协议限制使用。

必要情况下，SDL 客户支持团队与公司内部其他操作团队合作，以调查并应对客户提出的问题。若许可产品作为托管服务由 SDL 数据中心许可并在该中心托管，SDL 将按照相关服务目录规定确保服务可用时间。

SDL 保留在客户持续提出不合理请求时撤销提供的支持服务的权利。例如，客户无法提供诊断信息或不参与问题调查、对之前已解决的问题反复发出请求或对文档中已提供答案的问题进行反复提问。

联系 SDL Support

联系 SDL 获取支持服务

[SDL Customer Gateway \(http://gateway.sdl.com/\)](http://gateway.sdl.com/) 是访问 SDL 客户支持的入口点。SDL Customer Gateway 24x7 开放。网站上的许多资源向任何网站访客开放：

- [产品文档](#)
- [时事通讯注册](#)
- [社区](#)
- [知识库](#)
- [SDL 客户支持服务政策](#)（本文档）
- SDL 产品发布政策
- 联系 SDL Support 获取更多信息

登录 SDL Customer Gateway 的客户可以访问更多信息，并可以打开和更新支持案例。登录支持网站的各客户为客户的授权支持联系人。

授权支持联系人

若客户持有协议下活跃的支持服务帐户，即有权在 SDL Support Gateway 上建立个人授权用户帐户、合同规定编号（标准为两名授权支持联系人），并有权请求支持服务。授权支持联系人可以打开支持案例、维护授权支持联系人并可访问只对具有有效协议客户开放的自助服务材料。SDL 将为客户公司创建主帐户，为每名授权支持联系人创建个人帐户并进行注册。

客户可以通过打开支持案例或使用 SDL Customer Gateway 提供的自我管理功能随时替换授权支持联系人。团体电子邮件帐户可能不可用于替代个人授权用户帐户。如有需要，可以将包括团体电子邮件帐户在内的其他电子邮件地址添加到每个案例。

客户可以通过打开支持案例随时购买额外的授权支持联系人。

授权支持联系人职责

授权支持联系人执行以下职责：

- 联系 SDL 客户支持部门前，确保已向客户的用户社区提供了初步支持，包括
 - 响应客户用户关于许可产品性能、功能或操作的问询，努力解决用户错误；
 - 响应客户用户关于许可产品的问题，包括调查、再现和报告问题及沟通/实施解决方法；
- 使用 SDL Customer Gateway 打开案例以报告问题或请求帮助；
- 成为客户与 SDL 交涉的联系人，以推进案例进度；
- 在案例调查期间向 SDL 提供合理帮助，包括捕获并记录 SDL 要求的所有相关信息；
- 了解并掌握关于许可产品的良好工作知识；
- 提供对客户系统的合理远程访问权限，以帮助解决案例；
- 在解决方案活动需要时，协调任何客户资源；
- 收到解决方法七 (7) 个日历日内进行确认，或在解决方法可能可行时通知 SDL。

除非应用程序由 SDL 持有，否则客户有责任按照相关 SDL 文档规定，确保许可产品的硬件、操作系统、数据库、病毒防护软件、备份软件与程序、数据恢复程序及类似软件对于许可产品始终充足可用。SDL 没有义务提供有关客户数据或未授权第三方设备或软件的任何支持服务。

在任何支持案例中包括下述详细信息会使 SDL 客户支持部门能够更快地为您提供帮助：

- 问题的清晰描述，包括预期结果和实际结果
- 有关所遇到问题对业务造成的影响的描述
- 支持信息，如屏幕截图或日志文件

打开案例时，授权支持联系人可以指示问题的影响级别与紧急级别。此信息对整体的优先级别提供指示。本文档将稍后对此关系做出解释。

在 SDL Customer Gateway 中登记案例后，即开始对响应时间（详见下文）服务级别进行衡量。根据协议内容，可能为授权支持联系人提供电话号码，以使其在出现紧急问题时联系 SDL 客户支持部门。

SDL Support 职责

SDL 客户支持部门应：

- 联系客户确认收到问题，开始处理案例并在需要时要求提供其他信息；
- 需要时利用额外的 SDL 资源。
- 通过电子邮件、电话或 SDL Customer Gateway 向授权支持联系人定期提供更新，并在 SDL Customer Gateway 中对这些更新进行记录，直至问题解决或已提供变通方案；
- 若情况合适，案例可转移至 SDL Professional Services 或 SDL 帐户管理部门，并在 SDL Customer Gateway 中关闭该案例。

案例处理

响应时间目标

“响应时间”是从确认提出案例到 SDL 做出初始技术响应的累积工作时间。该响应可能成为所记录案例的解决方法，也可能为确定达成案例解决方法需要哪些其他行动奠定基础。客户必须参阅其协议确定相关响应的服务级别。

除非客户协议中另有规定，否则响应服务级别（以工作小时数/天数计）如下：

优先级	支持层级	
	基本版/增强版 ¹	精英版
P1 – 危险级	1 小时	30 分钟
P2 – 高级	4 小时	2 小时
P3 – 中级	1 天	1 天
P4 – 低级	2 天	2 天

¹ 请参阅附录 A 了解关于可用支持层级的详细信息。

优先级别界定

每个案例的初始优先级别由客户业务所受服务影响和授权支持联系人选择的紧急级别决定。

- **服务影响**衡量问题对客户业务产生的影响：

某些用户/已实施变通方案
所有用户/已实施变通方案
某些用户/无变通方案
所有用户/无变通方案

- **紧急级别**反映问题需要解决的紧急程度：

低级	问题造成不便，但是产品功能仍然可用。
中级	事件可以搁置或有充分时间进行响应，但不会影响生产效率。进程受到影响；某些功能对用户已不可用。系统某一次要功能出现对应文档及规范中所述的故障。
高级	问题造成禁止操作、阻碍进程的故障。事件计划出现，但有充足时间响应而不会影响事件。单个进程受阻，客户无法工作。
危险级	事件即将发生且无法阻止或更改。需要立即采取行动解决问题。

- SDL 客户支持部门使用**优先级别**来确保在合适的时间范围内做出响应。优先级别层级界定如下：

P1 - 危险级	问题影响广泛或正迅速影响整个重要业务进程，或客户无法执行核心业务功能。无可接受的变通方案。可能造成任务关键数据丢失。
P2 - 高级	业务受到干扰，工作放缓或受阻。问题阻止工具使用且很快将扩散到客户的关键路径上，无可接受的变通方案。
P3 - 中级	用户仍可以继续开展业务。问题干扰正常工作的完成，或工作任务完成难度加大但仍可完成。问题影响工作但不妨碍工具使用，存在可接受的变通方案。
P4 - 低级	问题影响生产效率但程度很小；可能存在可接受的变通方案。

服务影响与紧急级别合并起来分配一个优先级别，如下所示：

优先级别矩阵		服务影响			
		1. 所有用户/ 无变通方案	2. 某些用户/ 无变通方案	3. 所有用户/ 已实施变通 方案	4. 某些用户/ 已实施变通 方案
紧急级别	1. 危险级	P1 - 危险级	P1 - 危险级	P2 - 高级	P2 - 高级
	2. 高级	P2 - 高级	P2 - 高级	P2 - 高级	P3 - 中级
	3. 中级	P3 - 中级	P3 - 中级	P3 - 中级	P4 - 低级
	4. 低级	P3 - 中级	P3 - 中级	P4 - 低级	P4 - 低级

案例优先级别重新分类

SDL 为优先级别为 1 或 2 的案例提供变通方案（程序性变通方案、系统重启、热修补或其他方案）后，案例应重新分类为级别 3，直至客户确认案例已关闭。

SDL 保留在客户夸大影响或紧急级别的情况下更改案例优先级别的权利。

若授权支持联系人确定需要更改现有案例优先级别或升级案例，授权支持联系人可以通过[升级流程](#)请求升级。

对第三方产品的支持

SDL 对第三方产品相关的疑问或问题提供支持服务，该第三方产品须从 SDL 购买并以规定方式使用。对于因出于非规定目的、在非 SDL 产品环境中或以任何违反客户个别许可的方式使用第三方产品而引发的问题，SDL 不提供支持服务。

必要情况下，SDL 将与 SDL 第三方产品供应商合作解决问题。与 SDL 单独解决的问题相比，这种解决方法可能需要更长时间。

案例关闭

以下任一情况下，SDL 可以关闭案例：

- SDL Support 工程师已提供解决方案来解决案例。可能是变通方案；
- 缺陷或改进请求已由 SDL 产品开发部门记录，且 SDL 客户支持部门已无法在问题上取得进展；
- 已采用热修补解决案例；
- 授权支持联系人已要求关闭；
- 上报问题经确定已超出本政策或协议下支持服务覆盖的范围（例如：定制请求、销售请求或咨询服务）；
- 根据 SDL 产品发布政策规定，客户请求提供支持服务的产品版本已不再受支持；
- 客户已不再持有协议下的 SDL 活跃支持服务帐户；
- SDL 在两周内连续三次尝试联系授权支持联系人，但没有收到回复。

产生的新问题或疑问应作为单独的支持案例登记。

产品问题

作为通用产品问题再现的任何问题均需上报至 SDL 产品开发部门。根据对上报缺陷的分析，可能需要进行软件更新以解决通用产品问题。

提供变通方案后，SDL Customer Gateway 中的案例将关闭。缺陷将继续对 SDL 产品开发部门开放用于调查研究。

若未确定变通方案，可能有两种结果：

- 在 SDL Support 工程师继续与授权支持联系人合作寻求解决方案/变通方案期间，P1 案例继续开放。
- 对于优先级别较低的产品问题，SDL Customer Gateway 中的案例将关闭，但产品问题将继续对 SDL 产品开发部门开放。这些事宜将与授权支持联系人进行讨论。

产品改进请求

客户对改进产品的建议或对向产品添加功能的请求对 SDL 的规划流程至关重要。

要提出改进或功能请求，可访问 <https://community.sdl.com/ideas/> 并按照说明操作。

请注意：尽管将对请求进行审查与评估并可能用于后续产品发布中，但 SDL 不承诺实施任何提交的改进请求，并且可自行决定未来产品发布中包含的任何改进建议。

支持服务时长与可用性

标准支持时长

SDL 的 [Customer Gateway](#) 24x7 开放。

SDL 客户支持员工在工作时段内提供服务，不同地区具体时间如下：

地区	时间	时区
APAC	0900 – 1730	日本标准时间
EMEA	0900 – 1730	欧洲中部时间
NASA	0900 – 2030	美国东部时间

请参阅相关订单或协议了解您的支持服务地区。营业时段表示正常工作时段，但是一些 SDL 客户支持中心可能在当地法定假日期间休息。

所有 SDL 客户支持中心均使用英语，同时为选定产品提供某种额外语言支持。

24 x 7 时长/工作日，重要案例支持选项

对于某些企业许可产品，可以购买 24 x 7 支持服务，以应对出现的任何重要生产问题。该类服务适用于符合协议或相关订单中定义的危险级别错误界定的问题：

“P1 - 危险级别错误”指使许可产品对客户不可用、无可用的可执行变通方案且妨碍许可产品随附文档中描述的许可产品基本上所有主要功能的发挥或其功能发挥产生重大影响的问题：(i) 许可产品对客户不可用或处于将不可用的重大风险之中；(ii) 客户因为连续性故障或数据损坏而无法使用许可产品。

购买服务时，授权支持联系人将获得使用时段外服务的说明。

此 24x7 服务作为可选服务向 SDL 客户提供，不计入 SDL 的标准支持服务，且向客户提供该服务需额外收费。请联系您的销售人员了解关于该选项可用性和费用的更多信息。

请参阅[附录 B](#) 了解关于我们独立支持服务的更多信息。

重大事件通知

如若发生重大问题，影响到 SDL 托管系统中的多个客户：

- 造成应用程序在超过 30 分钟内不可用；
- 在超过 2 小时内明显降低应用程序性能；
- 重要组件不可用/性能降低

SDL 将于发现问题后 1 小时内发送 SDL 客户通信，如有需要将定期提供更新。将向所有受影响客户的授权支持联系人发送 SDL 客户通信。

可以请求提供重大事件报告，以解释根本原因、采取的补救措施及任何防止未来事件反复出现的措施。SDL 将努力在请求后 5 个工作日内提供报告。某些情况下，在执行进一步调查工作期间，SDL 可能需要发布一份中期报告。

对于仅有一位单独客户受到影响的情况，所有通信将通过 SDL Customer Gateway 中的案例进行处理。

升级流程

升级是为满足服务目标或客户预期而获取额外资源或管理可见性的活动。

SDL 升级流程如下：

级别	联系	升级程序
1	在案例中升级	<p>在 SDL Customer Gateway 中打开案例，单击“请求升级”，然后在注释框中输入原因。</p> <p>SDL 客户支持工程师及支持经理将看到升级请求。SDL 要求 SDL 客户支持工程师或支持经理于工作时间两 (2) 个小时内联系客户确认收到请求。</p>
2	supportmanagers@sdl.com	<p>向支持经理的电子邮箱发送电子邮件，提供案例编号、升级原因及业务要求。SDL 全球管理团队将看到邮件，SDL 要求经理或指定代理于工作时间两 (2) 个小时内联系客户讨论下一步措施。</p>
3	<p>地区支持主管：</p> <p>APAC: Dan Cui, dcui@sdl.com</p> <p>EMEA: Diederik Velsink, dvelsink@sdl.com</p> <p>NASA: Carol Bumbaca, cbumbaca@sdl.com</p> <p>CC: Jackie Harrison, jharrison@sdl.com 全球支持部门副总裁</p>	<p>如果升级原因仍未解决，客户和/或支持经理可将升级提交至客户支持部门地区主管，后者将使用恰当资源寻求解决方法，必要时与客户进行沟通。</p>

支持 SaaS 产品

本部分包含我们提供给 SaaS 产品的支持服务详情。

虽然其他 SDL 产品能以订购服务模式销售，但该部分仅适用于 SDL 多租户 SaaS 产品。

截至 2017 年 7 月，这些产品包括：

- SDL Media Manager
- SDL BeGlobal
- SDL Groupshare Cloud
- SDL Managed Translation Enterprise

SaaS 支持

SDL 为所有 SaaS 产品提供唯一的完善支持服务：

SDL SaaS – 仅适用于 SaaS 产品：

- 24 x 5 时长/工作日，全面产品支持
- 24 x 7 时长/工作日，重要问题支持 (P1)
- 自动获取新推产品和软件升级
- 使用在线工具：支持 Gateway、知识库、社区
- 沟通支持

另外，您也可以从[附录 B](#)中提供的各种独立选项中进行选择。

如果您想要讨论独立选项，请与您的 SDL 销售主管或 SDL 客户支持部门联系。

支持服务范围

客户订购 SDL SaaS 产品或服务时有权访问 [SDL Customer Gateway](#) 及支持服务，以帮助：

- (i) 对 SaaS 产品或服务的功能与特色进行分类；
- (ii) 对文档进行访问与分类；
- (iii) 进行问题验证、分析与合理解决。

支持服务为协议下活跃支持服务帐户涵盖的环境提供。

SDL 为以下产品提供支持服务：

- (i) 支持服务的活跃协议覆盖的订购服务和 SaaS；

以下情况下，SDL 无义务提供支持服务：

- (i) 若您的 SaaS 订购过期

必要时，SDL 客户支持团队与公司内部其他操作团队合作，以调查并应对客户提出的问题。

SDL 保留在客户持续提出不合理请求时撤销提供的支持服务的权利。例如，客户无法提供诊断信息或不参与问题调查、对之前已解决的问题反复发出请求或对文档中已提供答案的问题进行反复提问。

联系 SDL Support

联系 SDL 获取支持服务

[SDL Customer Gateway \(http://gateway.sdl.com/\)](http://gateway.sdl.com/) 是访问 SDL 客户支持的入口点。SDL Customer Gateway 24x7 开放。网站上的许多资源向任何网站访客开放：

- [产品文档](#)
- [时事通讯注册](#)
- [社区](#)
- [知识库](#)
- [SDL 客户支持服务政策](#)（本文档）
- SDL 产品发布政策
- 联系 SDL Support 获取更多信息

登录 SDL Customer Gateway 的客户可以访问更多信息，并可以打开和更新支持案例。

客户联系人职责

客户联系人应履行以下职责：

- 使用 SDL Customer Gateway 打开案例以报告问题或请求帮助；
- 成为客户与 SDL 交涉的联系人，以推进案例进度；
- 在案例调查期间向 SDL 提供合理帮助，包括捕获并记录 SDL 要求的所有相关信息；
- 提供对客户系统的合理远程访问权限，以帮助解决案例；
- 在解决方案活动需要时，协调任何客户资源；
- 收到解决方法七 (7) 个日历日内进行确认，或在解决方法可能可行时通知 SDL。

SDL 没有义务提供有关客户数据或未授权第三方设备或软件的任何支持服务。

在任何支持案例中包括下述详细信息会使 SDL 客户支持部门能够更快地为您提供帮助：

- 问题的清晰描述，包括预期结果和实际结果
- 有关所遇到问题对业务造成的影响的描述
- 支持信息，如屏幕截图或日志文件

打开案例时，客户联系人可以指示问题的影响级别与紧急级别。此信息对整体的优先级别提供指示。本文档将稍后对此关系做出解释。

在 SDL Customer Gateway 中登记案例后，即开始对响应时间（详见下文）服务级别进行衡量。根据协议内容，可能为客户联系人提供电话号码，以使其在出现紧急问题时联系 SDL 客户支持部门。

SDL Support 职责

SDL 客户支持部门应：

- 联系客户确认收到问题，开始处理案例并在需要时要求提供其他信息；
- 需要时利用额外的 SDL 资源。
- 通过电子邮件、电话或 SDL Customer Gateway 向授客户联系人定期提供更新，并在 SDL Customer Gateway 中对这些更新进行记录，直至问题解决或已提供变通方案；
- 若情况合适，案例可转移至 SDL Professional Services 或 SDL 帐户管理部门，并在 SDL Customer Gateway 中关闭该案例。

案例处理

响应时间目标

“*响应时间*”是从确认提出案例到 SDL 做出初始技术响应的累积工作时间。该响应可能成为所记录案例的解决方法，也可能为确定达成案例解决方法需要哪些其他行动奠定基础。客户必须参阅其协议确定相关响应的服务级别。

除非客户协议中另有规定，否则 SaaS 产品的响应服务级别（以工作小时数/天数计）如下：

案例优先级别	响应时间
P1 – 危险级	30 分钟
P2 – 高级	2 小时
P3 – 中级	1 天
P4 – 低级	2 天

优先级别界定

每个案例的初始优先级别由客户业务所受服务影响和客户联系人选择的紧急级别决定。

- **服务影响**衡量问题对客户业务产生的影响：

某些用户/已实施变通方案
所有用户/已实施变通方案
某些用户/无变通方案
所有用户/无变通方案

- **紧急级别**反映问题需要解决的紧急程度：

低级	问题造成不便，但是产品功能仍然可用。
中级	事件可以搁置或有充分时间进行响应，但不会影响生产效率。进程受到影响；某些功能对用户已不可用。系统某一次要功能出现对应文档及规范中所述的故障。
高级	问题造成禁止操作、阻碍进程的故障。事件计划出现，但有充足时间响应而不会影响事件。单个进程受阻，客户无法工作。
危险级	事件即将发生且无法阻止或更改。需要立即采取行动解决问题。

- SDL 客户支持部门使用**优先级别**来确保在合适的时间范围内做出响应。优先级别层级界定如下：

P1 - 危险级	问题影响广泛或正迅速影响整个重要业务进程，或客户无法执行核心业务功能。无可接受的变通方案。可能造成任务关键数据丢失。
P2 - 高级	业务受到干扰，工作放缓或受阻。问题阻止工具使用且很快将扩散到客户的关键路径上，无可接受的变通方案。
P3 - 中级	用户仍可以继续开展业务。问题干扰正常工作的完成，或工作任务完成难度加大但仍可完成。问题影响工作但不妨碍工具使用，存在可接受的变通方案。
P4 - 低级	问题影响生产效率但程度很小；可能存在可接受的变通方案。

服务影响与紧急级别合并起来分配一个优先级别，如下所示：

优先级别矩阵		服务影响			
		1.所有用户/ 无变通方案	2.某些用户/ 无变通方案	3.所有用户/ 已实施变通 方案	4.某些用户/ 已实施变通 方案
紧急级别	1.危险级	P1 - 危险级	P1 - 危险级	P2 - 高级	P2 - 高级
	2.高级	P2 - 高级	P2 - 高级	P2 - 高级	P3 - 中级
	3.中级	P3 - 中级	P3 - 中级	P3 - 中级	P4 - 低级
	4.低级	P3 - 中级	P3 - 中级	P4 - 低级	P4 - 低级

案例优先级别重新分类

SDL 为优先级别为 1 或 2 的案例提供变通方案（程序性变通方案、系统重启、热修补或其他方案）后，案例应重新分类为级别 3，直至客户确认案例已关闭。

SDL 保留在客户夸大影响或紧急级别的情况下更改案例优先级别的权利。

若客户联系人确定需要更改现有案例优先级别或升级案例，客户联系人可以通过[升级流程](#)请求升级。

对第三方产品的支持

SDL 对第三方产品相关的疑问或问题提供支持服务，该第三方产品须从 SDL 购买并以规定方式使用。对于因出于非规定目的、在非 SDL 产品环境中或以任何违反客户个别许可的方式使用第三方产品而引发的问题，SDL 不提供支持服务。

必要时，SDL 将与 SDL 第三方产品供应商合作解决问题。与 SDL 单独解决的问题相比，这种解决方法可能需要更长时间。

案例关闭

以下任一情况下，SDL 可以关闭案例：

- SDL Support 工程师已提供解决方案来解决案例。可能是变通方案；
- 缺陷或改进请求已由 SDL 产品开发部门记录，且 SDL 客户支持部门已无法在问题上取得进展；
- 已采用热修补解决案例；
- 客户联系人已要求关闭；
- 上报问题经确定已超出本政策或协议下支持服务覆盖的范围（例如：定制请求、销售请求或咨询服务）；
- 根据 SDL 产品发布政策规定，客户请求提供支持服务的产品版本已不再受支持；
- 客户已不再持有协议下的 SDL 活跃支持服务帐户；
- SDL 在两周内连续三次尝试联系客户联系人，但没有收到回复。

产生的新问题或疑问应作为单独的支持案例登记。

产品问题

作为通用产品问题再现的任何问题均需上报至 SDL 产品开发部门。根据对上报缺陷的分析，可能需要进行软件更新以解决通用产品问题。

提供变通方案后，SDL Customer Gateway 中的案例将关闭。缺陷将继续对 SDL 产品开发部门开放用于调查研究。

若未确定变通方案，可能有两种结果：

- 在 SDL Support 工程师继续与客户联系人合作寻求解决方案/变通方案期间，P1 案例继续开放。
- 对于优先级别较低的产品问题，SDL Customer Gateway 中的案例将关闭，但产品问题将继续对 SDL 产品开发部门开放。这些事宜将与客户联系人进行讨论。

产品改进请求

客户对改进产品的建议或对向产品添加功能的请求对 SDL 的规划流程至关重要。

要提出改进或功能请求，可访问 <https://community.sdl.com/ideas/> 并按照说明操作。

请注意：尽管将对请求进行审查与评估并可能用于后续产品发布中，但 SDL 不承诺实施任何提交的改进请求，并且可自行决定未来产品发布中包含的任何改进建议。

支持服务时长与可用性

标准支持时长

SDL 的 [Customer Gateway](#) 24x7 开放。

我们的 SaaS 产品 SDL 客户支持员工从周一至周五，全天 24 小时提供服务。但是一些 SDL 客户支持中心可能在当地法定假日期间休息。

所有 SDL 客户支持中心均使用英语，同时为选定产品提供某种额外语言支持。

24 x 7 时长/工作日重要案例支持

SaaS 产品提供 24 x 7 标准支持服务，以应对出现的任何重要生产问题。该类服务适用于符合协议或相关订单中定义的危险级别错误界定的问题：

“P1 - 危险级别错误”指使许可产品对客户不可用、无可用的可执行变通方案且妨碍许可产品随附文档中描述的许可产品基本上所有主要功能的发挥或其功能发挥产生重大影响的问题：(i) 许可产品对客户不可用或处于将不可用的重大风险之中；(ii) 客户因为连续性故障或数据损坏而无法使用许可产品。

客户联系人将获得使用时段外服务的说明。

重大事件通知

如若发生重大问题，影响到 SaaS 产品的多个客户：

- 造成应用程序在超过 30 分钟内不可用；
- 在超过 2 小时内明显降低应用程序性能；
- 重要组件不可用/性能降低

SDL 将于发现问题后 1 小时内发送 SDL 客户通信，如有需要将定期提供更新。将向所有受影响客户的客户联系人发送 SDL 客户通信。

可以请求提供重大事件报告，以解释根本原因、采取的补救措施及任何防止未来事件反复出现的措施。SDL 将努力在请求后 5 个工作日内提供报告。某些情况下，在执行进一步调查工作期间，SDL 可能需要发布一份中期报告。

对于仅有一位单独客户受到影响的情况，所有通信将通过 SDL Customer Gateway 中的案例进行处理。

升级流程

升级是为满足服务目标或客户预期而获取额外资源或管理可见性的活动。

SDL 升级流程如下：

级别	联系	升级程序
1	在案例中升级	<p>在 SDL Customer Gateway 中打开案例，单击“请求升级”，然后在注释框中输入原因。</p> <p>SDL 客户支持工程师及支持经理将看到升级请求。SDL 要求 SDL 客户支持工程师或支持经理于工作时间两 (2) 个小时内联系客户确认收到请求。</p>
2	supportmanagers@sdl.com	<p>向支持经理的电子邮箱发送电子邮件，提供案例编号、升级原因及业务要求。SDL 全球管理团队将看到邮件，SDL 要求经理或指定代理于工作时间两 (2) 个小时内联系客户讨论下一步措施。</p>
3	<p>地区支持主管：</p> <p>APAC: Dan Cui, dcui@sdl.com</p> <p>EMEA: Diederik Velsink, dvelsink@sdl.com</p> <p>NASA: Carol Bumbaca, cbumbaca@sdl.com</p> <p>CC: Jackie Harrison, jharrison@sdl.com 全球支持部门副总裁</p>	<p>如果升级原因仍未解决，客户和/或支持经理可将升级提交至客户支持部门地区主管，后者将使用恰当资源寻求解决方法，必要时与客户进行沟通。</p>

附录 A：可用的支持层级

服务 ¹	基本版支持	增强版支持	精英版支持	SaaS
时长	8½ x 5	24 x 5	24 x 7	24 x 7
服务级别 (SLA)	P1: 1 小时 P2: 4 小时 P3: 1 个工作日 P4: 2 个工作日	P1: 1 小时 P2: 4 小时 P3: 1 个工作日 P4: 2 个工作日	P1: 30 分钟 P2: 2 小时 P3: 1 个工作日 P4: 2 个工作日	P1: 30 分钟 P2: 2 小时 P3: 1 个工作日 P4: 2 个工作日
授权用户	2	4	8	不适用
无限制支持需求申请	✓	✓	✓	✓
SDL Support 门户、知识库、社区和学习教程 24x7 访问权限	✓	✓	✓	✓
产品补丁和新推产品	✓	✓	✓	✓
沟通支持	✓	✓	✓	✓
24x7 优先响应 ²	可选	可选	✓	✓
服务回顾	可选	季度	月度	可选
周末项目支持	可选	每年一个周末日	每年两个周末日	可选
产品培训 ³	可选	每年 2 天	每年 4 天	可选
咨询 ³	可选	每年 4 天	每年 8 天	可选

¹ 在附录 B 中单独列示的独立选项

² 不适用于 ETS、XPP、Contenta、S1000D

³ 差旅、住宿及生活费用将分开收取。

附录 B：独立选项

若客户需要讨论下述独立选项，须与其 SDL 销售主管或 SDL 客户支持部门联系。

独立选项	说明
24x7 优先响应 ¹	在与客户的授权用户合作多个工作时长后，24x7 选项将为危险级别问题 (P1) 提供支持。
其他授权支持联系人	可以为其他授权支持联系人购买 SDL 客户支持服务。
额外时段/区域 ²	除去基本版支持选项提供的默认覆盖范围，客户还可以购买覆盖范围中的 1 或 2 个额外区域。
周末项目帮助 (电话渠道技术支持) ²	提供一位 SDL Support 工程师以在项目工作期间帮助解决技术问题。工程师将在客户时区的上午 9 点到晚上 6 点 (周六或周日) 远程提供服务。
服务回顾	客户可以选择季度或月度回顾选项，SDL Support 工程师将回顾支持服务的关键方面，包括服务级别成果、处理需求申请的时长、未处理的需求申请和最近的产品开发 (新推产品和累积更新)。
指定支持工程师	此授权个人负责深入了解客户环境，并负责管理所有需求申请。
产品培训 ²	可以购买现场或远程课程的培训天数。现场培训最多为 8 个人提供。
咨询 ²	客户可以购买额外的咨询时长，为现有的定制组件提供建议与支持、帮助调查和建议新的解决方案或优化现有解决方案。 这不包括对核心产品缺陷或级别 1 和级别 2 支持查询的支持。

¹ 不适用于 ETS、XPP、Contenta、S1000D

² 差旅、住宿及生活费用将分开收取。

关于 SDL



SDL (LSE: SDL) 是语言翻译技术、服务和内容管理的全球创新者。凭借 20 多年的丰富经验，SDL 为全球客户提供有针对性的数字体验，交付顺应时代变革的业务成果，使他们能够随时随地在任意设备上建立个性化的沟通。您知道吗？查询更多信息，请访问 SDL.com/cn。

版权所有 © 2017 SDL plc。保留所有权利。此处引用的所有公司产品或服务名称均归其各自所有者所有。