

《软件技术支持》

以下内容

甲方指：购买本服务客户

乙方指：世存信息技术（上海）有限公司

第一条 软件技术支持详情

针对购买的产品进行。

第二条 技术支持服务及续约

新购：自购买日起生效，有效期至次年当月最后一日。

续保：自上一个服务结束日顺延一年有效期。

第三条 技术支持内容

1. 标准技术支持服务包括以下内容：

- （1）关于本产品使用方法的咨询；
- （2）协助修复本产品的故障；
- （3）提供同一版本内的改良版、扩张版。

2. 标准技术支持服务的提供方式：

- （1）以电话、邮件等方式远程提供；
- （2）根据甲方的选择，以日文、英文或中文提供（但部分产品有可应对语言的限制）；
- （3）标准服务时间为：星期一至星期五的 9 点 30 分至 17 点。节假日和乙方另行向甲方通知的休息日除外。

3. 以下属于特别技术支持服务，甲乙双方另行约定服务费用后实施：

- （1）标准服务时间外需要提供技术支持服务的；
- （2）需要到现场提供技术支持服务的；
- （3）因甲方原因导致本产品故障，需要修复的；
- （4）因甲方设置场所或操作系统的变更需要重新安装或进行修改的；
- （5）要求升级到新版本或上位产品的。

4. 乙方可以委托第三方提供技术支持服务。

第四条 对技术支持服务的免责、保证

1. 因乙方提供技术支持服务导致甲方业务中断时，除乙方有故意或重大过失外，乙方免负损害赔偿责任。
2. 乙方在提供技术支持服务时，不保证能消除本产品的全部缺陷、使本产品正常运作以及修复甲方丢失的与本产品相关的数据。甲方应当自行备份相关数据，采取保全措施防止数据丢失。
3. 以下故障不属技术支持服务对象：
 - (1) 因本产品以外的产品（包括甲方使用的操作系统、Cluster 软件等，统称“其他公司产品”）造成的故障。且，在有必要分清故障的起因是本产品还是其他公司产品时，甲方应该配合乙方查明原因，如向其他公司产品的生产商进行咨询等。因该其他公司产品的支持合同到期或其他事由导致甲方不能配合乙方查明原因，使得该故障归责不明时，乙方对此不承担任何义务及责任。
 - (2) 因自然灾害、其他不可预知的事故、甲方违反使用说明书而进行的操作或通常使用状态下不可能发生的事由或事故造成的故障。