

# RWS 技术支持服务政策

2024 年 8 月

## 摘要

本文档介绍 RWS 向客户提供技术支持服务的政策。RWS 旨在提供专业，及时和高效的方法来处理与 RWS 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提供明确的流程和预期，从而获得尽可能好的服务，具体定义如下。

RWS 保留对本政策进行修订的权利，恕不另行通知。最新版的 [RWS 技术支持服务政策](#) 发布在 [RWS 网站](#) 上。

## 目录

### 简介 3

对企业产品的支持.....	4
RWS 对企业产品的支持.....	4
RWS 企业产品的支持服务范围 .....	5
Trados Enterprise 的应用程序管理支持 .....	6
联系 RWS 企业软件产品支持 .....	6
联系 RWS 获取支持服务 .....	6
授权支持联系人 .....	6
授权支持联系人职责 .....	7
RWS 支持部门的责任 .....	7
案例处理 .....	8
响应时间目标.....	8
优先级别界定.....	8
案例优先级别重新分类.....	9
对第三方产品的支持 .....	10
案例关闭 .....	10
产品问题 .....	10
产品改进请求.....	10
支持服务时长与可用性.....	11
24 x 7 时长/工作日重要案例支持 .....	11
重大事件通知（SaaS 和托管客户） .....	11
升级流程 .....	12
附录 A: RWS 企业支持服务摘要 .....	13
附录 B: RWS 企业版支持独立选项 .....	14
附录 C: Trados Enterprise 应用程序管理支持 - 服务说明 .....	15
对翻译效率产品的支持 .....	18
翻译效率支持 .....	18
3 个月合约（仅限 Freelance 版） .....	18
SMA 1 级: .....	18

SMA 2 级: .....	18
翻译效率产品的支持服务范围.....	19
联系 RWS 支持以寻求翻译效率产品支持 .....	20
联系 RWS 获取支持服务 .....	20
授权支持联系人.....	20
授权支持联系人职责 .....	20
RWS 支持部门的责任 .....	21
案例处理 .....	21
响应时间目标.....	21
优先级别界定.....	22
案例优先级别重新分类.....	23
对第三方产品的支持 .....	24
案例关闭 .....	24
产品问题 .....	24
产品改进请求.....	24
支持服务时长与可用性.....	25
标准支持时长.....	25
升级流程 .....	25
附录 D: 翻译效率产品的支持级别 .....	27
附录 E: 翻译效率产品的独立选项.....	28

## 版本管理

本文档可从 [RWS 网站](#) 检索。

### 版本历史记录

版本	日期	更改
1.0	2020 年 8 月 13 日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 版本控制简介</li><li>• 更新了第 3 级升级的电子邮件地址</li><li>• 更新了本文档的网页位置的 URL</li></ul>
2.0	2021 年 6 月 21 日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 将文档重塑为 RWS（包括产品重命名）</li></ul>
3.0	2021 年 8 月 16 日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 内部部署和 SaaS/托管部分合并</li><li>• 已删除支持层级并更新独立选项</li></ul>
4.0	2021 年 11 月 15 日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 将电子邮件地址中的品牌名称重塑为 RWS</li><li>• 添加了第三方支持的示例</li></ul>
5.0	2022 年 2 月 2 日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 更新产品名称</li></ul>
6.0	2023 年 12 月 4 日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 更新产品名称</li><li>• 为 Trados Enterprise 添加应用程序管理员支持</li></ul>
7.0	2024 年 8 月 13 日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 更新南美和北美地区支持范围</li><li>• 更新 SaaS 和托管客户端的重大事件通知</li><li>• 增加了关于冒犯或不当行为的条款</li><li>• 增加了 Fonto IAP 作为受支持的产品</li><li>• 阐明了对第三方产品的支持</li></ul>

## 重要说明

我们仍在对我们的网站和电子邮件地址进行品牌重塑。一旦下表中列出的网站和电子邮件地址有任何更新，将立即发布本文档的新版本：

### 有待重命名的网站/电子邮件地址

RWS Support Gateway	<a href="https://gateway.sdl.com/">https://gateway.sdl.com/</a>
---------------------	---

## 简介

本技术支持服务政策（下称“政策”）介绍了 RWS 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”），以支持 RWS 应用程序（以下简称“软件”）和关联的托管、软件即服务 (SaaS) 和/或订购服务（以下简称“服务”）（统称“许可产品”）。

本政策附带 RWS 与客户间执行的支持条款和条件。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（以下称“协议”）及适当许可产品的 RWS 产品发布政策和 RWS 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，否则应以订单表为准。

本文档包含两个部分：[一部分](#)适用于企业软件产品，[另一部分](#)适用于翻译效率软件产品。

## 对企业产品的支持

本部分包含我们为 RWS 企业软件产品提供的支持服务的详情信息。企业支持服务的摘要可参阅[附录 A](#)。

截至 2024 年 8 月，本政策所涵盖的 RWS 产品如下：

### RWS 企业产品

本地部署	软件即服务 (SaaS)/托管
Contenta Publishing Suite	Fonto Integrated Authoring Platform (Fonto IAP)
Language Weaver Edge	Language Weaver / Language Weaver Edge
MultiTrans	Managed Translation
RWS 经销的第三方产品 <sup>1</sup>	MultiTrans
翻译管理系统	Trados Accelerate
Tridion Docs	Trados Enterprise <sup>2</sup>
Tridion Sites	Trados GroupShare / Cloud
WorldServer	Trados Team
XPP	翻译管理系统
	Tridion Docs
	Tridion Sites
	WorldServer

### RWS 对企业产品的支持

- 8½ x 5 时长/工作日，产品支持<sup>3</sup>

<sup>1</sup>取决于您的具体支持协议

<sup>2</sup> 对于 Trados Enterprise，RWS 将应用程序管理支持作为额外软件包提供。有关详细信息，请参阅 [Trados Enterprise 应用程序管理支持](#)。

<sup>3</sup>通过我们经营所在的三个地区之一满足您的需求。有关详细信息，请参阅[支持服务时间和可用性](#)。

- 获取新推产品和软件升级
- 访问在线工具：[Support Gateway](#)、知识库、RWS 社区、RWS 文档中心
- 沟通支持

此外，对于 SaaS 和 RWS 托管产品：

- 对 P1 危险级问题 24 x 7 支持

现场客户额外支付年费也能享受对 P1 危险级问题的 24 x 7 支持（请参阅[附录 B](#) 了解独立选项）。

如果您想讨论支持服务，请联系您的 RWS 销售主管、[RWS 续订](#)或 [RWS 技术支持](#)。支持服务的范围将由您与 RWS 通过签署订单表的形式达成一致。

## RWS 企业产品的支持服务范围

如果客户订购了 RWS 软件即服务 (SaaS) 产品或服务，或者购买了 RWS 许可产品或服务，就有权访问 [RWS Support Gateway](#) 和支持服务，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；和
- (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。

RWS 为以下产品提供支持服务：

- (i) RWS 根据相关 RWS 产品发布政策指定为“受支持”的任何许可产品版本；
- (ii) 支持服务的有效协议覆盖的许可产品；
- (iii) 已由 RWS 或 RWS 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 RWS 在相关协议中将此许可产品视为可自行安装；和
- (iv) 支持服务的有效协议覆盖的订购服务和 SaaS。

以下情况下，RWS 无义务提供支持服务：

- (i) 未经 RWS 同意改变或修改许可产品，或未经 RWS 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 RWS 不支持的任何计算机硬件/软件配置上；
- (iv) 未按照协议和/或适用订单表的限制来使用许可产品；或
- (v) SaaS 订购已过期。

必要情况下，RWS 技术支持团队与公司内部其他运营团队合作，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 RWS 数据中心许可并在该中心托管，RWS 将按照相关服务目录规定确保服务可用时间。

RWS 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。

RWS 技术支持部重视与客户的沟通，并秉持尊重的态度。但是，如果客户采取攻击性或不当行为，我们保留暂停为该事件提供支持的权利。如果此不当行为持续存在，我们保留停止向该个人提供支持服务的权利。攻击性行为包括但不限于辱骂、威胁、歧视性语言或骚扰。我们始终致力于以积极且建设性的方式为客户提供帮助。

## Trados Enterprise 的应用程序管理支持

此附加服务仅限于 Trados Enterprise 客户购买。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。

完整的服务说明可参阅[附录 C](#)。

## 联系 RWS 企业软件产品支持

### 联系 RWS 获取支持服务

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

- [RWS 文档中心](#)
- [时事通讯注册](#)
- [RWS 社区](#)
- [知识库](#)
- [RWS 技术支持服务政策](#)（本文档）
- [RWS 产品发布政策](#)
- 联系 RWS 支持部门获取更多信息

登录 RWS Support Gateway 的客户可以访问更多信息，并可以创建和更新支持案例。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 RWS Support Gateway 上建立不超过约定数量的个人授权用户帐户（即个人的电子邮件地址，不能是共享或群组电子邮件地址）（标准为四 (4) 名授权支持联系人），并有权请求支持服务。

授权联系人有两种类型：支持用户（可以创建支持案例）和管理员（可以维护授权支持联系人）。授权用户可以具有这些角色之一或两者兼有。RWS 将为客户公司创建管理员帐户，为每名授权支持联系人创建个人帐户和登录凭据。

客户可以通过创建支持案例或使用 RWS Support 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。

客户可随时通过联系 RWS 销售主管或 [RWS 技术支持](#) 购买其他授权支持联系人（请参阅 [附录 B](#) 了解独立选项）。

## 授权支持联系人职责

授权支持联系人执行以下职责：

- 在联系 RWS 技术支持之前，请确保已为客户的用户社区提供初始支持，包括响应客户用户
  - 关于许可产品性能、功能或操作的问询，目的是解决用户错误；
  - 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 RWS Support Gateway 创建案例以报告问题或请求帮助；
- 成为客户与 RWS 交涉的联系人，以推进案例进度；
- 在案例调查期间向 RWS 提供合理的协助，包括捕获并记录 RWS 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协助，以帮助解决案例；
- 在解决方案活动需要时，与客户资源进行协作；以及
- 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 RWS。

客户有责任按照相关 RWS 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。RWS 没有义务提供关于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 RWS 技术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；

创建案例时，授权支持联系人必须指示问题的影响级别与紧急程度。此信息对整体的优先级别提供指示。这种关系将在本文档的后面进行说明。

在 RWS Support Gateway 中登记案例后，即开始对 [响应时间](#) 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 RWS 技术支持部门。

## RWS 支持部门的责任

RWS 技术支持部门将：

- 与客户取得联系，确认问题已妥善收到，开始处理案例并在需要时要求客户提供其他信息；
- 需要时利用额外的 RWS 资源；
- 通过电子邮件、电话或 RWS Support Gateway 向授权支持联系人定期提供更新，并在 RWS Support 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 RWS 专业服务或 RWS 帐户管理部门，并在 RWS Support 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 RWS 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	
	本地部署	软件即服务 (SaaS)/托管
<b>P1 - 危险级</b>	1 小时	30 分钟
<b>P2 - 高级</b>	4 小时	2 小时
<b>P3 - 中级</b>	1 天	1 天
<b>P4 - 低级</b>	2 天	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：

所有用户/无变通方案

某些用户/无变通方案

所有用户/已实施变通方案

某些用户/已实施变通方案

- **紧急级别**反映问题需要解决的紧急程度：

危险级	事件正在发生，且无法阻止或更改。 需要立即采取行动解决问题。
高级	问题会导致故障，阻止操作进度。 事件计划出现，但仍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。
中级	事件可以搁置或有充足时间进行响应，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。 系统某个次要功能出现对应文档及规范中所述的故障。
低级	问题造成不便，但是产品功能仍然可用。

- RWS 技术支持部门使用**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。 关键任务数据可能丢失。
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	问题影响工作效率，但只带来一些不便。 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：

#### 基于影响和紧急性的值来指定优先级别

优先级别矩阵		影响			
		所有用户/无变通方案	某些用户/无变通方案	所有用户/已实施变通方案	某些用户/已实施变通方案
紧急性	危险级	P1 - 危险级	P1 - 危险级	P2 - 高级	P2 - 高级
	高级	P2 - 高级	P2 - 高级	P2 - 高级	P3 - 中级
	中级	P3 - 中级	P3 - 中级	P3 - 中级	P4 - 低级
	低级	P3 - 中级	P3 - 中级	P4 - 低级	P4 - 低级

#### 案例优先级别重新分类

RWS 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。

RWS 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

根据您的具体支持协议，RWS 可能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 RWS 购买并以规定方式使用。对于因出于非规定目的、在非 RWS 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，RWS 不提供支持服务。

在 RWS 需要与第三方产品供应商合作以解决问题时，解决问题的时间可能会比 RWS 独自处理时更长。例如，仅在工作时间（欧洲中部时间）内提供对 PoolParty 的支持。

## 案例关闭

以下任一情况下，RWS 可以关闭案例：

- RWS 支持工程师已提供解决方案来解决案例。这可能是一种变通方案；
- 缺陷或改进请求已由 RWS 产品开发部门记录，且 RWS 技术支持部门已无法在问题上取得进展；在这种情况下，客户仍然可以跟踪缺陷或改进的状态，因为这是 RWS 产品开发部门处理的请求；
- 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 RWS 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 RWS 活跃支持服务帐户；或
- RWS 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 RWS 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，RWS Support Gateway 中的案例将关闭。RWS 产品开发部门将继续对缺陷进行调查研究。

若未确定解决方案，可能有两种结果：

1. 在 RWS 支持工程师继续与授权支持联系人合作寻求解决方案/变通方法期间，P1 案例继续开放。
2. 对于优先级别较低的产品问题，RWS Support Gateway 中的案例将关闭，但产品问题将继续由 RWS 产品开发部门处理。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 RWS 的规划流程至关重要。

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

请注意：尽管 RWS 将对请求进行审查与评估并可能用于后续产品发布中，但 RWS 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

[RWS Support Gateway](#) 24 x 7 开放。

RWS 技术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
亚太地区	09:00 - 17:30 <sup>4</sup>	日本标准时间
EMEA	09:00 - 17:30	欧洲中部时间
NASA	09:00 - 20:30 <sup>5,6</sup>	美国东部时间

请参阅您所在地区支持服务的相关订单表或协议。营业时段表示正常工作时段，但是一些 RWS 技术支持中心可能在当地法定假日期间休息。

您的帐户管理员可以独立地更改个人用户的区域，以确保他们将在其区域内获得支持。

所有 RWS 技术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 和托管产品提供 24 x 7 标准支持服务，以应对出现的任何重要生产问题。

24 x 7 支持也作为可选服务提供给 RWS 本地客户。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](#) 了解独立选项）。

该类服务适用于符合协议或相关订单表中定义的严重级别错误界定的问题：

“P1 - 严重级别错误”指这类问题，它们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对其功能发挥产生重大影响：(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服务。

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。

## 重大事件通知（SaaS 和托管客户）

如若发生重大问题，影响到软件即服务 (SaaS) 或托管服务的多位客户：

<sup>4</sup>仅在工作时间（欧洲中部时间）内提供对 PoolParty 的支持。

<sup>5</sup>对于 MultiTrans：南美和北美地区支持提供时间为美国东部标准时间 09:00 至 17:30。

<sup>6</sup>对于 Contenta Publishing Suite 和 XPP：南美和北美地区支持提供时间为美国东部标准时间 09:00 至 17:30 和美国太平洋时间 09:00 至 17:30。客户有权享受长达 8 ½ 小时的技术支持服务，具体取决于客户所在的时区。

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

RWS 将于发现问题后 1 小时内发送 RWS 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 RWS 客户通信。<sup>7</sup>

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。RWS 将努力在收到请求后 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，RWS 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，需要在 RWS Support Gateway 中提交案例进行处理。

## 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层关注的活动。

RWS 升级流程如下：

级别	联系	升级程序
1	在案例中升级	在 RWS Support Gateway 中创建案例，单击“Request Escalation”（请求升级），然后在注释框中输入原因。RWS 支持工程师及支持经理将看到升级请求。RWS 的目标是让 RWS 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。
2	全球支持管理团队： <a href="mailto:supportmanagers@rws.com">supportmanagers@rws.com</a>	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。RWS 全球管理团队将看到邮件，RWS 的目标是让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。
3	全球客户服务主管： <a href="mailto:gcs.leaders@rws.com">gcs.leaders@rws.com</a>	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全球客户服务主管，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。

<sup>7</sup>RWS 保留使用状态页及产品内通知与受影响的 RWS Language Cloud 产品用户进行沟通的权利。

## 附录 A: RWS 企业支持服务摘要

	本地部署	软件即服务 (SaaS)/托管
时长	8 ½ 小时 x 5 天	8 ½ 小时 x 5 天
响应服务级别 (SLA)	P1: 1 小时 P2: 4 小时 P3: 1 个工作日 P4: 2 个工作日	P1: 30 分钟 (24 x 7) P2: 2 小时 P3: 1 个工作日 P4: 2 个工作日
授权用户	4	4
产品定期更新	√	√
无限制支持案例 24 x 7 访问: RWS Support Gateway、知识库、社区、产品文档	√	√
优先级别 1 支持 (重要案例)	X	√
环境定期更新	X	√

## 附录 B: RWS 企业版支持独立选项

独立选项	说明
24 x 7 优先级别 <sup>8</sup>	在与客户的授权支持联系人合作多个工作时长后，24 x 7 选项将为严重级别问题 (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 RWS 技术支持服务。
指定支持工程师	此授权个人负责深入了解客户环境，并负责管理所有支持案例。 指派给您的支持工程师每月将与您一起回顾支持服务中的关键方面，包括服务级别 (SLA) 成果、处理支持案例的时长、未处理的支持案例和最近的产品（新推产品和累积更新）。

---

<sup>8</sup> 不适用于 XPP、Contenta、S1000D

## 附录 C:

# Trados Enterprise 应用程序管理支持 - 服务说明

### 包括

#### 主动调查错误任务

#### 用户管理

- 检查用户帐户/权限（用户具有完成任务所需的访问权限）。
- 授予其他用户权限。
- 启用用户帐户（当帐户被用户锁定时）。
- 创建或请求新用户帐户。
- 创建或请求新用户组。
- 停用用户帐户或用户组。
- 角色配置和设置

#### 持续应用程序设置和配置（非复杂要求）

- 添加/修改文件类型和配置。
- 添加新工作流、工作流模板或任务。
- 添加语言对。
- 添加/修改客户。
- 添加/修改价格模型。
- 添加自定义元数据字段。
- 添加/修改供应商。
- 添加/修改术语。
- 添加/修改 TM 设置和配置。
- 添加/修改翻译引擎。

### 范围之外

除上述内容外，可能存在应用程序管理支持范围之外的要求，并且需要 RWS 专业服务团队的参与，例如：

- 初始系统设置和配置。
- 集成。
- 自定义。
- 自定义报告。

- 面向用户的产品培训。
- 复杂的文件类型创建和配置。

在 RWS 提供的应用程序管理支持的生命周期内，可能会在某些情况下建议客户使用 RWS 专业服务，例如：

- 咨询。
- 优化。
- 翻译记忆库维护。

### 应用程序管理支持层级

层级	青铜	白银	黄金
年度案例数量	75	250	600

如果客户超出其现有层级的案例数量，则将基于当前期限的持续时间按比例移至下一层级。

客户可以每年更改其层级。

### 案例指南

单个案例内所包含的内容不应超过以下任何一项：

- **基本支持 - 最多 1 个应用程序错误**，例如：
  - 工作流程错误。
  - 作业/项目编号 123 出错。
  - 作业/项目编号 123 提交失败。
- **系统管理 - 一个用户管理服务请求中最多可添加 5 个用户**，例如：
  - 为 5 位译员创建用户访问权限。
  - 用户 A 和 B 无法访问收件箱中的作业。
  - 重置用户 A 和 B 的密码
- 在一个应用程序设置和配置服务案例中**最多可提出 1 个配置请求**，例如：
  - 添加语言对。
  - TM 合并。
  - 在成本模型中应用折扣率。
- 在一个应用程序设置和配置服务请求中**最多可提出 5 个自定义属性请求**。

如果客户在单个案例中提出多项请求，RWS 应要求其创建更多案例或根据上述指南创建更多案例。

## 对翻译效率产品的支持

本部分包含我们提供给翻译效率产品的支持服务详情。

截至 2024 年 8 月，本政策所涵盖的 RWS 产品如下：

- Trados Studio
- Trados Studio 云端功能
- MultiTerm
- Passolo

### 翻译效率支持

RWS 为翻译效率产品提供三 (3) 个全面的支持级别。

#### 3 个月合约（仅限 Freelance 版）

- 8½ x 5 时长/工作日，全面产品支持<sup>9</sup>
- 1 名授权用户
- 由我们的技术支持人员提供远程协助（如果需要）
- 许可证重置实时咨询
- 访问在线工具：Support Gateway、知识库、RWS 社区、RWS 文档中心

#### SMA 1 级：

- 8½ x 5 时长/工作日，全面产品支持<sup>9</sup>
- 1 名授权用户
- 免费升级到下一个版本
- 由我们的技术支持人员提供远程协助（如果需要）
- 许可证重置实时咨询
- 访问在线工具：Support Gateway、知识库、RWS 社区、RWS 文档中心

#### SMA 2 级：

- 8½ x 5 时长/工作日，全面产品支持<sup>9</sup>
- 4 名授权用户
- 免费升级到下一个版本

---

<sup>9</sup>通过我们经营所在的三个地区之一满足您的需求。有关详细信息，请参阅[支持服务时间和可用性](#)。

- 更快的响应时间
- 由我们的技术支持人员提供远程协助（如果需要）
- 许可证重置实时咨询
- 访问在线工具：Support Gateway、知识库、RWS 社区、RWS 文档中心

关于这些支持层级的摘要详情可参见[附录 D](#)。另外，您也可以从[附录 E](#)中提供的独立选项中进行选择。

如果您想要讨论独立选项，请联系 [RWS 续订](#)或 [RWS 技术支持](#)部门。

### 翻译效率产品的支持服务范围

客户订阅 RWS 许可产品后有权访问 [RWS Support Gateway](#) 及支持服务，以帮助：

- (i) 对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；和
- (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。

RWS 为以下产品提供支持服务：

- (i) RWS 根据相关 RWS 产品发布政策指定为“受支持”的任何许可产品版本；
- (ii) 支持服务的有效协议覆盖的许可产品；
- (iii) 支持服务的有效协议覆盖的订购服务和 SaaS。

以下情况下，RWS 无义务提供支持服务：

- (i) 未经 RWS 同意改变或修改许可产品，或未经 RWS 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 RWS 不支持的任何计算机硬件/软件配置上；或
- (iv) 未按照协议和/或适用订单表的限制来使用许可产品。

必要时，RWS 技术支持团队与公司内部其他运营团队合作，以调查并应对客户提出的问题。RWS 将按照相关服务目录规定确保服务可用时间。

RWS 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。

RWS 技术支持部重视与客户的沟通，并秉持尊重的态度。但是，如果客户采取攻击性或不当行为，我们保留暂停为该事件提供支持的权力。如果此不当行为持续存在，我们保留停止向该个人提供支持服务的权利。攻击性行为包括但不限于辱骂、威胁、歧视性语言或骚扰。我们始终致力于以积极且建设性的方式为客户提供帮助。

## 联系 RWS 支持以寻求翻译效率产品支持

### 联系 RWS 获取支持服务

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

- [RWS 文档中心](#)
- [RWS 社区](#)
- [知识库](#)
- [RWS 技术支持服务政策](#)（本文档）
- 联系 RWS 支持部门获取更多信息

登录 RWS Support Gateway 的客户可以访问更多信息，并可以创建和更新支持案例。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 RWS Support Gateway 上创建不超过约定数量的个人授权用户帐户（即个人的电子邮件地址，不能是共享或群组电子邮件地址）（标准是三个月，SMA 1 级合约为一 (1) 名用户，SMA 2 级为四 (4) 名授权支持联系人），并有权请求支持服务。

对于 SMA 2 级客户，授权联系人有两种类型：支持用户（可以创建支持案例）和管理员（可以维护授权支持联系人）。授权用户可以具有这些角色之一或两者兼有。对于享有单个用户权限的客户，授权支持联系人将自动具有这两个角色。RWS 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。

客户可以通过创建支持案例或使用 RWS Support 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。

客户可以联系 [RWS 续订](#) 或通过 [RWS Support Gateway](#) 创建支持案例，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 RWS 技术支持部门前，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 RWS Support Gateway 创建案例以报告问题或请求帮助；
- 成为客户与 RWS 交涉的联系人，以推进案例进度；
- 在案例调查期间向 RWS 提供合理的协助，包括捕获并记录 RWS 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协助，以帮助解决案例；
- 在解决方案活动需要时，与客户资源进行协作；以及
- 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 RWS。

客户有责任按照相关 RWS 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。RWS 没有义务提供关于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 RWS 技术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；

创建案例时，授权支持联系人必须指示问题的影响级别与紧急程度。此信息对整体的优先级别提供指示。这种关系将在本文档的后面进行说明。

在 RWS Support 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 RWS 技术支持部门。

## RWS 支持部门的责任

RWS 技术支持部门将：

- 与客户取得联系，确认问题已妥善收到，开始处理案例并在需要时要求客户提供其他信息；
- 需要时利用额外的 RWS 资源；
- 通过电子邮件、电话或 RWS Support Gateway 向授权支持联系人定期提供更新，并在 RWS Support 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 RWS 专业服务或 RWS 帐户管理部门，并在 RWS Support 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 RWS 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 <sup>10</sup>		
	3 个月合约（仅限 Freelance 版）	SMA 1 级	SMA 2 级
<b>P1 - 危险级</b>	1 小时	1 小时	1 小时
<b>P2 - 高级</b>	1 天	1 天	4 小时
<b>P3 - 中级</b>	2 天	2 天	1 天
<b>P4 - 低级</b>	3 天	3 天	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：

所有用户/无变通方案

某些用户/无变通方案

所有用户/已实施变通方案

某些用户/已实施变通方案

- **紧急级别**反映问题需要解决的紧急程度：

危险级	事件正在发生，且无法阻止或更改。 需要立即采取行动解决问题。
高级	问题会导致故障，阻止操作进度。 事件计划出现，但仍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。
中级	事件可以搁置或有充足时间进行响应，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。 系统某个次要功能出现对应文档及规范中所述的故障。
低级	问题造成不便，但是产品功能仍然可用。

- RWS 技术支持部门使用**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：

<sup>10</sup> 请参阅[附录 D](#) 了解关于可用支持层级的详细信息。

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。 关键任务数据可能丢失。
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：

#### 基于影响和紧急性的值来指定优先级别

优先级别矩阵		影响			
		所有用户/无变通方案	某些用户/无变通方案	所有用户/已实施变通方案	某些用户/已实施变通方案
紧急性	危险级	P1 - 危险级	P1 - 危险级	P2 - 高级	P2 - 高级
	高级	P2 - 高级	P2 - 高级	P2 - 高级	P3 - 中级
	中级	P3 - 中级	P3 - 中级	P3 - 中级	P4 - 低级
	低级	P3 - 中级	P3 - 中级	P4 - 低级	P4 - 低级

#### 案例优先级别重新分类

RWS 为优先级别为 1 或 2 的案例提供解决方案（通过程序性解决方法、系统重启、热修复或其他方案）后，案例应重新分类为级别 3，直至客户确认案例已关闭。

RWS 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

RWS 不为第三方产品（包括从 [RWS Appstore](#) 下载的第三方产品）提供支持服务。

支持服务适用于通过 App Store 支持社区从 [RWS Appstore](#) 下载的第三方应用程序相关的疑问或问题：

<https://community.rws.com/product-groups/trados-portfolio/rws-appstore/f/rws-appstore>

技术支持团队不为这些应用程序提供支持，但用户可以通过 RWS 社区获取相关帮助。

## 案例关闭

以下任一情况下，RWS 可以关闭案例：

- RWS 支持工程师已提供解决方案来解决案例。这可能是一种变通方案；
- 缺陷或改进请求已由 RWS 产品开发部门记录，且 RWS 技术支持部门已无法在问题上取得进展；在这种情况下，客户仍然可以跟踪缺陷或改进的状态，因为这是 RWS 产品开发部门处理的请求；
- 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 RWS 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 RWS 活跃支持服务帐户；或
- RWS 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 RWS 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，RWS Support Gateway 中的案例将关闭。RWS 产品开发部门将继续对缺陷进行调查研究。

若未确定解决方案，可能有两种结果：

1. 在 RWS 支持工程师继续与授权支持联系人合作寻求解决方案/变通方法期间，P1 案例继续开放。
2. 对于优先级别较低的产品问题，RWS Support Gateway 中的案例将关闭，但产品问题将继续由 RWS 产品开发部门处理。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 RWS 的规划流程至关重要。

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

请注意：尽管 RWS 将对请求进行审查与评估并可能用于后续产品发布中，但 RWS 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

[RWS Support Gateway](#) 24 x 7 开放。

RWS 技术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
亚太地区	09:00 - 17:30	日本标准时间
EMEA	09:00 - 17:30	欧洲中部时间
NASA	09:00 - 20:30	美国东部时间

请参阅您所在地区支持服务的相关订单表或协议。营业时段表示正常工作时段，但是一些 RWS 技术支持中心可能在当地法定假日期间休息。

您的帐户管理员可以独立地更改个人用户的区域，以确保他们将在其区域内获得支持。

所有 RWS 技术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。

## 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层关注的活动。

RWS 升级流程如下：

级别	联系	升级程序
1	在案例中升级	在 RWS Support Gateway 中创建案例，单击“Request Escalation”（请求升级），然后在注释框中输入原因。 RWS 支持工程师及支持经理将看到升级请求。RWS 的目标是让 RWS 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。
2	全球支持管理团队： <a href="mailto:supportmanagers@rws.com">supportmanagers@rws.com</a>	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。 RWS 全球管理团队将看到邮件，RWS 的目标是让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。

3

全球客户服务主管：  
[gcs.leaders@rws.com](mailto:gcs.leaders@rws.com)

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全球客户服务主管，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。

## 附录 D: 翻译效率产品的支持级别

服务 <sup>11</sup>	3 个月合约（仅限 Freelance 版）	SMA 1 级	SMA 2 级
时长	8½ x 5	8½ x 5	8½ x 5
服务级别 (SLA)	P1: 1 小时 P2: 1 个工作日 P3: 2 个工作日 P4: 3 个工作日	P1: 1 小时 P2: 1 个工作日 P3: 2 个工作日 P4: 3 个工作日	P1: 1 小时 P2: 4 小时 P3: 1 个工作日 P4: 2 个工作日
授权支持联系人	1	1	4
无限制支持案例	√	√	√
实时聊天重置许可证	√	√	√
由我们的技术支持人员提供远程协助（如果需要）	√	√	√
产品补丁和新推产品	√	√	√
免费升级到下一个版本	X	√	√
全天候访问 RWS Support Gateway、知识库、社区和学习教程	√	√	√
客户服务通信	√	√	√

<sup>11</sup> 在[附录 E](#) 中单独列出独立选项

## 附录 E： 翻译效率产品的独立选项

独立选项仅在 SMA 2 级可用。

若客户需要讨论下述独立选项，须与其 RWS 销售主管、[RWS 续订](#)或 [RWS 技术支持](#)部门联系。

独立选项	说明
其他授权支持联系人	可以为其他授权支持联系人购买 RWS 技术支持服务。
指定工程师	此授权个人负责深入了解客户环境，并负责管理所有支持案例。指派给您的支持工程师每月将与您一起回顾支持服务中的关键方面，包括服务级别 (SLA) 成果、处理支持案例的时长、未处理的支持案例和最近的产品（新推产品和累积更新）。

## RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响，在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术，解决企业的语言、内容和市场准入挑战，助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美，涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业，我们的办事处遍布五大洲，致力为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年，总部位于英国，在伦敦证券交易所监管市场——AIM（另类投资市场）上市，股票代码为 RWS.L。

有关更多信息，请访问：[www.rws.com/cn](http://www.rws.com/cn)

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团\*的机密信息和专有信息。

\*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。