# 定义

“软件服务支持” （后文简称“软件服务”或者“服务”）是指您通过 EMQ 或者 EMQ 授权的合作伙伴渠道购买了永久版权或者订阅软件后，您获取到的技术支持服务。

在您的软件服务支持到期后，如果使用的软件版本还在继续提供“软件服务”支持的列表内，您可以通过购买“软件服务”来延长服务期限。

# 获取 EMQ 支持

如需获取 EMQ “软件服务”，你需提供相关的证据表明您购买过我们的服务，服务支持的范围取决于您购买的服务类型。具体 EMQ 服务内容请参考1.4 章节。

EMQ 支持电话/邮件和服务时间请浏览本文下方；我们可以根据您的需求，提供中文或者英文服务。

如果我们发现您的 EMQ 软件被修改或者重新编译，我们将不提供服务。

# EMQ 授权合作伙伴的服务支持

如果您从 EMQ 授权合作伙伴渠道购买的"软件服务支持"，只要能提供相应的支持资格证据，EMQ 也将提供服务。具体 EMQ 服务内容请参考1.4 章节。

# 服务方式和内容

EMQ提供多种商业支持，但仅限制于 EMQ X Enterprise、EMQ X Platform，不对 EMQ X Broker 进行支持。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 基础版 | 专业版 |
| 服务时间 | 5\*8（本地时间） | 7\*24 |
| 电子邮件 | 是 | 是 |
| 即时通讯工具 | 是 | 是 |
| 语音 | 否 | 是 |
| 在线协作 | 否 | 是 |
| 支持工程师数量 | 1人 | 2人 |
| 响应时间 | 请参考以下二个表格 | |
| 恢复时间 |
| 修复时间 |

**注意：**

1. 本地时间与签订的合同是同个时区。

2. 如果与客户商定了其它时间，就以商定的时间为准。

3. 5\*8里面的时间为服务支持内的时间，如第一天下午6点及以后发生的故障，从第二个工作日早上9点开始计算时间。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 基础版 | | | |
| 严重级别 | 响应时间 （小时） | 业务恢复时间 （小时） | 修复时间（天） |
| P1 | 2 | 8 | 15 |
| P2 | 4 | 48 | 30 |
| P3 | 24 | 5\*24 | 90 |
| P4 | 36 | N/A | N/A |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 专业版 | | | |
| 严重级别 | 响应时间 （小时） | 业务恢复时间（小时） | 修复时间（天） |
| P1 | 2 | 8 | 15 |
| P2 | 2 | 36 | 20 |
| P3 | 16 | 3\*24 | 60 |
| P4 | 36 | N/A | N/A |

问题分级定义

* P1（严重 - crisis）：系统崩溃、无法启动或拒绝连接等原因导致用户无法获得任何系统服务，并对业务的正常运行造成重大影响。
* P2（重要 - critical）：系统主要功能不能正常工作，并对用户业务的正常运行造成较大影响：生产系统不稳定，并有周期性中断。例如：系统部分应用出现间断性错误，需要查明原因。
* P3（一般 - normal）：系统有故障，但仍然可以运行，对用户业务系统的正常运行有一定的或轻微的影响；产品性能增强请求；非生产系统故障。例如某个特定用户无法连接到服务器。
* P4（低级 - minor）：不会影响任何业务的系统缺陷。

# 服务联系方式

您可以通过邮件、电话在工作日、全天日（根据你买的相应服务），来获取支持。

公司技术服务热线：400-696-5502

公司技术服务E-mail：[contact@emqx.io](mailto:contact@emqx.io)