

iSpring 软件维护和技术支持服务协议

本协议管辖 ISPRING 向客户提供维护和支持服务（在本协议中简称为“服务”或“服务(S)”）。

请注意：接受本协议，即通过电话或电子邮件方式联系 ISPRING 获取维护和支持服务，或购买引用本协议的支持程序，即表示您同意本协议的条款。如果您代表公司或其他法律实体订立本协议，则表示您有权约束指定的实体及其附属公司遵守本条款和条件，在这种情况下，术语“您”或“您的”指陈述的实体及其附属机构。如果您没有此权限，或者如果您不同意这些条款和条件，则不能接受本协议，也不得接受这些服务。

如果您是 iSpring 的直接竞争对手，则不能获得服务，事先获得 iSpring 的书面同意除外。此外，您可能不会出于评估或监视其质量或性能的目的，或出于任何其他基准测试或竞争目的而获得服务。

本协议自您接受之日起在您和 iSpring 之间生效。

1. 定义

“会员”，就贵方而言，是指直接或间接管控您、受您管控或与贵方共同管控的任何个人或实体；**“控制”**（包括相关含义的**“受控制”**和**“受共同控制”**）指直接或间接拥有指导或指引管理或政策方向的权力（通过证券或合伙企业的所有权或其他所有权权益，通过合同或其他方式）。

“情况”是指您对与本软件有关的服务或由本软件引起的错误的支持请求。

“案件识别号”是指由 iSpring 生成并提供给您用于注册和跟踪您的案件识别号和跟踪号。

“错误”是指在指标的，未经修改的软件中出现与文档中所示适用规范的一（1）或多个可再现的偏差。

“错误报告”是指 iSpring 软件每次出现错误时所创建的文件。

“iSpring 软件服务”是指包含在 iSpring 软件服务上或通过 iSpring 软件服务可获得的 iSpring web 服务软件程序的当前版本，以及与此相关的、您已被有效许可使用的其他服务，包括维护版本和网站更新（以下简称**“更新”**）。您对 iSpring 软件服务的使用应遵守 iSpring Web 服务订购协议的相关条款。

“维护版本”是指改进软件功能而不包含任何新的重要功能或增强的更新。维护版本由版本号中第二个小数点后的数字表示。例如，9.1.1、699.1.2 和 699.1.3 是 9.1 版的维护版本。

“重要升级”是指 iSpring 软件的后续发行版本，它们将通过功能和可用性上的显著改变来增强该软件，并带有一个新的首字母数字，例如 8.0 或 9.0。

“次要升级”是指软件的后续版本，该版本可以改进功能或向软件添加新功能，并带有新的第二个数字，例如 8.5 或 8.6。

“目标代码”是指软件的二进制机器可读版本。

“可选服务”是指您根据本协议第4条的规定选择从 iSpring 获得的维护和支持服务。

“服务”是指根据本协议提供的维护和支持服务。

“软件”是指 iSpring 产品的当前版本（“ iSpring Converter Pro”，“ iSpring Suite”，“ iSpring Presenter”），包括维护版本以及次要和主要升级。您对软件的使用应遵守相关软件许可协议的条款。

“支持小时数”是指每周7天，每天24小时的支持时间。

“支持请求”是指您根据本协议向 iSpring 提交的服务请求。支持请求应通过电子邮件（sales@ispring.cn）或电话（+(852) 30016672）提交。

“您”或“您的”根据相关软件许可协议自行购买、安装和使用本软件的个人；或者，如果软件是代表某个单位（如雇主）购买、下载或安装的，“您”或“您的”是指为其下载或安装软件的公司或其他法律实体。

“您的数据”是指由您或为您向服务提交，或由您或为您使用服务收集和处理的在测试环境中可能出现重复错误的电子数据和信息。

2. ISPRING 的声明、保证及承诺。

2.1 iSpring 声明、保证及承诺如下：服务将按照适用的行业标准以专业的方式提供；

2.2 在提供服务时遵守所有适用法律；

2.3. 在本协议项下为您提供的服务没有也不会违反 iSpring 对任何其他个人或实体可能承担的任何协议或义务。

3. 服务

3.1 如果本软件或 iSpring 软件服务是在试用或评估的基础上向您提供的，则 iSpring 将向您提供本软件的服务，并在整个试用期间的支持时间内为您提供 iSpring 软件服务。

“服务”包括识别、诊断和纠正错误，由具有足够资格和经验的后台技术人员提供以下服务，以识别和解决报告错误的支持请求：(a) 电子邮件协助，在五(5)个工作日内给您回复；(b) 电话协助，接听来电无需回复；(c) 查阅在 iSpring 网站上提供的或通过电子邮件以书面形式交付给你的技术资料；错误纠正服务，包括但不限于识别缺陷代码并提供更正、解决方法和/或目标代码补丁以纠正错误，或者具体计划，说明 iSpring 将如何解决问题，以及估计纠正缺陷需要用时多久。

通过提供服务，iSpring 将根据本协议，特别是附录 A 的规定更正错误。

3.2 **处理支持请求。**调查所有支持请求，如果请求与软件有关，或与软件引起的错误有关，则(a)设立案件，(b)由 iSpring 支持代表生成并提供给您案件识别号，(c)案件应按照

iSpring 的标准步骤和过程解决。对于 iSpring 在其工作时间内收到的错误报告，iSpring 将尽商业上的合理努力通过电子邮件或 iSpring 网站上的在线设施与您就错误进行沟通。

3.3 在标准支持时间之外的支持请求。 所有电子邮件语音邮件将在接下来的五（5）个工作日内通过电子邮件收到回复。

3.4 服务限制。 尽管本维护与支持服务协议中有任何其他规定，iSpring 只提供针对软件最近一次重大升级的服务。

3.4.1 iSpring 除本协议规定外，没有义务为软件提供服务。除本文明确规定外，iSpring 不负责为您开发软件的后续组件或为您开发其他流程。

3.4.2 联系 iSpring 以获得服务，您同意向 iSpring 提供所有必要的信息，以防止 iSpring 在测试环境中出现错误。如果您未能向 iSpring 提供必要的信息，iSpring 没有义务提供服务。

3.4.3 iSpring 没有对由于非 iSpring 提供的硬件或软件所造成的错误提供服务的义务。iSpring 没有义务执行本服务，除非您已购买本服务。

3.4.4 除非 iSpring 另有书面授权，否则 iSpring 不应被要求纠正由于以下原因引起的任何错误：(a) 在软件或其任何部分中合并或附加功能、程序或装置；(b) 因事故、运输、疏忽、误用、更改、修改或增强软件而引起的任何不一致；(c) 未能为软件提供建议的安装环境；(d) 将软件用于其特定目的以外的其他目的；(e) 在该软件规定的硬件平台以外的任何系统上使用此软件；(f) 如适用，使用有缺陷的影音设备或有缺陷的软件进行复制；(g) 未能合并 iSpring 先前发布的任何软件修订版或补丁程序来纠正此类错误。

3.5 维护和支持服务 不包括：(a) 开发自定义计算机程序，(b) 与任何第三方软件或硬件有关的维修或服务。

3.6 知识产权。 iSpring 保留所有的错误更正、维护版本以及次要和主要升级的所有权。特此确认并同意，前者应被视为就应用软件许可协议而言的该软件的构成。

3.7. iSpring 软件服务的定期维护。 您承认，有关 iSpring 软件服务的某些定期维护活动可能是必要的或适当的，包括错误修复、软件更新、功能更新以及新应用程序和新模块的添加。在大多数情况下，iSpring 基础设施的设计是支持 iSpring 工程和支持团队进行更新，无需中断 iSpring 的软件服务。如上述定期的维护活动预计不会对您使用 iSpring 软件服务产生重大影响，iSpring 无需就此类维修活动向您发出通知，但在正常情况下，iSpring 通常会提前至少 24 小时通知您。如果 iSpring 预计定期维护活动将导致 iSpring 软件服务不可用或中断超过连续十(10)分钟，iSpring 将提前通知您有关情况。iSpring 将采取商业上合理的措施，在非工作时间进行常规定期维护。

3.8. iSpring 自行决定采取商业上合理的措施，以确保每周七(7)天全天候可在互联网上提供 iSpring 软件服务。如因技术、维护、运行或安全原因，iSpring 认为必要时，有权采取影响上述可访问性的措施。您知悉并承认 iSpring 不保证您访问网络，且对您自己的网络连接或设备的缺陷概不负责。

4. 可选服务

4.1 您有权购买 iSpring 网站 <https://www.ispring.cn/>内某些支持计划中包含的软件可选服务。

4.2 可选服务包括维护和支持服务，可能包括以下列出的软件附加服务，这些服务由 iSpring 自行决定并发布在 iSpring 网站 <https://www.ispring.cn/>上。iSpring 保留在任何时候在通知或不通知的情况下自行决定增加或减少可选服务的数量以及更改本软件可选服务的权利。

案例分析。 iSpring 将提供案例分析，以解决需要专业人员进行深入研究的软件难题。你的情况将由专业的 iSpring 工程师进行调查。对于特别复杂的问题，iSpring 开发人员和质量保证工程师将参与制定解决方案。

购买包括案例分析的支持计划后，iSpring 支持代表将在一个工作日内与您联系，了解问题的细节。

购买支持计划并进行案例分析后提交案例的另一种方式：

- 登录到您的 iSpring 帐户；
- 创建案例识别号；
- 提供问题的详细说明；
- 附加研究问题所需的文件。

iSpring 支持代表应在一个工作日内启动案例研究程序。一旦制定出可靠、优质的解决方案，iSpring 支持代表将为您提供问题描述，可能的解决方案或解决方法、建议或错误修复。

每个支持计划都包括一定数量的案例分析。由 iSpring 支持代表确定问题是否与 iSpring 软件错误有关。如果问题不是由 iSpring 软件错误引起的，而是由操作系统或用户错误引起的，在相关支持计划期限到期之前，提供的案例分析不得从剩余的案例分析量中扣除。

专业知识分析师。 iSpring 应在购买包含专业支持分析师的支持计划后五(5)天内，以书面形式向您提供支持分析师的专用电话和电子邮件。此类专用电话和电子邮件仅在支持分析师工作时间内提供服务。

新功能请求优先级。 iSpring 技术人员将把您的功能需求转交给产品开发工程师。iSpring 服务台技术人员应在七(7)个工作日内回复任何功能请求。iSpring 负责评估您对功能请求的可行性，iSpring 没有义务将您的功能请求包括在任何未来 iSpring 软件开发计划中。

优先回复邮件和电话。 您的所有支持请求将在一(1)个工作日内通过电子邮件或电话答复。

远程协助。 通过指示您使用软件中提供的某些诊断工具来提供部分服务。如果事实证明无法解决支持请求，如果您明确授权允许，且您已建立并维护合适的网络配置，iSpring 人员应通过您从 iSpring 人员建议的列表中选择程序远程访问软件并提供远程系统连接。iSpring 远程协助意味着在实时屏幕共享的情况下仔细检查您的系统。在远程协助期间，一名 iSpring 支持代表将根据他的知识和经验，找出消除这个问题的最佳办法。

在您购买了包括远程协助的支持计划后：

- iSpring 支持代表应在一(1)个工作日内与您联系；
- 1 小时的远程协助会话应安排在您最方便的时间进行；
- iSpring 将向您提供有关远程协助过程和所需软件的说
- iSpring 支持代表应在您的计算机上远程访问并诊断问题的根源，以消除问题；

- 如果 1 小时的远程协助仍未消除问题，iSpring 将为您提供免费的后续远程协助；
- 将会提供详细的远程协助报告。

在安全的远程协助会话期间，iSpring 支持代表可以临时控制您的鼠标和键盘。您应保持对机器的控制，并且可以随时断开会话或从技术人员那里获得控制权。iSpring 将保证会话期间您的隐私和安全不会受到损害。

每个支持计划都包括一定数量的远程协助会话。由 iSpring 支持代表确定问题是否与 iSpring 软件错误有关。如果问题不是由 iSpring 软件错误引起的，而是由操作系统或用户错误引起的，在相关支持计划期限到期之前，提供的远程协助不得从剩余的远程协助数量中扣除。

支持。 iSpring 应在支持时间内通过电话、电子邮件和实时聊天为您提供专业支持，以协助您进行软件的操作和支持，包括培训、支持和咨询，以优化软件系统和您的体验。

无限的主要和次要升级。 iSpring 将在您的相关支持计划期限内提供所有主要和次要的升级。

4.3 iSpring 保留随时自行决定是否增加或减少可选服务数量的权利，恕不另行通知。

5. 范围外问题

iSpring 在诊断或解决由软件引起的或本协议未涵盖的问题时所产生的任何时间，均应按 iSpring 当时的费率向您收费，每次通话的最低费用为一小时。

5. 条件和终止。

6.1 协议期限。 本协议自您根据相关许可协议购买软件或 iSpring 软件服务之日起生效，直至相关订阅条款终止或到期，或直至您购买可选服务的支持计划（下称“条款”）为止。

6.2 服务期限。 本软件服务以及为试用或评估向您提供的 iSpring 软件服务的期限自试用期开始时生效，至试用期到期时止。

6.3 可选服务的期限。 可选服务的期限自您购买了带有可选服务的支持计划之日起生效，有效期为一（1）年（“初始期限”）。如果您在相关的上一个期限结束前至少 30 天发出书面通知，初始期限可被续期，续期与初始期限（“续期”）相同。续期收费与之前相同，但前提是 iSpring 保留随时自行决定更改带有“续订可选服务”的支持计划单价的权利，恕不另行通知。支持计划和可选服务的价格可在 <https://www.ispring.cn/> 查询。

6.4 终止。 任何一方均可出于以下原因终止本协议：（i）以书面形式提前 30 天通知另一方其已发生实质性违约，如果该违约行为在 30 天内仍未加以更正，或（ii）如果另一方成为申请破产主体，或成为任何其它资不抵债、接管、清算或债权人利益分配等诉讼的对象。

6.5 尚存规定。 第 1、2 和 7 条将在本协议终止或期满后继续有效。

7. 可选服务的费用和支付，可选服务的变更

7.1. 在 6.2.1 和 6.2.2 条规定的服务期限内，iSpring 不会就本协议第 3 条规定的服务向您收费，但 iSpring 保留按当时的标准费率对您要求的其他服务（第 3 条中未提及的），以及事后证明是因 iSpring 未提供的硬件或软件造成的错误报告相关的服务向您收取额外费用的权利。

7.2 费用和支付。 iSpring 提供本协议第 4 条中规定的可选服务，包括某些年度费用支持计划(以下简称“费用”)，您应通过授权信用卡支付给 iSpring，或 iSpring 同意的其他付款方式支付。iSpring 保留随时更改费用或适用费用，且在有/无通知的情况下收取新费用的权利。

7.3 可选服务的变更。 可选服务的变更可能是您当前支持计划的升级。升级是指您将可选服务添加到您购买的支持计划中，并收取同等或更高的年费。

7.4 除非本协议或发票条款另有规定，否则(i)费用是基于所购买的产品而非实际使用的，(ii)付款义务不可取消，已支付的费用不可退还，以及(iii)在相关订阅期间所购买的数量不可减少。

7.5 费率。 本协议项下应付给 iSpring 的所有付款、价格和费用不包括所有联邦、州、市或其他政府现在生效或将来颁布的消费税、销售税、现行或将来颁布的税种。除了 iSpring 的所得税外，您应承担所有费用和处理费用，包括费用退还、欺诈和退款。即使本协议中有任何相反规定，被许可方仍应自行负责因本协议而产生的或与本协议有关的任何增值税征收、支付和相关注册费用。如果为了免除销售或使用税的责任而准备了豁免证明书或类似文件或程序，您应获取并向 iSpring 提供这些证书、文件或进程。如果 iSpring 有法律义务支付或收取您在本第 7.5 条项下应承担的税款，iSpring 将向您开具发票，您将支付该金额，您向 iSpring 提供由适当税务机关授权的有效免税证明除外。进一步说明，iSpring 仅负责根据 iSpring 的收入、财产和员工计税。

8. 您的指定人员。 在本协议有效期内，iSpring 技术支持人员将与您和/或您授权并确认的人员联系。该人员应有权对软件问题进行调查，并了解维护和支持的参与规则。您应向 iSpring 支持代表提供授权联系人的姓名和电子邮件，仅在您以书面形式告知 iSpring 的情况下，您可随时修改该联系人的姓名和电子邮件。

对于购买的并发或多个软件许可证，每个许可中有资格获得服务的联系人不得超过一(1)名授权联系人。要增加您授权联系人的数量，您可以从 iSpring 网站 <https://www.ispring.cn/> 上的 iSpring 支持计划中选择购买支持计划。更多信息请与 iSpring 联系：<https://www.ispring.cn/contact-sales>

9. 赔偿

您在此同意为 iSpring 及其关联公司、管理人员、董事、理商和员工弥偿，为其提供辩护，使其免受任何费用、损失、索赔、损害、罚款、处罚或责任，包括根据任何判决、裁决、法院命令或和解应支付的律师和其他专业人员的合理费用，在任何程度上由任何第三方发起的任何索赔、要求、诉讼、仲裁或其他程序，包括因您违反本协议而引起的政府机构或实体的评估、索赔或要求，以及由您的数据引起的任何第三方索赔。

10. 保密。

10.1. 机密信息的定义。 “机密信息”是指：任何一方（披露方）根据本合同向另一方（接收方）所披露的所有信息，无论是书面的、口头的，或者以数据信息、样品、模型、合同等其他形式。您的机密信息包括您的数据；我们的机密信息包括我们的服务，各方的机密信息包括本协议的条款和条件以及所有订单（包括定价），以及该方披露的业务和营销计划，技术和技术信息，产品计划和设计以及业务流程。但是，保密信息不包括（i）公众已知或一般为公众所知的任何信息，而不违反对披露方的任何义务，（ii）在披露方披露之前，接收方已知道该信息。违反对披露方的任何义务，（iii）从第三方收到而不违反对披露方的任何义务，或（iv）由接收方独立制定。

10.2. 保密信息保护。 接收方将使用与其用于保护其类似机密信息（但不低于合理谨慎）的机密性相同的谨慎程度（i）不将任何披露方的机密信息用于任何目的外本协议的范围，

以及 (ii) 除非披露方以书面形式另行授权, 否则将披露方的保密信息的访问权限限制为其及其关联公司的员工和承包商的保密信息的访问权限。本协议以及与接收方签订保密协议的协议包含的保护不得低于此处的保护。未经另一方事先书面同意, 任何一方均不会向其关联公司, 法律顾问以外的任何第三方披露本协议或任何订购单的条款, 前提是向其关联公司, 法律顾问或会计师进行任何此类披露的一方将对此类关联公司, 法律顾问或会计师对此“保密”部分的遵守本 10.2 条负责。

11. 责任限制和免责声明

11.1 在任何情况下, iSpring 均不对因偶然性、特殊性、惩罚性或其他损失或损害负责, 包括因违反本协议而产生的或与之相关的利润损失, 即使 Spring 已被告知此类损害的可能性。

11.2 除非本协议有任何其他规定, 否则在任何补救措施均无法达到其基本目的的情况下, 则 ISPRING 在本协议项下的责任, 无论是根据合同法、侵权法还是其他规定, 直接赔偿均仅限于不超过 ISPRING 根据本协议实际收到的金额。

11.3 服务按“原样”提供, 除第 2.2 条规定外, ISPRING 对于软件或服务及其条件的实用性、完整性或可靠性不做任何明示或暗示的保证。ISPRING 在第 2.2 节中提供担保, 代替所有明显或暗示的保证, 包括商业价值保证和适应性。

11.4 在本协议项下产生的任何诉讼, 无论形式如何, 均不得在诉讼事由产生后一年以上提起, 但在最近一次付款之日起两 (2) 年内提起的拒付诉讼除外。

12. **独立承包商。** iSpring 与本协议中所述的软件和/或服务有关的所有工作应由 iSpring 作为独立承包商而不是您的代理或雇员来执行。iSpring 提供的所有人员均仅为 iSpring 的员工或代理, 无论出于何种目的, 均不应被视为您的员工。iSpring 应提供、雇用并独家控制所有从事本协议项下维修服务的人员, 并通过提供充分和适当的监督来规定和控制执行该等维修服务的方式和方法。iSpring 应全权负责遵守与劳动雇用、劳动时间、工作条件、工资支付和纳税 (如就业、社会保险和其他工资税) 有关的所有规则、法律和法规, 包括法律要求时由这些人缴纳的适用税款。

13. 一般规定。

13.1 **不可抗力。** 除付款义务外, 任何一方因罢工、火灾, 洪水、任何政府机构的任何法律、法规或规章、或不能控制、不可预见或其他情况所造成的延误, 一方或双方当事人对此义务不承担责任。

13.2 **转让。** 本协议的任何一方未经另一方事先书面同意, 不得转让本协议或其在本协议项下的任何权利和权益, 但 iSpring 有权在未经贵方事先同意并通知贵方的情况下将本协议转让给其关联方。在遵守上述规定的前提下, 本协议应符合双方及其各自的继承人和受让人的利益, 并应对其具有约束力。

13.3 **通知。** 本协议下的所有通知、许可和批准均应采用书面形式, 并视为已经发出: (i) 个人交付, (ii) 邮寄后的第二个工作日, 或 (iii) 通过传真发送后的第一个工作日, 或 (iv) 通过电子邮件发送后的第一个工作日 (提供电子邮件不足以发出终止通知或可赔偿的索赔), 本协议另有规定除外。与您的结算相关通知应发送给您指定的相关结算联系人。所有其他通知都应发给您指定的相关管理员。

13.4 反馈意见。您可以随时就 iSpring 提供的任何产品、材料、软件或信息向 iSpring 提供建议、意见或其他反馈(以下简称“**反馈**”)。您同意所有反馈都是并且应该是完全自愿的,且在没有任何单独协议的情况下,不会为 iSpring 承担任何保密义务。但是,未经提供方同意, iSpring 不得透露任何反馈的来源。 iSpring 可以自由公开和使用它认为合适的反馈,完全不承担任何形式的义务。但是,上述情况不影响任何一方在本协议项下对根据隐私政策受保护的信息所承担的义务。

13.5 修订。可以随时通过提供新的条款和条件来修订此协议,您下次登录网站时可接受。 iSpring 保留随时对服务或支持计划进行修改或更新的权利,恕不另行通知。您亦知悉并同意,这些服务可能包括来自 iSpring 的某些通信,包括服务公告、管理信息和产品更新,这些通信被视为您注册的一部分,您将无法退订它们。

13.7 适用法律。本《协议》的订立、执行和解释及争议的解决均应适用中国大陆法律。在法律允许的范围内,本协议的条款应取代在任何相关司法权区采纳或适用于产品的任何统一商法条款。本协议不受联合国国际货物销售合同公约管辖,该公约的适用已明确予以拒绝及排除。

13.8 可分割性。若具有相关管辖权的法院发现本协议的任何条款因任何原因整体或部分无效、失效或不可强制执行,该条款应作出更为狭义的解释,使其合法及可强制执行,整份协议不会因此而失效,协议的余下部分将在法律允许的最大范围内继续具有完全效力。但是,本协议中的任何内容均不得解释为放弃在任何有管辖权的法院对任何此类法律、秩序、规则或规定提出质疑或提出异议的任何权利。

13.9 不豁免。本协议的任何条款均不得被视为放弃,除非以书面形式作出,并由执行此类条款的受益方签署。然而,对本协议任何条款的放弃均不得视为对后续违反该条款的放弃或对类似条款的放弃。此外,放弃违反或不执行本协议的任何条款或条件不会以任何方式影响、限制或放弃一方在本协议下随时要求其严格遵守本协议各项条款和条件的权利。

13.10 没有第三方受益人。本协议仅为双方的利益,除本协议另有规定外,任何其他人均不得在本协议项下享有任何权利、利益或主张。

13.11 全部协议。除先前的保密协议外,(如有)本协议以及本协议的物证、附件和附录、构成双方或其任何关联方之间就其主题事项的完整协议和谅解,并取代有关产品或本协议标的的任何其他先前协议、谅解和陈述(不论口头或书面),它们均在某种程度上与协议的主题有关。

附件 A

软件服务和软件错误解决流程

错误级别和解决方案。

您报告给 iSpring 的所有错误均应分配优先级。 iSpring 根据本附件 A 中的定义将所有错误分类为“严重”、“高”、“中”或“低”。

优先	描述	支持解决方案
----	----	--------

严重/ P1	该问题很关键，在客户端上找不到解决方法。	问题得到了解决，或者提供了解决方案以将优先级降低到 P2 级别。提供了完整解决方案的时间表。
高/P2	该问题导致服务主要功能下降；这个问题很关键，但是有一个可用的解决方案，该功能对于服务而言并非必不可少	这个问题被很好地分析和解决，或者提供了完整解决方案的时间表。供应商向客户提供最新的信息。
中/P3	该问题导致服务的轻微损失或降级，该问题虽然很重要，但是可以解决。该功能并不重要，但会带来不便	这个问题被很好地分析和解决，或者提供了完整解决方案的时间表。供应商向客户提供最新的信息。
低/P4	新功能要求	对请求进行了很好的分析，然后给出了解决所需的时间和成本估算。另外，如果决定将功能包含到主分支中，也会提供时间估计。

为了遵守上述优先级别，您应向 iSpring 支持团队报告错误，并在副本中添加 iSpring 个人经理。您应提供有关错误的屏幕截图/示例来详细说明。如果错误为中/低，则应描述对操作的影响。

解决错误的时间。

根据错误的优先级，iSpring 会在以下规定的时间内更正此类错误：

优先	优先级说明	初步回应	沟通时间表	计划的解决方案
P1	严重	1 个工作日	个别地	尽可能在 72 小时内
P2	高	1 个工作日	一天一次	120 小时内
P3	中	1 个工作日	一天一次	120 小时内
P4	低	1 个工作日	个别地	个别地