

汤森路透的金融和风险业务
现名为路孚特。



服务声明

路孚特

文档版本 0.1

发布日期：2018 年 10 月 10 日

目录

路孚特	1
目录	2
端到端服务	3
1. 探索 3	
A. 联系	3
2. 评估 3	
A. 演示和试用	3
B. 获得专家支持	4
3. 购买和续订	4
A. 订购	4
B. 交易所和第三方服务	4
C. 许可证管理	4
D. 记账和支付支持	4
4. 设立 4	
A. 专业实施服务	4
B. 规划	5
C. 执行	5
D. 签署验收和完结	5
E. 路孚特托管设备	5
5. 产品和使用	5
A. 安全	5
6. 支持 6	
A. 支持渠道	6
B. 回应时间	7
C. 事件管理	7
7. 改进 8	
A. 升级	8
B. 取消	8
附录 1 - 全球联系电话	9

端到端服务

为提供最佳服务，路孚特全心致力于确保客户在从得知我们，直至合同期结束或续约的整个过程中，一直获享无缝专业体验。本文概述了路孚特能满足客户对所订阅产品的哪些预期。

我们一直在研究通过新方法持续改进流程和服务交付，以确保成功应对市场的千变万化，保持与时俱进。在这一研究和改进过程中，我们将不时向您提供我们的最新增强功能、内容和功能动态。

本文针对路孚特的潜在客户和现有客户提供。本文涵盖了当前的所有服务交付，概述了路孚特内部的丰富专业人才，旨在让您了解我们可以满足您的哪些一般性期望。如有任何其他问题，欢迎通过下列任何渠道联系我们。有关特定产品服务设计的信息将以服务说明的形式（如有），按需提供。

1. 探索

A. 联系

欲尽快咨询路孚特人员，请通过[帮助和支持](#)联系我们。路孚特的现有客户还可通过以下渠道联系我们：

A. 客户团队

我们为每位路孚特客户都指定了一名客户经理，以便为您提供精细周到的客户管理服务。此外，我们还根据您与我们业务关系的规模和范围，来基于您的需求配备其他专家，进一步扩充客户团队。您的客户团队将是您的首要联系点，路孚特内全体专家会为其提供充分支持，以确保在初始签约至客户管理活动的设立、实施、培训、支持和持续期间，始终为您提供专业客户体验。

B. 路孚特客户支持

路孚特客户支持团队作为联系点，帮助您详细了解我们的产品和服务（有关如何联系客户支持团队，请参见第 6 节）。

C. MyRefinitiv

[MyRefinitiv](#) 是一个高性能、个性化的安全门户，帮助您获取所需的可靠信息，带来交互式客户体验。该门户现可通过台式电脑、智能手机和平板电脑上的浏览器来访问。通过 [MyRefinitiv](#)，您可：

- 查找产品信息，包括常见问题和最新指南
- 订阅产品通知、数据提醒和其他更新动态
- 访问工具和信息，以帮助 IT 部和数据经理管理用户、订阅和客户概况
- 了解我们的电子发票能力
- 获取问题解答

D. 在线

要了解有关路孚特产品的更多信息，可访问 [MyRefinitiv](#) 上的产品和服务目录。

2. 评估

A. 演示和试用

A. 演示

如果可能，客户团队可为您安排路孚特资产组合中众多资产的产品演示，并与专家协调来回答您的任何疑问、满足您的需求，并为您介绍可能感兴趣的特性和功能。

B. 试用

某些路孚特产品提供免费试用。要了解能否免费试用所需产品，请联系客户团队，或者（新用户）通过在线门户的[帮助和支持](#)联系我们。而且，您还可在 MyRefinitiv 上的产品页点击“申请免费试用”，来查看能否试用。

B. 获得专家支持

我们的专家拥有丰富深厚的内容、市场领域、产品、技术和客户工作流知识。这些专业人员将为您介绍我们的产品和服务可如何满足您的需求，并协助您作出路孚特购买决定。为您指定的客户团队将委托这些专家（如有帮助），来为您评估我们的产品或服务。

3. 购买和续订

A. 订购

多款产品可通过自助工具来订购（有关可通过自助工具订购的产品列表，可参见 [MyRefinitiv](#)）。目前，自助订购仅向 My Account 客户开放。如果所需产品未包含在该列表中，请联系客户团队进行订购。

要请求更多仓位、取消和进行其他服务变更，请联系客户团队。在某些情况下，可通过自助工具（例如许可证管理）或向客户团队发送电子邮件，来订购更多相同服务。

B. 交易所和第三方服务

除了标准路孚特数据包外，您可在服务中添加多个全球交易所（例如 NYSE、CBOT）的数据和专业数据（例如 First Call、S&P）。

A. 第三方提供商额外条款

除了您与路孚特集团成员所达成协议规定的权利和限制外，您对路孚特服务的使用还受到第三方提供商额外条款的约束。

B. My Account 中的交易所和第三方数据页

有关交易所和第三方数据提供商相关定价和政策的指南和有用信息，可参见 [MyRefinitiv](#)。

C. 访问声明 (AS) 和数据源接受服务申报书 (DAD)

如果您在使用企业数据源，或者需要提交接受服务申报书的客户管理交付机制，订单管理专家是您报告要求的主要联系点。接受服务申报书可能为数据源接受服务申报书，或访问声明。

您将在每季度收到待填写的 DAD。访问声明界面易于访问、理解和浏览，可直接通过 MyRefinitiv 进行查看。我们正在将所有客户从 DAD 迁移至访问声明，并将在 2018 年正式完成。您需要为所有相关路孚特服务和交易所或第三方服务，报告访问次数。

MyRefinitiv 和电子邮件通知将提醒您重要的截止日期，以确保您执行所有所需行动。有关更多信息，请联系您的客户经理。

在访问声明申报期结束后，下一周期的账单将基于您申报的仓位进行更新。

对于直接记账的交易所，您有义务直接向该交易所报告访问次数。

C. 许可证管理

路孚特通过许可证管理提供不断增加的客户自助工具。借助许可证管理，您可通过 [MyRefinitiv](#) 管理自己的用户和产品。相关功能包括：创建用户；维护用户详情；订购新的产品和交易所许可证；向用户分配许可证；为用户互换许可证；将许可证和用户迁移至不同位置的帐户；以及取消订阅许可证。

D. 记账和支付支持

记账安排因客户和位置而异；选定产品将通过自助工具处理（参见 [MyRefinitiv](#)）。此服务可用时，将按照客户协议激活记账功能。

对于逾期支付，发票将发送给我们的信用管理团队进行跟进，直至付清。

A. 发票

重复性发票按照合同规定的记账频率生成。如果可能，将以电子方式发送发票，以供通过 MyRefinitiv 访问。发票支付期限基于协议条款。发票将指明如何支付发票金额。此外，发票中还包含联系信息，以便咨询任何记账相关问题。

4. 设立

A. 专业实施服务

路孚特专业服务和实施团队由拥有产品和技术专业知识的专业人员组成，可远程或现场提供整个路孚特产品系列的升级、安装、技术培训和变更相关实施服务。我们的所有服务都由技能卓越、经验丰富的专业人员，来通过项目进行管理和交付。

基于产品交付、部署的复杂性和范围，以及客户基础架构和结构的定制或集成水平，我们的服务将包含在产品订阅中，或者额外收费。对于某些产品，我们提供可选的自助、远程或面对面协助服务。

B. 规划

在规划阶段，将确定相关角色和责任，并与您商定交付安排。为完成安装，我们可能需要了解相关环境和网络的详情。如果相关产品有所要求，必须及时提供所有所需信息，以确保订单顺利进展而无延迟。不同提议会要求在开始设立前执行评估，并制作经签署的工作声明，以记录所有依赖项、交付项、范围内外元素。在收到并整理所有必要信息后，我们将可启动电路、设备和网络分配，或其他任何依赖项（如需要）安排。在确认所有安排后，我们将提供安装或服务的暂定日期建议。

C. 执行

路孚特专业服务和实施团队针对所有产品和/或服务实施，提供持续一致的项目管理体验，以及精心制定的沟通管理策略。在安装完成前，我们将与各方合作交付服务（例如，电路、硬件、许可）。订单进展将受到定期监控，并在整个订单生命周期中提供动态信息。

在此阶段，您需要作好安装准备。我们将说明环境和网络要求。例如，您可能需要配置路由器、DNS 服务器和防火墙。还可能需符合相关规格的电脑和操作系统。基于您所请求的支持类型，可能需要进行远程或现场访问。

路孚特产品的物理安装将按照我们的标准完成。对于客户管理的安装，我们将提供必要的技术/产品文档，以便您自行安装，同时仍将远程支持安装流程。路孚特工程师需遵循的任何特定客户现场政策都必须在下单时说明。如果您的请求与路孚特健康和安全管理指南或其他路孚特政策不冲突，路孚特工程师应遵循这些指南和政策，不过可能会额外收费。

安装将在正常工作日的上午 9:00 至下午 5:00 期间完成。我们明白业务环境的临界性，可安排其他安装时间，但可能会额外收费。

D. 签署验收和完结

安装将经可靠程序测试验证，才会视为完成。在项目完结阶段，我们会向您简述和说明服务记录，以确认完成工作。有时，您可能需要为相关工作签署验收证明。路孚特专业服务和实施团队将确保已实施的解决方案转移给了我们的客户支持团队，且已可用于生产。在额外收费的情况下，路孚特工程师将在安装完成的后一个工作日，提供初期遮盖服务。在验收已交付服务后，将通知所有相关方，已安装的服务可在生产环境中运行，并将向您签发待支付的发票。

E. 路孚特托管设备

如果路孚特为现场部署托管设备，以促进交付产品，则该设备将视为我们所交付服务的必要部分，并带有递进式安全和功能更新。为确保您始终享有对我们服务的最佳访问，我们要求在四周周期内，完成所有路孚特托管设备升级。对于每次升级，将提前十个工作日提供通知，以说明新版本所含的功能。路孚特有权基于紧急维护（例如行业级安全补丁）而修改此交付时间，因为一般需要此类更新以保持服务完整性。仅可基于获得路孚特批准的合理情况而延迟，例如市场事件或计划的变更冻结。延迟日期应尽快确定。如果未重新安排或确认更新，我们将更新托管的基础架构，以确保服务完整性。如果禁止我们维护运作政策和标准，（如需要）我们可能会移除托管设备，来保护服务和其他客户。

5. 产品和使用

A. 安全

我们的信息安全政策与 NIST 网络安全框架一致，由路孚特执行委员会批准。此政策规定了适用于我们员工、流程和技术的安全原则。我们在必要时对这些政策和支持标准进行审查和更新，以考虑不断变化的技术风险，以及监管变化和客户的信息安全需求。

我们的信息安全风险管理 (ISRM) 职能部门负责保护应用、平台和基础架构，并确保客户数据安全。路孚特将安全放在我们工作的核心位置。因此，我们构建了以信息安全为核心的组织结构。

A. 信息安全

我们了解确保个人数据安全的重要性，而我们的信息安全政策和实践正是此承诺的基础部分。我们通过数据分类，来确保基于相关数据的风险水平，采取适当的安全防护措施。而且，我们的安全策略还包括向整个企业内的应用负责人和技术团队指明适当的安全控制举措，以支持产品研发和运作环境安全。这是为了减轻客户信息机密性、完整性和可用性在我们存储、处理或传输时受到的威胁。我们支持的安全计划包含：

- 安全监控
- 系统监控
- 漏洞扫描

- 加密
- 补丁管理
- 病毒防护
- 基础架构安全
- 设备锁定

B. 物理安全

所有战略数据中心都根据行业最佳实践，按照路孚特公司安全政策指南标准进行管理。这些指南准则包括要求物理安全、建筑维护、火灾抑制、空调设备、带有后备发电机的不间断电源 (UPS) 供应，以及具有多种可用供电和通信。我们的政策要求所有设施均接受全面审计。

我们已采取多种安保方法，来控制设施的访问权限。基于设施的敏感性，这些方法可能包括：配备安保人员、ID 卡、集成感应读卡器的电子门禁系统、PIN 码，或生物识别设备。

我们的信息安全计划（包括我们的基础架构、技术控制、流程、政策和认证）还针对技术风险、监管变化和客户信息安全需求，定期进行审核和更新。

C. 业务连续性和灾难恢复

金融界面临越来越多的潜在风险，这些风险可能会在发生破坏性事件后，影响关键业务功能或服务。我们制定了业务连续性和灾难恢复策略和计划，以确保能够持续提供服务，并保护我们的员工和资产。

我们建立了全球性的结构化框架，旨在确保路孚特作好准备来应对破坏性事件。此方法可应对不同的破坏性事件，包括但不限于大规模的特定位置事件和仅限路孚特的破坏性事件。

我们的工作核心是要求为各关键职能制定、测试和维护业务连续性计划。我们的策略和计划包括基于业务要求和特定危机事件，来利用全球资源和基础架构。

D. 隐私

路孚特尊重隐私，竭力按照我们的隐私政策和外部隐私权声明，来保护个人数据。我们的[隐私权声明](#)概列了我们将如何收集和使用个人信息。

E. 行为准则

路孚特[供应链道德准则](#)体现了我们作为组织的道德价值观，以及我们的从业方式。其中包含重要的公司政策，并举例说明了这些政策的含义、应在何种情况下提出疑问、如何寻求帮助，以及为何道德行为非常重要。此准则适用于路孚特的所有董事、高级职员和员工。

F. 审计和合规

我们设有内部审计和保证小组，来审核技术和财务控制举措。这些小组由具有专业资格的审计师和具有特定技术背景的员工组成。

G. 法律和监管

我们的全球法律部将解释我们业务所在国家/地区适用的法律和法规，并制定适当政策来帮助遵循这些法律法规。

我们提供全天候开放的业务合规和道德热线，以供报告道德、法律或政策问题。

6. 支持

对于有关我们产品和内容的所有问题，路孚特客户支持团队是您的中心联系点。

A. 支持渠道

您可通过多种方式来联系路孚特客户支持团队：产品或 MyRefinitiv 上的帮助或支持部分、Eikon Live Chat（如订阅），或热线电话。

通过 My Account 的“支持”部分，可在线向客户支持团队发送“案例”（申请）。客户支持专家将在收到您申请后的 15 分钟内联系您，而且您还可在 MyRefinitiv 上跟踪案例。

虽然 MyRefinitiv 为所有类型的询问提供了平台渠道，但对于关键问题，应始终通过电话或 Eikon Live Chat（如订阅），来实时联系我们。

有关针对您产品的支持详情，请参见 [MyRefinitiv](#)。

B. 回应时间

我们会按照以下回应时间标准，来回应您的询问。请注意，具体回应时间可能因产品而异。有关针对您产品的回应时间，请参见其服务说明（如果有）。



获取帮助



即时聊天

1 分钟内回应



全球联系电话

20 秒内回应

REFINITIV.



MyRefinitiv

15 分钟内回应

C. 事件管理

对于有关我们产品的所有问题，客户支持团队是您的中心联系点。我们提供帮助中心支持，以回应内容、应用和技术询问。

客户支持团队由技能和经验丰富的服务专业人员组成，他们将充分发挥专长来快速解决您的问题。对于较为复杂的问题，专家可能会与其他解决方案小组的成员合作，以及时回应您的询问。

在您联系路孚特支持人员后，我们将记录您的询问，并提供案例参考号。我们还将执行一级分析，以解答您的问题。

在回答您的询问后，我们还会最终确认您是否有其他问题，如果没有问题，会关闭案例。

A. 严重等级

严重等级 1：多名用户完全失去服务，或具有业务关键性

- 在此类紧急情况下，主系统和任何备用系统都生成错误结果、发生灾难性故障，或无法工作，而且所有或多名最终用户均遇到相同问题
- 来自“高级”或“A”级交易所、期货展期和实时指数的关键实时数据不可用或未更新

严重等级 2：一名用户完全失去服务、失去恢复力

- 同时影响多名最终用户的路孚特服务元素无法正常工作，导致内容丢失、功能损失或性能下降，但具有可行的临时变通措施
- 恢复性下降未对客户造成直接影响
- 在此类紧急情况下，单一用户工作站或通信线路实施现场发生故障

严重等级 3：不影响服务

- 所有密码重置或新密码请求
- 内容搜索和解释问题
- 功能/工作原理问题
- 不影响服务的请求、产品增强和例行维护

B. 重大事件管理

路孚特实施了明确框架，来应对重大事件。重大事件控制流程 (MIC) 旨在协调服务恢复工作，以确保及时恢复服务，并与相关客户进行明确沟通。启动后，MIC 流程将全天候运行，直至事件解决。

B. 培训

路孚特培训团队为客户提供增值培训，包括最终用户、市场数据和 IT 支持中心方面的培训。您可通过[培训网站](#)或[帮助和支持](#)页，来[在线请求培训](#)或[讨论培训选项](#)。有关产品特定培训的详情，请参见按需提供的产品特定“服务说明”（如果有），或者联系客户团队。

C. 路孚特开发者社区

路孚特长期以来一直是开放技术领域的领导者，并在全球范围内提供开发者社区服务。为维护此领导力承诺，我们将持续改进路孚特开发者社区计划，以支持所需实践和生态系统，来应对现今的商业挑战。

路孚特开发者社区旨在帮助金融开发人员、分析师、数量分析专家和市场数据专业人员使用路孚特 API，来通过我们的开放平台集成范围广泛的众多可用内容、服务和能力。

此计划在全球范围内，提供大量技术信息、学习材料、视频、文章、工具和开发者日活动。作为后盾的倡导和支持计划经专门设计，

可帮助构建、测试和发布应用，来促进业务发展和实现目标。

加入此社区再简单不过了。只需在开发者门户 (refinitiv.com/developers) 自助注册即可。注册后，您将可立即访问大量专门资源和问答论坛，以帮助完成工作。此外，您将获邀参加活动，来了解即将发布的新版本、全新功能，并与开发者社区的同行进行交流。

7. 改进

A. 升级

路孚特产品和服务的更新、升级和/或其他任何变更通知一般通过 MyRefinitiv 或所需渠道，以书面形式发送给重要客户联系人。路孚特可能提供多项支持服务，来协助迁移至路孚特产品，以及从旧版产品更新和升级。这些服务可能包括：

- 培训：（参见上面的“支持”部分）
- 协助转换：路孚特可能会协助您进行从旧版路孚特产品至新版，以及从竞争对手解决方案至路孚特产品的布局、数据和技术配置转换。此类协助可能产生的任何费用一般由双方在开始此类安排前达成协定。
- 技术支持：路孚特可能会按需提供支持，来帮助您解决技术问题。此类支持包括通过电话和/或在线访问我们的帮助中心，或者特定自助工具（参见“支持”）

路孚特将尽合理努力，来通知客户对其服务执行的重大变更。

B. 取消

对于所有取消，都必须按照您与我们所达协议中规定的取消条款，以书面形式通知路孚特。您可通过客户经理，来通知路孚特取消服务。对于特定服务，可通过用户定期提交的接受服务申报书来添加或取消服务。第三方提供商的取消条款可能有所不同，一般将在您与我们所达的协议中指明，而且在特定情况下，可能会直接参考第三方提供商的条款。

TR 可能会不时废止某项服务整体，或其某个版本。在此情况下，路孚特将按照您协议所含的条款，提前提供废弃通知。在所述期限过后，路孚特可能会终止对废弃服务或服务版本的支持。在大多数情况下，最终将终止服务，不过软件的特定永久许可证可能会继续生效，但不再受支持。

附录 1 - 全球联系电话

奥地利 0800.234.805	法国 0800.97.0234	秘鲁 0800.51.828
阿根廷 0800.288.9999	危地马拉 1.866.222.2581	葡萄牙 800.206.953
澳大利亚 1.800.630.128	洪都拉斯 1.866.222.2605	菲律宾 1800.1855.0002
比利时 <i>英语</i> 0800.80.932 <i>法语</i> 0800.80.928	中国香港特区 3009.5616	新加坡 1800.776.7188
玻利维亚 800.10.0277	印度 000.800.440.1976	西班牙 900.81.1027
巴西 0800.891.7872	爱尔兰 1.800.709.199	瑞典 020.87.87.87
加拿大 1800.738.8377	意大利 800.929.080	瑞士 <i>法语</i> 0800.00.1509 <i>德语</i> 0800.00.1535 <i>意大利语</i> 0800.00.1529
智利 800.80.0058	日本 0120.161.916	
中国 4008.811.408 4006.399.215	卢森堡 <i>法语</i> 800.23.989 <i>德语</i> 800.23.990	英国 0800.44.2000
哥伦比亚 01.800.944.2979	墨西哥 01.800.123.0162	乌拉圭 000.411.009.3079
哥斯达黎加 0800.011.0849	荷兰 0800.0200.385	美国 1800.738.8377
丹麦 803.09.696	新西兰 0800.738.837	委内瑞拉 0800.100.4242
厄瓜多尔 1.866.222.0650	尼加拉瓜 001.800.044.0075	
萨尔瓦多 800.6122	挪威 800.31.851	
芬兰 0800.117.137	巴拿马 001.800.898.4679	