KNX 支持协议

KNX 工具支持协议 / 2026 年 9 月 – 1.3 版

总则声明

作为 *KNX 协会*一项或多项官方产品的所有者，您有权就该等产品申请支持。创建新的支持请求即表示您同意以下条款。

《*KNX Tools 软件许可协议*》继续无限制地适用。

详细条款

定义

"KNX 协会"	指 *KNX Association* cv，总部位于比利时迪赫姆/布鲁塞尔（Diegem/Brussels）。
"KNX Support"	主要通过 "MyKNX"平台访问、用于创建/编辑本人支持请求的工具。
"KNX 产品"	依据《*KNX Tools 软件许可协议*》，指 *KNX 协会*的软件。
"KNX ETS 应用"	依据《*KNX Tools 软件许可协议*》，指由 *KNX 协会*开发的 ETS 功能扩展（KNX ETS App）。
"第三方 ETS 应用"	依据《*KNX Tools 软件许可协议*》，指由 KNX 会员开发的 ETS 功能扩展（Third Party ETS App）。
"支持团队"	负责处理支持案例的团队或个人；通常为技术人员，在某些情况下也可能是软件开发人员。
"客户"	至少一项 *KNX 产品*的合法所有者，且拥有本人有效的 "MyKNX"账户。
"一级支持（Tier 1）"	由 *KNX 协会支持团队*提供的第一级支持，负责支持案例的初步分类、诊断和解决。
"二级支持（Tier 2）"	涉及专业资源的第二级支持，专业资源可包括软件开发人员或外部分包商；当支持案例无法在 *一级支持*层面解决时启用。

支持的可用性

(0) 支持请求应通过 *客户* "MyKNX"账户中的相应菜单项提交。 MyKNX 平台是创建、跟踪和管理支持案例的主要渠道。发送至 *KNX 协会*官方支持地址（support@knx.org、sales@knx.org、info@knx.org、certification@knx.org）的请求同样予以受理：此类请求在收到后将自动在 MyKNX 平台上创建支持案例，无需 *KNX 协会*工作人员进行任何人工干预。本协议规定的优先级分类和时间要求适用于以此方式创建的每一个支持案例，无论该案例是由 *客户*直接在平台上创建，还是根据发送至官方支持地址的消息自动创建。

(1) 发送至 *KNX 协会*工作人员个人电子邮件地址的请求或咨询，或通过社交媒体（Facebook、X.com、YouTube）或任何其他渠道提交的请求或咨询，其本身不构成正式支持案例。 *KNX 协会*可将此类咨询转至 MyKNX 平台，或邀请 *客户*在该平台上提交。本协议规定的响应和解决目标仅自 MyKNX 平台上创建支持案例之时起开始计算，*KNX 协会*不保证发送至个人地址或通过其他渠道发送的咨询将被接收、转发或答复。

(2) *KNX 协会*不提供电话技术支持。*支持团队*不接受以电话方式提交、诊断、跟进或升级技术支持案例。需要技术协助的 *客户*必须使用第(0)款和第(1)款规定的书面渠道。本排除规定仅适用于技术支持；在提供电话联系方式的情况下，*KNX 协会*的其他部门（例如销售、行政、认证）仍可通过电话联系。如 *支持团队*认定某一技术问题仅通过书面沟通无法有效解决，可自行决定主动与 *客户*进行电话联系。任何此类主动外呼电话均属 *支持团队*的单方决定，不构成 *客户*享有电话技术支持的权利。

支持范围

(3) *KNX Support* 仅适用于与客户所拥有的 *KNX 产品*直接相关的技术问题/疑问。

(4) *KNX Support* 在任何情况下均不包括客户培训。因此，*支持团队*并无义务处理与 KNX 系统及软件知识相关的问题。对于此类问题或疑问，客户应联系 KNX 官方培训中心，或获取相应的技术资料（例如通过 MyKNX）。另一种选择是使用 ETS eCampus，网址为 https://ecampus.knx.org。

(5) *支持团队*将尽一切合理努力解决支持案例。如问题无法解决，*支持团队*将建议替代解决方案。此外，该问题将转交 KNX 工具经理（KNX Tool Manager）。如 *KNX 产品*明显存在错误，将尽快提供修正。但 *支持团队*无法告知客户修正版本可能的发布日期。无法建议替代解决方案的情况亦同样适用。

(6) *KNX ETS 应用*的支持由 *KNX 协会支持团队*在 *KNX Support* 中提供。

(7) *第三方 ETS 应用*的支持由相应的 KNX 会员提供，该会员对其自有 ETS 应用及相应支持负责。但此类 ETS 应用的支持不通过 *KNX Support* 处理，须向相应的 KNX 会员提出。

(8) *KNX 协会*对 *支持团队*提供的任何不正确或不完整的信息不承担责任。

使用限制

(9) *支持团队*就已无法使用或已损坏的数据的恢复或还原提供协助；但如数据经证实无法恢复，客户应独自负责确保始终保留其数据的充分备份。在此类情况下，*KNX 协会*对数据丢失不承担责任，且无义务投入更多时间尝试解决该问题。

(10) *支持团队*不为不符合工具要求的操作系统提供协助。上述要求可通过 *KNX 协会*官方帮助中心（support.knx.org）查阅。

(11) 如无法发现或不明显存在与 *KNX 产品*的直接关联，*支持团队*不为与客户个人电脑设备及/或其配置或已安装操作系统相关的问题提供协助。*KNX 协会*对此类情况不承担责任，且无义务投入更多时间解决该问题。

© 2012–2026，KNX Ασσοχιατιον。保留所有权利。

(12) 如无法发现或不明显存在与 *KNX 产品*的直接关联，*支持团队*不为与 KNX 设备相关的问题提供协助。 KNX 设备的问题仅由相应的设备制造商/供应商处理。

(13) *支持团队*无法为与未经认证的 KNX 设备相关的问题提供协助，即使该问题可能由 *KNX 产品*引起。

(14) *支持团队*仅就每一受支持产品代际内 *KNX 产品*的最新正式发布版本提供协助。 *KNX 协会*不再维护的版本不受支持，*支持团队*无义务调查、复现或修正针对此类版本报告的问题。当前受支持版本的列表通过 *KNX 协会*官方帮助中心（https://support.knx.org）发布。如所报告的问题涉及不再受支持的版本，*支持团队*可要求*客户*先在受支持版本上复现该问题，然后再对该支持案例作进一步调查。本款不影响 *客户*依据《*KNX Tools 软件许可协议*》所享有的权利。

责任限制

(15) 《*KNX Tools 软件许可协议*》中规定的责任限制条款全面且无限制地适用于依据本支持协议提供的所有支持服务、建议、指导及任何其他协助。在不限制前述规定的前提下，对于因依据本支持协议提供的支持服务而产生或与之相关的直接或间接损害，包括但不限于利润损失、数据丢失、业务中断或任何后果性损害，*KNX 协会*在任何情况下均不承担责任。在任何情况下，*KNX 协会*在本支持协议项下的累计责任均不得超过*客户*在引起索赔的事件发生前十二（12）个月内依据《*KNX Tools 软件许可协议*》支付的许可费用。

(16) 依据本支持协议提供的支持服务按“现状”（“as is”）提供，不附带任何明示或默示的保证，包括但不限于适销性、特定用途适用性或所提供信息准确性的默示保证。本支持协议第(8)款的规定无限制地适用。

优先级分类和时间要求

(17) 所有支持案例在收到时均由*支持团队*划分为以下优先级之一：

(a) 优先级 1（紧急）：*KNX 产品*无法使用或核心功能完全失效，没有可用的变通方法，且*客户*的项目工作受阻。

(b) 优先级 2（高）：*KNX 产品*的主要功能受到严重影响。可能存在变通方法，但该方法对持续使用而言有局限性或不切实际。

(c) 优先级 3（一般）：轻微问题、一般技术咨询、非关键缺陷或改进请求。 *KNX 产品*的正常工作使用未受到实质性影响。

*支持团队*保留根据其对技术影响的自行评估重新划分支持案例优先级的权利。

(18) *支持团队*（*一级支持*）应在以下目标时间内作出首次实质性答复，时间按比利时工作时间计算（周一至周五，比利时法定节假日除外）：

(a) 优先级 1：四（4）个工作小时。

(b) 优先级 2：一（1）个工作日。

(c) 优先级 3：两（2）个工作日。

*支持团队*应努力在以下目标时间内解决支持案例：

(a) 优先级 1：两（2）个工作日。

(b) 优先级 2：五（5）个工作日。

(c) 优先级 3：十（10）个工作日。

(19) 如支持案例无法由*支持团队*（*一级支持*）解决，可升级至专业资源，其中可包括外部分包商（*二级支持*）。升级至*二级支持*后，适用以下解决目标：

(a) 优先级 1：自升级之日起五（5）个工作日。

(b) 优先级 2：自升级之日起十（10）个工作日。

(c) 优先级 3：自升级之日起十五（15）个工作日。

支持案例升级至*二级支持*时，将通知*客户*。

(20) 第(18)款和第(19)款规定的响应和解决目标仅为目标，并非具有约束力的保证。如某一目标未能实现，将在相应的支持案例中告知 *客户*预计时间安排。上述目标不产生任何获得补偿或损害赔偿的权利。

(21) 在*支持团队*等待*客户*提供信息、数据或采取行动的任何期间内，上述响应和解决时限暂停计算。*客户*有责任及时回复*支持团队*的请求。

(22) *客户*应向*支持团队*提供复现、分析和解决所报告问题合理所需的信息、数据和访问权限。如未提供此类信息，或 *客户*在调查过程中未充分配合，*支持团队*分析和解决该支持案例的能力可能受到限制，所提供的协助亦可相应受限。在两（2）次提醒后 *客户*仍未作出实质性答复的，*支持团队*可关闭该支持案例；已关闭的支持案例可在提供所需信息后重新开启。在此期间，适用第(21)款规定的响应和解决时限暂停。

(23) 对于与*第三方 ETS 应用*相关的支持案例，第(18)款和第(19)款规定的响应和解决目标不适用，因为此类案例并非由 *KNX Support* 处理，而是由相应的 KNX 会员以其自身方式处理。

(24) 无论 KNX 内部支持和监控系统如何，客户始终对其自身的支持请求承担唯一责任。如某一支持案例未获答复，客户有责任在相应的支持案例中告知 *KNX Support* 团队尚未收到答复。

沟通

(25) 与*客户*的沟通仅通过 *KNX Support* 进行，包括数据交换（例如 *KNX 产品*诊断文件）。如数据量意外过大，将向 *客户*提供在线存储访问（或类似方式）。

(26) 如客户就其此前已提出的问题创建新的支持案例，系统将自动生成答复，并将新案例合并至现有支持案例。

(27) 对于行政支持，*支持团队*可使用以下语言答复支持案例：英语、荷兰语、法语和德语。

(28) 对于技术支持，首选语言为英语和德语。视主题及*支持团队*人员的可用情况，*支持团队*也可使用荷兰语、法语、希腊语、西班牙语和意大利语答复。在某些情况下（例如人员缺勤），无法保证在第(18)款和第(19)款规定的时限内以英语以外的语言作出答复，*客户*因此接受可能出现的延误。以英语进行的支持案例不受此类额外延误的影响。

© 2012–2026，KNX Association。保留所有权利。

期限和终止

(29) *客户*可提前三（3）个月通知 *KNX 协会*，于每季度末终止本支持协议。自终止之时起，*客户*不再享有本支持协议总则声明中所述的任何进一步支持。

(30) 如发生以下情况，*KNX 协会*可向*客户*发出书面通知，立即终止本支持协议或暂停*客户*对 *KNX Support* 的访问：

(a) *客户*严重违反本支持协议的任何条款，且在收到该违约行为的书面通知后十五（15）日内仍未纠正；

(b) *客户*对*支持团队*有辱骂、威胁、歧视或其他不当行为；

(c) 系统性滥用支持渠道，包括但不限于反复提交超出本协议所定义支持范围的请求。

在可行的情况下，*KNX 协会*在行使本款项下的终止或暂停权利之前，应事先通知*客户*并给予其纠正相关行为的机会。

(31) 如本支持协议被终止或暂停，*客户*无权获得任何赔偿或任何补偿或损害赔偿金的支付。

(32) 本支持协议因任何原因终止后，以下条款继续完全有效：责任限制（第 15–16 款）、保密（第 38 款）、数据处理和保护（第 39–40 款）、赔偿（第 41 款）、适用法律和争议（第 34 款）以及本存续条款。

保留条款

(33) 本支持协议未明确规定的所有权利均予保留。

适用法律和争议

(34) 本支持协议受比利时法律管辖并依其解释，不考虑任何法律冲突规定。布鲁塞尔（比利时）法院对 *KNX 协会*与*客户*之间的所有争议或纠纷拥有专属管辖权。

其他

(35) 产品推荐请求不予受理。 *KNX 协会*无权提供此类信息。在此情况下，请*客户*查阅相应网站上的制造商信息，或直接与 KNX 制造商联系。

不可抗力

(36) 如任何一方因超出其合理控制范围的情况，包括但不限于自然灾害、流行病、战争、恐怖主义、政府行为、停电、互联网或电信中断或网络攻击（“不可抗力事件”），而延迟履行或未能履行其在本支持协议项下的义务，则该方在该等延迟或未能履行的范围内不承担责任。受影响方应毫不迟延地将不可抗力事件及其预计持续时间通知另一方。如不可抗力事件持续超过六十（60）日，任何一方均可向另一方发出书面通知终止本支持协议。

可分割性

(37) 如本支持协议的任何条款被有管辖权的法院认定为无效或不可执行，其余条款继续完全有效。该无效或不可执行的条款应由最接近双方原意的有效且可执行的条款替代。

数据处理和保护

(38) *支持团队*应对客户数据及项目数据保密，不得向任何第三方披露，亦不得用于商业目的。但 *支持团队*可使用项目数据纠正与 *KNX 产品*直接或间接相关的问题。

本款项下的保密义务不适用于以下信息：

a) 非因 *KNX 协会*过错而已经或成为公开可得的信息；
b) 在*客户*披露之前 *KNX 协会*已知悉且不负有保密义务的信息；
c) *KNX 协会*在未参考*客户*保密信息的情况下独立开发的信息；
d) 从第三方处获得且不受披露限制的信息；或
e) 依据法律、法规或法院或主管机关的命令须予披露的信息，但前提是 *KNX 协会*在法律允许的情况下应就该等披露事先合理通知*客户*。

*客户*应对 *支持团队*在提供支持过程中披露的任何非公开技术信息、变通方法、诊断方法或内部工具详情予以保密，未经 *KNX 协会*事先书面同意，不得向第三方披露该等信息。

本款规定的保密义务在本支持协议终止后继续有效三（3）年。

(39) 视支持案例的类型和复杂程度，*支持团队*可要求提供项目数据。此类数据可以是 *KNX 产品*所使用的数据（例如导出的项目文件或 “Project Store”文件），也可以是与项目相关的数据（例如项目报告、*KNX 产品*中项目的屏幕截图等）。*客户*向 *支持团队*提供此类数据，即确认其已获得将项目信息及相关文件上传至 *KNX Support* 所需的一切许可，包括建筑物所有者及任何受影响第三方的许可。

(40) 与本支持协议相关的个人数据处理受 *KNX 协会*隐私政策管辖，该政策可在 *KNX 协会*网站上查阅。*客户*知悉并同意，通过 *KNX Support* 提交的个人数据——包括但不限于账户信息、支持案例通信及项目数据——将由 *KNX 协会*依据上述隐私政策及适用的数据保护法律（包括欧盟第 2016/679 号条例《通用数据保护条例》）进行处理。 *KNX 协会*应实施并维持适当的技术和组织措施，以保护该等数据免遭未经授权的访问、丢失或毁坏。

赔偿

(41) 对于因以下情况产生或与之相关的任何第三方索赔、损害、费用或责任（包括合理的律师费）， *客户*应为 *KNX 协会*进行抗辩、予以赔偿并使其免受损害：

a) 客户违反第(39)款所作陈述而向 KNX Support 提供的数据；或
b) 客户未能获得第(39)款所要求的必要许可或同意。

© 2012–2026，KNX Association。保留所有权利。

转让

(42) 未经另一方事先书面同意，任何一方均不得转让或让与其在本支持协议项下的任何权利或义务；但 *KNX 协会*可无需同意将本支持协议转让给关联方，或在合并、收购或出售其全部或实质上全部资产时进行转让。任何违反本款的所谓转让均属无效。

优先语言

(43) 本支持协议以英文拟定。本支持协议的任何其他语言译本仅为方便参考而提供。如英文版本与任何译本之间存在任何差异、不一致或解释分歧，概以英文版本为准。

© 2012–2026，KNX Association。保留所有权利。