

第1章 服务政策

1.1 产品维保服务

产品维保服务包含硬件质保与软件升级服务，硬件质保服务旨在降低设备故障对业务的影响，能快速进行维修或者更换新设备，减少业务中断时间；软件升级服务能为客户设备运行提供快速稳定的运行软件环境，提高业务稳定性与连续性。

服务产品	服务介绍
硬件质保服务	服务期内，提供保修，其中 AP 与 IoT 前端产品，享受好件先行。
软件升级服务	服务期内，享受同等功能的软件升级，确保业务系统始终处于最佳稳定状态，保障设备运行环境稳定连续。

产品维保服务说明

1) 硬件保修时效：

响应类型	服务时效	服务详情
好件先行	7x10H	<ul style="list-style-type: none"> ◆ AP 与 IoT 前端设备在服务期内享受好件先行； ◆ 控制器与交换机等设备出厂三个月内享受好件先行； ◆ 7×10H，每天 08:30~18:30(国家法定节假日除外)； ◆ 30 分钟响应受理，默认顺丰快递； ◆ 说明：16:00 之后提交的申请，第二天 12:00 前发货。
设备维修	5x10x5BD	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 服务期内，控制器与交换机等设备享受免费维修； ◆ 5×10H，周一至周五，08:30~18:30(国家法定节假日除外)； ◆ 30 分钟响应受理，默认顺丰快递； ◆ 收到设备后 5 个工作日将修复件寄出。

BD: Business Day, 工作日。

2) 配件质保说明

产品类型	相关配件	说明
无线与交换机产品	包括但不限于电源适配器、天馈线、天线、天馈防雷器、网口防雷器、支架、光模块、短信猫等	配件质保期限同出货合同质保期限，过保后不再提供续保服务。
物联网产品	智能门锁配件、红外遥控器配件、I/O 扩	

	展配件、漏水监测配件、电流互感器、 光纤模块、光纤跳线、告警模块等	
--	--------------------------------------	--

3) 其他说明:

- 软硬件质保服务需要按年购买，硬件质保服务必须保持连续性，即购买的起算时间为上期质保期截止时间。
- 维修或更换后的产品，质保时间为三个月；若原设备质保时间剩余超过三个月，则以原设备质保时间为准。
- 软硬件质保服务不包含上门服务。

1.2 原厂交付服务

原厂交付服务指信锐技术资深工程师根据客户网络建设特点制定专业的实施方案，并全程参与现场作业指导，帮助客户快速、规范地完成产品部署，确保项目高效、高质量开局，为客户提供专业、标准的产品交付，并给客户的产品交付培训，确保客户 IT 投资取得预期收益。

服务内容	服务介绍
标准化项目管理	原厂标准化项目管理，保障产品与服务顺利交付。
施工督导服务	资深工程师参与施工阶段现场作业指导，确保产品部署规范标准。
开局调试服务	资深工程师负责项目开局，结合客户业务需求完成产品调试，保证交付质量。
产品培训服务	根据客户需求，移交项目配套资料并组织培训，确保客户熟悉产品特性，具备一定的运维能力。

1.3 运维无忧服务

1.3.1 运维无忧服务

随着企业信息化程度越来越高，对网络稳定、安全、高效的运行，提出了更高的要求，这就给企业的网络运维带来了更高的挑战。能否及时有效的解决网络中的问题，保证网络健康、稳定的运行，在一定程度上也决定了企业的核心竞争力。

为解决客户运维困扰，我们推出运维无忧服务，并对不同业务环境以及运维要求的客户，提供差异化的服务解决方案。旨在为客户提供一站式的高品质运维保障服务，保障客户业务持续稳定的运行，确保客户运维无忧。

运维无忧服务基于服务内容与服务时效分为：金牌服务、VIP 服务、SVIP 服务

服务内容	服务项目	金牌服务	VIP 服务	SVIP 服务
智能客服	智能咨询	Yes	Yes	Yes
	在线客服	Yes	Yes	Yes
400 服务	7x24H 400 咨询服务	Yes	Yes	Yes
	远程技术支持服务	Yes	Yes	Yes
	专属服务经理	No	No	Yes
有限次售后上门服务	原厂工程师售后上门服务	No	7x24xND	7x24x4H
软件升级服务	有效期内免费升级软件版本	No	Yes	Yes
备件服务	按时效标准协调备机	No	7x10xND	7x24x4H
巡检服务	按次数标准提供巡检服务	No	2 次/年	4 次/年
关键时刻保障服务	保障关键时刻业务无忧	No	No	Yes

金牌服务：信锐技术免费为所有用户提供有竞争力的运维服务，满足用户对网络系统的一般运维与管理需求。

分类	金牌服务
适用业务场景	承载一般不重要业务，对网络系统的稳定要求一般的场景
适用行业	企业、金融、教育、商超、景区、政府、医疗等行业
运维管理要求	1、自身运维能力较强，能应对一般的运维问题，并且对网络运维与管理无明确要求的客户 2、网络承载的业务对于网络质量要求一般，能接受较长时间的业务中断影响
服务质量要求	对服务时效、服务专业性等要求不高，无需现场支持的客户

风险规避要求	无需主动维护网络，只做被动响应运维的客户
--------	----------------------

VIP 服务：为用户提供业内领先的运维服务解决方案，满足对网络系统稳定与连续性以及对运维与管理要求较高的用户。

分类	VIP 服务
适用业务场景	承载非核心业务的网络场景，如：金融行业公共 WIFI 场景、商超与景区等公共 WIFI 场景、学校宿舍等承载非生产业务的场景、医院公共 WiFi 场景
适用行业	企业、金融、教育、商超、景区、政府、医疗等行业
运维管理要求	1、自身运维能力弱，但对网络运维与管理有着较高要求的客户 2、网络承载的业务对于网络质量要求较高，不能容忍长时间的故障或断网
服务质量要求	对服务响应时效、技术服务能力、服务专业性等有较高要求的客户
风险规避要求	需要定期主动检查网络系统健康状态，主动规避潜在风险的客户

SVIP 与 VIP 的区别总结：更快的响应速度、更完善的保障计划，更优质的服务资源；能满足用户对网络系统的稳定、安全、高效有极高要求的运维需求。

分类	SVIP 服务
适用业务场景	承载了重要核心业务、生产业务的网络场景，如金融行业办公 WIFI、医疗行业内网 WIFI、生产车间机器生产 WIFI、仓储物流扫码枪使用网络、企业无线办公网络、教育行业上课或办公网络等
适用行业	企业、金融、教育、商超、景区、政府、医疗等
运维管理要求	1、自身运维能力有限，但对网络运维与管理有很高要求的客户 2、网络承载的业务对于网络质量要求较高，需要最大限度保障网络系统的高效、稳定
服务质量要求	对服务响应时效、技术服务能力、服务专业性有极高要求的客户
风险规避要求	需要定期主动检查网络系统健康状态，主动规避潜在风险的客户
定制化服务需求	经常有重要会议、重要活动等需要临时保障的客户

运维无忧服务说明：

名称	服务详情	备注
专属服务经理	信锐技术为客户指定专属服务经理对接，负责响应并处理客户远程问题等，保障客户服务连续性与专业性。	
有限次售后上门服务	远程无法解决的问题，信锐技术提供现场技术支持，当确认需要现场处理后，有 2 个服务级别： <ul style="list-style-type: none"> ◆7x24xND：每天 8：30-18：30 受理，第二天协调技术人员出发赶往现场。如遇特殊情况，将乘坐最快的交通工具赶往现场。 ◆7x24x4H：每天 24 小时受理，4 小时内协调安排技术人员出发赶往现场。如遇特殊情况，将乘坐最快的交通工具赶往现场。 ◆产品问题不限上门次数，非产品问题 1 年内限 5 次上门。 ◆信锐技术将尽最大努力为客户提供服务，但保留对是否需要进行现场支持的决定权。 	到达时间以实际情况为准。
备件服务	备件服务能为客户提供满足业务运行的备品备件，当遇到设备异常等情况时，及时提供备件保障业务运行。全国 42 个备件中心，备件默认用顺丰快递寄出。 <ul style="list-style-type: none"> ◆7x10xND：每天 8：30-18：30 受理，第二天安排备件发出。 ◆7x24x4H：每天 24 小时受理，4 小时内安排备件，并联系最快的物流发出。 	到达时间以实际情况为准。

ND：Next Day，第二天。

1.4 优享增值服务

信锐技术还提供以下优享增值服务供客户自主选择搭配，多维度保障业务稳定运行，为客户业务带来增值，提升 IT 建设投资回报比。

服务产品	服务介绍
URL 应用规则库服务	信锐技术拥有 5000+应用识别库与 1000W+URL 分类库，持续更新，帮助客户精准识别应用，实现安全审计与应用流控，加强对互联网新应用的风险管控，保障网络安全。
云守护服务	云守护服务主要是针对 IOT 网络的增值服务，持续对 IOT 网络进行智能监测，提供实时告警，并且云端 7x24 小时人工值守，做到智能告警，告警必达，人机共智多重保障，提供全方位守护。

关键时刻保障服务	在客户有重大活动、重要会议等重要时刻，信锐技术为客户提供包括但不限于现场值守保障、设备协调部署、网络搭建与优化等工作，保障客户关键时刻业务无忧。
WLAN 网规网优服务	<p>WLAN 网规网优服务主要面向客户新建网络、网络改造等场景，信锐技术工程师对客户网络架构进行充分调研和评估，结合客户实际需求与环境，对客户的网络进行规划与设计。</p> <p>◆信锐技术拥有 AirCheck 和频谱分析仪、运营商级专业验收系统， AirMagnet Planner 等专业工具。</p> <p>◆定制化需求规划、整体网优与安全加固、项目测试与验收、技术培训，全套服务保障客户业务。</p>
专属服务计划	为客户量身定做客户最需要的服务项目与服务计划，后期按制定的服务计划执行并输出服务结果。
“焕”新服务	“焕”新服务指部分型号控制器与全系列 POE 交换机产品，在服务期内，若出现质量问题，可以不限次数享受好件先行。该服务需要搭配硬件质保服务一起购买，不支持单独购买。

1.5 故障等级与响应时效

故障级别	故障描述	响应时间
一级问题	客户核心业务中断，关键业务系统无法运行，如设备宕机，系统崩溃等。	≤10 分钟
二级问题	客户核心关键业务可运行，但部分重要业务受影响。	≤20 分钟
三级问题	不影响客户核心业务，但产品功能故障或使用问题导致设备部分功能失效，较少影响客户业务。	≤30 分钟
四级问题	不影响客户业务，存在部分用户体验问题，或者是有关产品功能的咨询，配置变更等。	≤60 分钟

第2章 免责声明

信锐技术会尽全力为客户提供服务，但是以下情况不属于信锐技术的服务范畴，或者导致信锐技术不能按要求提供服务。

1 下列情况可能导致信锐服务不能按要求提供：

1.1 不可抗力因素（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；

- 1.2 社会性问题（如：动乱、战争、罢工、政府管制等）引起的服务条件 恶化；
 - 1.3 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施；
 - 1.4 运营商通讯系统中断；
 - 1.5 其他不可控且影响信锐技术提供服务的客观情形。
- 2 由以下原因对信锐设备造成的损坏，不属于信锐技术的服务承诺范畴：
- 2.1 由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对信锐设备造成损坏。
 - 2.2 自然损耗或磨损造成设备损坏。
 - 2.3 因现场设备运行环境(比如潮湿)或外部因素（比如外部电磁干扰、内部 互联设备的故障等）不能满足设备已书面提示的正常运行的环境要求， 所造成的设备损坏。
 - 2.4 由于人为故意或疏忽、使用不当或蓄意破坏行为对信锐设备造成硬件 或数据损坏。
 - 2.5 没有根据设备的安装指导进行安装所造成的损坏。
 - 2.6 因客户或第三方所造成的系统损坏，包括但不限于未按信锐技术的要求擅自对系统重新搬迁、安装；未按信锐技术的要求擅自对识别标志进行调整、修改或删除所造成的损坏。
 - 2.7 未按信锐要求擅自拆机、对硬盘进行涂改、标记等。
 - 2.8 由于客户基础设施的原因造成的系统损坏。
 - 2.9 未经信锐授权，硬件或软件已被修改的设备。
 - 2.10 其他非信锐技术设备自身质量原因所导致的损坏。
- 3 信锐技术不提供本服务说明书不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。
- 4 任何情形下，信锐技术都不因本服务说明书对客户直接或间接经济损失承担责任。
- 5 如果客户选择购买相关的服务，则表示客户允许信锐技术在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。信锐技术将在客户同意的 前提下，遵从客户的要求访问和处理相关信息，该信息将仅用于提供维保服 务。由于客户是这些信息的控制者，信锐技术无法确认此类信息是否包含客 户机密信息或个人数据，客户应当保证其将根据所适用的法律要求，获得或 保留所有必要的同意、许可、授权（“同意”）用于让信锐技术提供

此服务，使信锐技术在提供相关服务时不会违反适用的法律要求、客户的隐私政策、或者客户与用户的协议。信锐技术将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但信锐技术不就提供服务过程中获取和处理此类信息的行为导致的直接或间接责任负责。

6 信锐技术尽可能在现有资料的基础上做到准确详实，但由于产品升级或其他原因，本服务政策内容会不定期进行更新，信锐技术保留对本服务政策信息更新和修改的权利，不再另行通知。如有疑问请联系当地服务经理或者 400-878-3389 进行确认。

7 您购买的产品、服务等受信锐技术商业合同和条款的约束，本政策描述的全部或部分信息可能不在您购买范围之内。除另有约定外，信锐技术对本服务政策内容不做任何明示或默示的声明或保证。

8 本服务说明书的所有权及版权归信锐技术所有，非经信锐技术书面同意，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制、变更或修改本服务政策内容的部分或全部，并不得以任何方式用于商业用途。