



## 服务支持计划

| 服务项    | 工程师级                      | 项目级          | 企业级                          |
|--------|---------------------------|--------------|------------------------------|
| 技术咨询   | 线上咨询                      | 会议交流、线下沟通    | 会议交流、线下沟通                    |
| 技术方案   | 标准方案                      | 定制方案         | 定制方案                         |
| 技术培训   | 不提供                       | 按项目需要        | 按企业需要                        |
| 产品试用   | 软件免费试用、硬件采购试用             | 按项目需要        | 按企业需要                        |
| 产品延保①  | 提供                        | 提供           | 提供                           |
| 产品配件②  | 提供                        | 提供           | 提供                           |
| 产品贴牌③  | 不提供                       | 提供           | 提供                           |
| 远程服务   | 按使用需要                     | 按项目需要        | 按企业需要                        |
| 定制开发   | 不提供                       | 按项目需要        | 按企业需要                        |
| 项目交付   | 不提供                       | 提供           | 按企业需要                        |
| 联合开发④  | 不提供                       | 不提供          | 提供                           |
| 产品资料   | 提供                        | 提供           | 提供                           |
| 产品意见处理 | 按标品迭代                     | 按项目落地        | 按补丁版本落地                      |
| 服务时段   | 5×8小时（工作日）<br>9:00--18:00 | 按项目需要        | 6×12小时（周一到周六）<br>9:00--21:00 |
| 咨询响应时长 | 4小时内响应受理                  | 1小时内响应受理     | 1小时内响应受理                     |
| 服务接入渠道 | 官网、公众号、企微社群               | 官网、公众号、项目服务群 | 官网、公众号、企业服务群                 |

### 说明：

①、产品延保:根据需要提供产品延保服务，详询专属客户经理。

②、产品配件:

IPC系列网关:[标配]天线\*1、24V电源\*1;

Edge产品:[标配]电源\*1+网线\*1+高清线\*1;

Lite/Pro/Plus/Tops系列网关:[标配]天线、端子、卡托套件; [选配]物联卡、电源、网线、通讯线等，根据需要选择采购。

③、产品贴牌:硬件产品中性白牌、定制型号标签免费，OEM贴牌详询专属客户经理。

④、联合开发:指双方签订战略合作协议，针对某场景领域联合开发新品。