

盛邦安全产品生命周期终止政策

概述

受市场趋势变化、客户需求变化、技术发展创新、新产品替代等影响，产品均存在一定的生命周期，生命周期终止后将会退出市场。对此，盛邦安全制定统一的生命周期终止政策，旨在帮助客户更好地管理产品生命周期终止的过渡阶段，并协助客户迁移到可替代的产品及解决方案，持续为客户提供更优质的产品与服务。

生命周期政策适用于盛邦安全的软件、硬件、软硬件组合类产品。

详细政策与服务说明

(1) 通常，盛邦安全会提前至少 3 个月通知产品的停止销售日期。该通知将发布在盛邦安全企业官方网站，客户可以在网站获取停止销售产品及其替代产品的相关信息。

(2) 自产品停止销售日期起，原则上不再接受该产品新的订单，在该日期前已经立项或签署合同的产品不影响销售。

(3) 对于产品停止销售前已经签署的硬件维修或更换服务合同，客户最长可以在停止销售后 4 年内提出续签，以延长产品的服务年限，但产品的服务年限原则上不能超出产品公告的服务终止时间。对于停止销售 4 年后的产品，原则上将不再接受续签。

(4) 产品停止销售日起 5 年内，盛邦安全将根据合同约定提供有偿硬件维修和备件更换服务。如果部分产品备件没有库存，盛邦安全将向客户提供不低于原件性能的其它型号设备或单板进行更换。

(5) 盛邦安全技术支持中心将依照维保服务合同对已停止销售的产品提供从停止销售之日起为期 5 年的 7*24 小时的客户支持服务。客户支持服务的内容包括：

- a) 设备安装和使用咨询，以及远程协助故障诊断；
- b) 现场支持设备安装、调试、更换、故障诊断和软件更新；
- c) 盛邦安全与客户签署的其他合同服务内容。

(6) 对于停止销售 5 年后的产品，盛邦安全原则上不再对这些产品提供维护和支持服务。但为了更好维护客户利益，在停止服务日或约定的维保服务截止日期后发生与产品相关的故障或问题，盛邦安全将在能力范围内提供支持，但不承担任何法律责任。

(7) 盛邦安全尊重所有已经和客户签订的合同，如果内容与上述原则冲突，盛邦安全将以合同约定内容为准，为客户提供高质量的服务。

产品生命周期关键里程碑说明

关键里程碑路标

里程碑日期	-3个月	0日	1年	2年	3年	4年	5年
停止销售公告日	▲	停止销售					
停止销售日							
停止服务合同续签日							
停止服务日							▲

关键里程碑说明

里程碑	说明
停止销售公告日	公司发布产品停售通知的日期，一般早于停止销售日期 3 个月。
停止销售日	用户可以订购该产品的最后日期，本日期之后，该产品不再进行销售。 在该日期前已经立项或签署合同的产品不影响销售。
停止服务合同续签日	客户可提出续签该产品已有服务的最后日期。本日期之后，公司将不再续签或者扩展该产品已有的服务合同。续签服务合同原则上不超过停止服务日。若涉及维保合同尚未结束，以合同约定的维保结束日为准。
停止服务日	公司向该产品提供售后及维保等所有服务的最后日期。本日期之后，公司将不再为该产品提供任何服务，如有任何问题，请联系公司获取其他解决方案。