

类别	服务名称	服务部件号/描述	服务对象	服务期限	原厂备件	原厂备件响应时间	原厂远程技术支持	技术支持响应时间	工程师上门	工程师上门响应时间	其它费用	其它费用承担着	销售方式	机型
返厂保修	标准保修	Standard Warranty	用户或代理	硬件出厂之日起13个月 (HBA卡为三年)	√	返回国外工厂, 30个工作日	×	×	×	×	海关和运输相关费用	代理商	随硬件捆绑	所有IP, SAN产品
	有限终身保修	Limited Life Time Warranty (LTW)	用户或代理	硬件出厂之日起五年	√	返回国外工厂, 30个工作日	×	×	×	×	海关和运输相关费用	代理商	随硬件捆绑	FES,FESX,FLS,FGS
行备件先修	有限终身保修保证	Assurance Limited LifeTime Warrangy	用户或代理	技术支持截止(约为硬件停产五年)	√	下一工作日送达	×	×	×	×	海关和运输相关费用	代理商	随硬件捆绑	FWS, FCX, FSX800/ 1600, TI-24X
(SDP)	代理商技术支持	SVL-SDPA	代理(仅限获得SDP认证的代理)	一年或以上, 合同指定开始日期	√	下一工作日发出	√	7x24	×	×	海关和运输相关费用	SDP	选购	所有IP产品
	代理商自备备件的支持	SVL-SDPM	代理(仅限获得SDP认证的代理)	一年或以上, 合同指定开始日期	×	×	√	7x24	×	×	海关和运输相关费用	SDP	选购	所有IP产品
(BDS)	远程支持	SVL-RMT	用户或代理	一年或以上, 合同指定开始日期	×	×	√	7x24	×	×	无	无	选购	FWS,FCX,FSX800/1600,TI-24X, FES,FESX,FLS,FGS
	返厂维修	SVL-RTF	用户或代理	一年或以上, 合同指定开始日期	√	返回国外工厂, 五个工作日	√	7x24	×	×	海关和运输相关费用	代理商	选购	所有IP产品
	下一工作日备件递送	SVL-NDP	用户或代理	一年或以上, 合同指定开始日期	√	下一工作日送达	√	7x24	×	×	无	无	选购	所有IP产品
	四小时备件递送	SVL-4P	用户或代理	一年或以上, 合同指定开始日期	√	四小时送达	√	7x24	×	×	无	无	选购	所有IP产品
	下一工作日现场工程师现场备件更换	SVL-NDO	用户或代理	一年或以上, 合同指定开始日期	√	下一工作日送达	√	7x24	√	下一工作日	无	无	选购	所有IP产品
	四小时工程师现场备件更换	SVL-4OS	用户或代理	一年或以上, 合同指定开始日期	√	四小时送达	√	7x24	√	四小时	无	无	选购	所有IP产品
	软件支持	SVL-SW	用户或代理	一年或以上, 合同指定开始日期	×	×	√	7x24	×	×	无	无	选购	软件产品