

盛邦安全产品生命周期终止政策

一、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，产品都会有生命周期，生命周期终止后将会退出市场。盛邦安全考虑到产品生命周期终止对客户的系统可能带来的影响，我们制定了统一的生命周期终止政策，以帮助客户更好地管理因产品生命周期终止的业务和技术过渡，针对生命周期结束的产品和软件版本，我们也将继续为客户提供其他可替代的产品与服务帮助客户应对业务挑战。

盛邦安全生命周期终止政策适用于纯软件、硬件、软件硬件组合的产品，软件版本，不适用于生命周期已经终止的产品、软件版本。

二、详细政策与服务说明

1. 通常情况下，盛邦安全产品会提前至少 3 个月通知产品的停止销售日期，该通知将通过盛邦安全官方网站 <https://webray.com.cn/> 发布，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，原则上不再接受任何新建和扩容订单，客户可参照盛邦安全所提供的替代型号进行新建和扩容采购；
3. 自产品停止销售日期起，产品、软件版本分别提供如下时间的服务后停止后续支持：
 - 1) 纯软件、硬件、软件硬件组合的产品：
 - 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。

- 自销产品停止销售日起 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。

2) 软件版本：

- 停止销售日期后，盛邦安全为软件版本提供 3 年版本维护，之后正式停止服务，停止服务日期后，盛邦安全将不再对该软件版本提供软件问题排查、规则库更新、软件补丁修复等全部技术和支持服务，客户需通过升级到新的软件版本来继续获取上述维护支持服务。
- 以上为默认原则，具体以每个软件版本公告的生命周期信息为准。

4. 盛邦安全技术服务中心将依照合同中维保服务内容，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：

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

5. 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，但不承担任何法律和赔偿责任。

6. 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。

三、生命周期路标

产品（包含纯软件、硬件和软件硬件组合的产品）	-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							▲

软件版本	-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					
停止版本维护日							
停止服务日						▲	

四、定义和缩略语说明

- 1. 停止销售日：**正式停止销售的日期，是产品停止接受订单日，包括新的和扩容订单，该日之后，产品/版本将不在销售。
- 2. 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。
- 3. 停止版本维护日：**该日期后，软件不再更新新版本，不再更新补丁包、规则库，停止对该软件的维护。
- 4. 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。