



Gigamon 續約授權

**Gigamon Service Offering Overview**



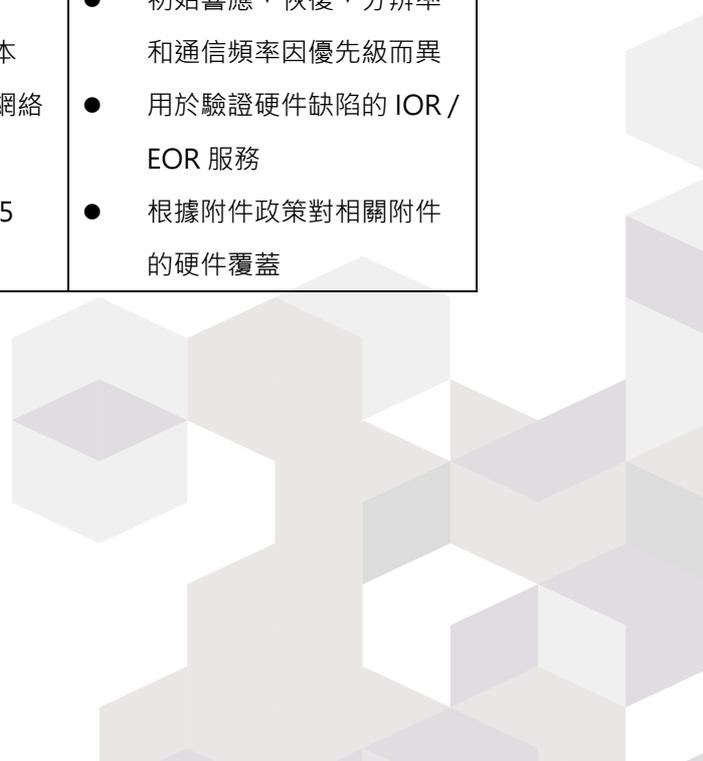
Gigamon®

## 標準版本續約授權說明

Gigamon 為 Gigamon 客戶提供廣泛的服務解決方案。Gigamon 的目標是通過知識淵博的員工和系統快速、專業地滿足客戶的業務需求，從而提供一致的體驗，從而實現整體業務成功。

計劃概述：下表概述了 Gigamon 服務和支持計劃，包含和預期的內容，以及每項服務的優勢。

Gigamon Service and Support Program Overview		
服務名稱	服務敘述說明	服務等級
限制性保固	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一年的硬件退貨和更換服務，以驗證缺陷</li> <li>● 電話和電子郵件的技術支持</li> <li>● Gigamon 支持的正常工作時間內 8x5 *</li> <li>● 支持開始：發貨日期</li> <li>● 一年的缺陷修正或解決方法</li> <li>● 通過電話、電子郵件和網絡提供技術支持</li> <li>● Gigamon 支持的正常工作時間內 8x5</li> <li>● 支持開始：產品發貨日期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● RMA 必須在返回之前獲得 Gigamon 技術支持部門的批准</li> <li>● Gigamon 收到後 10 個工作日內發貨</li> <li>● 返回和替換服務級別</li> <li>● Gigamon 客戶門戶或 FTP 站點提供 24x7x365 的軟件下載功能</li> <li>● 僅適用於維護版本的 Web 訪問（通過 Gigamon 技術支持提供的憑據）</li> </ul>
標準版保固說明	<p>所有軟件保修：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 缺陷隔離以及更複雜配置和“如何”問題的幫助</li> <li>● 完全訪問最新的軟件版本</li> <li>● 通過電話、電子郵件和網絡提供技術支持</li> <li>● 客戶正常工作時間內 8x5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與有限保修相比，SLA 響應增加</li> <li>● 初始響應、恢復、分辨率和通信頻率因優先級而異</li> <li>● 用於驗證硬件缺陷的 IOR / EOR 服務</li> <li>● 根據附件政策對相關附件的硬件覆蓋</li> </ul>



Gigamon  
3300 Olcott Street  
Santa Clara, CA 95054  
T +1 408.831.4000  
F +1 408.831.4001  
gigamon.com