



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"> ● 一年的硬件退貨和更換服務，以驗證缺陷。 ● 電話和電子郵件的技術支持。 ● Gigamon 支持的正常工作時間內 8x5。 ● 支持開始：發貨日期。 ● 一年的缺陷修正或解決方法。 ● 通過電話、電子郵件和網絡提供技術支持。 ● Gigamon 支持的正常工作時間內 8x5。 ● 支持開始：產品發貨日期。 	<ul style="list-style-type: none"> ● RMA 必須在返回之前獲得 Gigamon 技術支持部門的批准。 ● Gigamon 收到後 10 個工作日內發貨。 ● 返回和替換服務級別。 ● Gigamon 客戶或 FTP 站點提供 24x7x365 的軟件下載功能。 ● 僅適用於維護版本的 Web 訪問 (通過 Gigamon 技術支持提供的憑據)。
專業版保固說明	<p>所有軟件保修：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 缺陷隔離以及更複雜配置和“如何”問題的幫助。 ● 完全訪問最新的軟件版本。 ● 通過電話、電子郵件和網絡提供技術支持。 ● 客戶正常工作時間內 8x5。 ● 通過電話、電子郵件、網絡和即時提供全方位技術支持。 ● 訪問客戶門戶，用於創建和編輯案例，瀏覽知識庫，軟件下載和資產列表。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 與有限保修相比，SLA 響應增加。 ● 初始響應、恢復、分辨率和通信頻率因優先級而異 ● 用於驗證硬件缺陷的 IOR / EOR 服務。 ● 根據附件政策對相關附件的硬件覆蓋。 ● 對於擁有有效軟件有限保修或支持協議的任何組織，客戶網站均可全天候提供。

Gigamon
3300 Olcott Street
Santa Clara, CA 95054

T +1 408.831.4000
F +1 408.831.4001
gigamon.com