

湘潭大学

锐捷网络金牌维保

服务解决方案

锐捷网络股份有限公司

2022年6月

**前言**

锐捷网络作为业界领先的网络设备及解决方案供应商，一直视服务为企业发展的生命线，并在多年的服务过程中，始终致力于服务模式的不断完善和创新，成功打造了“专业、快捷”的锐捷服务，不但充分满足了客户需求，而且也使得服务成为锐捷网络在激烈的市场竞争中取胜的重要因素。

目前，锐捷网络拥有一个由300多名技术服务专家和全国29个省市共享的行业专家组成的专业服务平台。雄厚的技术专家队伍、资深的行业背景、领先的行业方案技术，确保随时随地为客户提供原厂商级定制化的服务。此外，锐捷网络还拥有一套通过了ISO9000国际质量体系认证的专业服务运作体系，通过向客户提供业界领先标准的、规范化的高品质服务，努力使“专业、快捷”成为客户最主要的服务体验。

锐捷网络通过为客户提供从客户端支持到高端应用层管理的专业化、一站式服务，并根据各行业不同的服务级别需求制定差异化的服务产品，使客户能够将资源和精力全面集中于自身的核心业务，实现网络投资利益的最大化。锐捷网络通过主动式服务和先进的项目实施与运维管理经验，帮助客户规划、建设、管理和支持其网络系统，与客户共同保障网络365天不间断运行！

“关注随时随地、满意无处不在”。未来，锐捷网络将始终以前瞻的眼光，持续关注客户的需求，不断完善服务内容，积极吸纳并创新服务理念，努力为客户创造更多价值。

**目录**

[1 锐捷网络服务产品简介 4](#_Toc535510194)

[1.1 锐捷网络服务产品概述 4](#_Toc535510195)

[1.2 网络设备出保后风险评估 4](#_Toc535510196)

[2 服务产品内容介绍 6](#_Toc535510197)

[2.1 远程技术支持 6](#_Toc535510198)

[2.2 远程问题处理 7](#_Toc535510199)

[2.3 在线技术支持 8](#_Toc535510200)

[2.4 软件更新支持 8](#_Toc535510201)

[2.5 备件先行服务 8](#_Toc535510202)

[2.6 现场问题处理 10](#_Toc535510203)

[2.7 设备健康检查 12](#_Toc535510204)

[2.8 支持计划与报告 13](#_Toc535510205)

[3 服务产品价值 14](#_Toc535510206)

[3.1 问题处理快 14](#_Toc535510207)

[3.2 业务不间断 14](#_Toc535510208)

[3.3 性价比高 14](#_Toc535510209)

[3.4 设备维护责任分担 14](#_Toc535510210)

[4 声明 15](#_Toc535510211)

[4.1 客户须知 15](#_Toc535510212)

[4.2 免责条款 15](#_Toc535510213)

[5 服务解决方案报价和联系方式 17](#_Toc535510214)

[5.1 具体报价 17](#_Toc535510215)

[5.2 服务销售经理及联系方式 17](#_Toc535510216)

# 锐捷网络服务产品简介

## 锐捷网络服务产品概述

湘潭大学是锐捷网络重要客户之一。为更好的协助湘潭大学网络的维护，同时为保障贵单位网络设备在出现异常时能及时获取备件响应服务和现场支持服务，尽可能减少因网络中断给贵单位业务应用造成的不利影响，同时获得更省心的硬件保修服务。R-Care金牌维保服务是锐捷为客户提供的针对锐捷设备的综合维护服务解决方案。通过该方案为客户提供规范、有时效保障的服务支撑，确保客户网络的持续稳定高效运行。特针对湘潭大学目前网络状况定制以下服务产品：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务内容描述** |
| 1 | 远程技术支持 | 人工客服：7×24智能机器人客服（闪电兔）：7×24 |
| 2 | 在线技术支持 | 7×24×30min |
| 3 | 软件更新支持 | 产品技术资料和主机软件补丁下载 |
| 4 | 软件更新支持 | 提供主机版本软件的维护版本 |
| 5 | 备件先行 | 7×24×4 |
| 6 | 现场问题处理 |
| 7 | 设备健康检查 | 每年2次 |
| 8 | 服务支持计划与报告 | 提供 |

**说明：**

1. 软件更新支持：仅针对主机版本软件，不包含网管软件，业务应用软件（如SMP、SAM）等的更新；
2. 工程师抵达现场时间从远程判断需要派工程师去现场开始计算。

## 网络设备出保后风险评估

湘潭大学的网络设备出保后将可能面临以下风险：

1. 由于电子元器件使用年限超过三年，根据业内同类产品使用经验来判断，三年后的元器件出现故障的概率将可能大大增加。如果实际设备运行环境不佳，且日常无定期进行运行环境检测优化，则有可能再次增加设备出现异常的概率，一但设备出现硬件问题无法正常使用，这将导致贵单位正常的办公业务受到严重的影响。
2. 设备出保后，如果需要原厂级工程师提供现场技术支持服务，业界的统一做法是提供有偿单次响应服务，锐捷网络遵循业界惯例，提供设备单次现场支持服务；如果贵单位核心网络设备、汇聚网络设备及其他重要接入设备出现软\硬件故障，由于无法及时得到工程师现场支持及备件的现场支持服务，这将直接影响贵单位的正常办公业务开展，由于网络长时间中断导致的后果将无法预估。
3. 业界针对硬件设备停产后的通用做法是保留该硬件的主要配件2到5年，期间不再进行配件的增加，这也将导致停产产品后续的维护成本逐年增加直至淘汰。锐捷网络按照业内惯例做法，在有限的资源下优先保障服务期内用户的服务需求，让用户的投入得到最有效的保障。

# 服务产品内容介绍

贵单位可通过拨打客户服务经理电话或者400锐捷服务热线，提出服务请求，锐捷服务工程师将在合同限定的服务时间内与贵单位密切合作，共同解决网络产品的软、硬件问题。锐捷服务工程师首先会尝试通过网络、电话等方式进行远程诊断，并为问题的排除提供帮助。对于不能远程诊断、解决的硬件问题，锐捷服务工程师将在合同约定的时间范围内到达现场，为问题的诊断及排除提供技术支持。对于判定需要通过更换备件予以解决的问题，将负责在合同约定时间内完成备件的送达及更换，以确保锐捷提供支持的网络设备恢复正常运行。

业务恢复时间承诺：

|  |  |
| --- | --- |
| **故障级别** | **业务恢复时间** |
| 一级故障(网络中断或无法正常使用，从而严重影响客户业务运营的情况) | 2小时 |
| 二级故障(网络应用质量严重下降，但核心业务未中断；或者网络中部分非重要业务完全中断)  | 8小时 |
| 三级故障(网络性能受到影响，但大部分业务仍能正常运行) | 24小时 |
| 四级故障(网络性能受轻微影响或无影响，大部分业务仍能正常运行) | 72小时 |

**说明：**业务恢复时间指在具备实施条件的前提下，通过设备复位、修改配置、更换硬件、更新软件等手段，临时或彻底解决锐捷设备故障，并恢复业务运行的时间。

## 远程技术支持

锐捷技术支持中心提供7×24小时热线服务（400-811-1000），为客户提供售后技术问题咨询、服务产品销售咨询服务、受理客户故障申报、硬件报修服务请求、提供服务投诉及建议通道。

锐捷技术支持中心通过规范的服务体系和流程建设，7\*24小时响应热线技术支持，通过实时受理咨询/故障问题，结合锐捷规范的CSOS故障跟踪管理系统进行记录和跟踪，保证客户的每个服务请求能够及时有效的得到跟踪处理。

远程技术支持服务分工界面：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **编号** | **服务内容** | **责任方** |
| 1 | 提供7\*24热线电话支持。 | 锐捷 |
| 2 | 接收并确认服务请求，创建问题工单。 | 锐捷 |
| 3 | 如果反馈的是设备故障，须提供故障设备的序列号。 | 客户 |
| 4 | 针对客户反馈的问题情况进行梳理分类，明确故障类型和级别。  | 锐捷 |
| 5 | 内部进行问题工单分派，指定工程师对故障进行跟踪处理。 | 锐捷 |
| 6 | 对问题工单的处理情况进行回访。 | 锐捷 |
| 7 | 确认问题解决，关闭问题工单。 | 锐捷 |

## 远程问题处理

针对客户提出的产品/方案故障申报类服务请求，锐捷提供远程问题处理服务，通过远程进行故障分析和处理支持，排查具体的故障原因和提供解决方案。

 在收到服务请求时，锐捷工程师将首先通过电话进行响应，根据服务等级规定的响应时间要求，及时与客户对接进行问题分析，信息收集，故障诊断和排查，提供合理的解决方案，推动客户实施解决方案。

 针对通过电话不能直接解决的故障或问题，与客户沟通采用远程方式解决，工程师将通过远程终端登陆到故障设备进行必要的故障信息收集分析，进行故障诊断和排查，提供合理的解决方案，指导客户实施。

远程问题处理服务分工界面：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **编号** | **服务内容** | **责任人** |
| 1 | 提供7\*24小时400电话热线，收到客户请求时在规定的SLA内响应服务请求。 | 锐捷 |
| 2 | 严格按照SLA响应时效处理问题，必要时将问题工单升级到相应的专家支持团队。 | 锐捷 |
| 3 | 提供问题定位所需的设备序列号、故障现象描述、分析问题所需的相关信息，包括但不限于设备配置、告警、日志，操作记录等。 | 客户 |
| 4 | 提供远程通道、设备临时登录帐号及密码，授权锐捷工程师进行远程接入。 | 客户 |
| 5 | 远程进行问题定位和处理。 | 锐捷 |
| 6 | 结合问题的影响度，必要时提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态。 | 锐捷 |
| 7 | 实施解决方案并反馈问题的解决情况。 | 客户 |

## 在线技术支持

锐捷官方网站提供了大量的产品和技术资料，如产品配置手册、实施一本通、技术指导书、产品培训胶片等，通过授权客户可以访问公司网站并下载相关资料，使客户可以及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品技术知识。

锐捷官方技术支持网站： <http://www.ruijie.com.cn/fw/>

## 软件更新支持

在客户使用锐捷设备期间，为确保设备的持续稳定运行，锐捷向客户提供主机版本软件修复补丁，同步客户自行安装。补丁是指对主机版本软件在运行过程中发现问题的修订和完善，相应的补丁版本经过实际应用环境充分验证。通过升级补丁版本，确保主机版本的持续稳定运行。

**说明：**

1. 主机版本软件的修定补丁可以在锐捷官方技术支持网站获得，客户可自行下载并完成更新。

2. 此服务仅针对主机版本软件，不包含网管软件、应用软件（如认证计费、SMP）更新。

3. 软件升级服务、需要提供版本支持新功能特性的服务不在此项服务范围。

## 备件先行服务

锐捷网络在全国拥有5个备件分拨中心，分别位于福州、北京、成都、广州和南京，同时在各主要城市拥有36个区域备件库，并与专业物流公司合作建立了快速备件物流运作体系，可向客户提供及时的快速备件更换服务。对于硬件故障，锐捷网络将在规定时间内寄送更换件或由工程师送达客户现场，保证故障部件得到及时更换，帮助客户尽快解决故障。备件到达现场时间承诺自判断需要通过更换备件处理故障时开始计算。

**服务说明**

当客户网络设备出现故障，只需在锐捷网络服务电话协助下确认故障部件，锐捷网络将在双方约定的时效内【7天（周一到周日）×24小时（全天24小时）受理，4小时内备件送达】提供所需的备件，以满足湘潭大学的运营需要。

客户在收到锐捷提供的更换件后的30天内将故障件寄回锐捷指定接收点，故障件寄至锐捷的物流费用由锐捷承担，设备在寄回锐捷过程中出现丢失或者二次损坏由客户承担责任；若超出30天还未寄回故障件则理解为客户按设备目录价购买，锐捷将为客户开具相应发票；如果客户出现超期未返还情况的，锐捷会将备件先行服务降级为备件更换服务，即只有收到客户寄回的故障件后在约定时间内将可用备件送达客户指定收货点。

更换的备件是同型号设备或同级别其它型号设备（当该型号产品已停产且没有相应的物料，锐捷将向客户提供同档次其它型号设备或板卡进行更换）。锐捷提供的备件归客户所有，而客户原有的故障件归锐捷所有，如由于特殊原因，客户不能返还故障件，客户应当另外购买相应故障件。

**服务内容**

1. 相应备件储备于锐捷网络备件中心，专项人员管理调配以满足快速响应的需要。
2. 在规定的响应时效内【7天（周一到周日）×24小时（全天24小时）受理，4小时内备件送达】为湘潭大学设备硬件故障报修提供所需备件。
3. 提供维修诊断及维护服务，并对服务事件进行跟进，并推动结果的落地。

**服务特点**

湘潭大学获得设备快速恢复途径，免去送修时的繁琐流程；维修零等待，到货替换故障设备。明确的响应速度，让客户能更准确地掌握故障恢复期限，以确保实施更高校的业务应急措施。

**服务承诺**

锐捷按照协议规定的服务等级承诺提供备件先行服务，服务覆盖城市范围如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务级别** | **服务响应时效** | **覆盖城市** |
| 金牌 | 7×24×4 | 对于如下32个城市（北京、南京、合肥、杭州、广州、武汉、太原、郑州、成都、乌鲁木齐、哈尔滨、沈阳、大连、温州、青岛、南宁、福州、呼和浩特、石家庄、天津、济南、海口、长沙、南昌、兰州、重庆、昆明、银川、贵阳、西安、拉萨、长春），与锐捷备件中心距离50公里以内4小时内送达，其他情况请参考锐捷备件服务响应时间表。 |

**说明：**

1. 当日16：00以后受理的申请将被视作下一日的申请；
2. 锐捷备件服务响应时效：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **适用城市** | **现场与锐捷服务中心距离**  | **备件送达SLA** |
| 所有城市 | <100公里 | 6小时内 |
| 100-200公里 | 8小时内 |
| 200-300公里 | 10小时内 |
| 300-400公里 | 12小时内 |
| 备注：若用户所在城市距离锐捷备件服务中心路程400公里以上，锐捷将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定备件服务时间 |

备件先行服务中的双方职责列表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **编号** | **具体服务内容** | **责任人** |
| 1 | 对于设备硬件故障，与锐捷工程师共识使用备件先行更换服务方案；提供客户地址接收人信息等。 | 客户 |
| 2 | 申请备件，并按客户收件地址寄送备件 | 锐捷 |
| 3 | 签收设备，及时同步更换件接收情况 | 客户 |
| 4 | 规定时间内将故障件寄到锐捷指定库房 | 客户 |
| 5 | 签收设备，确认故障件设备是否存在实物差异 | 锐捷 |

**说明：**

1. 当客户向锐捷进行硬件故障申报时，如果客户无法提供必须的信息，或者提供的信息错误带来的维修延期或出现的其它意外情况，锐捷不承担相应责任。
2. 为保证故障设备免受二次损伤，对于返修的设备需要使用原来的包装（需要使用相应的泡沫包装）。对于原来包装丢失的情况，也需要确保使用防撞的包装方式，同时需要考虑合适的运输方式，客户需对返修的故障件的安全和无损负责。

## 现场问题处理

锐捷远程受理客户提出的问题/故障请求时，通过远程技术支持不能有效解决的锐捷设备问题，锐捷将安排具备相应资历的技术支持工程师按照服务等级规定时间内前往客户现场，现场协助客户进行故障分析和诊断、制定故障恢复方案，并尽力协助现场排除故障。

**服务说明**

为了确保湘潭大学在需要锐捷网络服务工程师进行现场服务或在设备发生硬件故障后需要我司人员现场进行支持特别设计了现场响应服务。客户拥有此项该服务，可以拨打我们的热线电话或者直接拨打客户服务工程师电话请求现场故障解决支持，锐捷工程师将在双方约定的时间内抵达现场上门服务。

**服务内容**

1. 在规定的响应时效内【7天（周一到周日）×24小时（全天24小时）受理，4小时内到达】工程师到达客户现场进行服务。
2. 提供故障处理程序启动后的监控及程序关闭后的回访服务。

**服务特点**

现场支持服务可以让客户获得最便捷的服务方式，一个电话即有专业工程师上门为客户提供服务。双方约定的响应速度，使客户能准确掌握故障恢复期限，确保实施应急措施。

**服务承诺**

锐捷按照维保服务等级承诺提供工程师现场问题处理服务，服务覆盖城市范围如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务级别** | **服务响应时效** | **覆盖城市** |
| 金牌 | 7×24×4 到达 | 对于如下32个城市（北京、南京、合肥、杭州、广州、武汉、太原、郑州、成都、乌鲁木齐、哈尔滨、沈阳、大连、温州、青岛、南宁、福州、呼和浩特、石家庄、天津、济南、海口、长沙、南昌、兰州、重庆、昆明、银川、贵阳、西安、拉萨、长春），距离服务中心50公里范围内，提供工程师4小时到达服务，超过50公里范围将按照如下说明中的到达时效来响应服务。 |

**说明：**

1. 锐捷保留是否需要进行现场支持的决定权。
2. 抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场开始计算。
3. 由于交通系统的原因，工程师到达时间可能适当延长。
4. 由于下列原因，工程师到达现场时间可能适当延长：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **适用城市** | **现场与锐捷服务中心距离**  | **工程师到达SLA** |
| 所有城市 | <100公里 | 6小时内 |
| 100-200公里 | 8小时内 |
| 200-300公里 | 10小时内 |
| 300-400公里 | 12小时内 |
| 备注：若用户所在城市距离锐捷备件服务中心路程400公里以上，锐捷将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定备件服务时间 |

1. 现场问题处理服务不包含软件更新或软件升级的现场实施服务以及其他非问题处理引起的现场服务。

现场问题处理服务中的双方职责列表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **编号** | **活动** | **责任方** |
| 1 | 确认需提供工程师现场问题处理服务排除故障。 | 锐捷 |
| 2 | 并提供必要的信息。  | 客户 |
| 3 | 响应和确认服务需求，安排工程师前往现场，并做好准备工作（如交通工具等）。 | 锐捷 |
| 4 | 指派一名有相应资格的运维人员配合锐捷，以提供所需的信息和帮助。 | 客户 |
| 5 | 确保锐捷工程师可以方便地进出站点、授权锐捷工程师获取操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。 | 客户 |
| 6 | 现场问题处理。 | 锐捷 |
| 7 | 验证实施的效果。 | 客户 |
| 8 | 提交《现场技术服务报告》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等。 | 锐捷 |
| 9 | 在《现场技术服务报告》上签字，确认服务完成。 | 客户 |

## 设备健康检查

针对购买了金牌维保服务的客户，锐捷为客户提供设备健康检查服务。进行健康检查的设备参照服务合同所列的设备清单。通过设备的健康检查服务（包括对设备的配置参数、运行状态、软件版本等各项信息的检查和分析），及时发现设备运行中潜在的问题或风险，对检查结果进行分析，针对问题部分提供改善措施，保障客户的网络健康、稳定、持续运行。在设备健康检查完成后，锐捷将向客户汇报检查结果，并同步《锐捷设备健康巡检报告》。

## 支持计划与报告

针对购买了金牌维保服务的客户，锐捷服务经理将基于客户的维保支持服务提供年度服务支持计划，为更好满足客户的服务需求，服务支持计划内容将基于金牌维保服务内容确定并与客户同步，包括备件支持计划、健康检查计划、软件更新计划等。锐捷服务经理将按照服务支持计划内容开展日常维保支撑服务。并在维保期间，与客户一起对支持期间内的技术支持情况、故障处理情况、软件版本更新建议、备件更换情况等进行总结，并同步服务支持总结报告。

# 服务产品价值

## 问题处理快

* 全国备件支持系统，备件按照服务承诺时间及时到达。
* 全国服务网络，现场技术支持按照服务承诺时间及时到达。
* 原厂工程师+二线专家+研发支持，疑难问题快速解决。

## 业务不间断

* 专业的网络设备管理运维平台，实时关注并发现异常，保障设备持续不间断
* 定期设备巡检，异常告警直达后台，及时发现网络异常，并提供专业预防方案，消除隐患。

## 性价比高

* 服务产品采用模块化、标准化方式开发，可根据客户实际业务灵活选择，最大化经济效益。
* 固定的维护费用，维修更换新机不会另外收费，年支出预算基本稳定。

## 设备维护责任分担

* 兑现服务等级承诺，分担用户网络设备故障风险。
* 建立闭环的服务评价体系，提升最终用户服务满意度，保证客户业务快速拓展，提升业绩考核水平。

# 声明

## 客户须知

* 为了保障对客户服务需求的及时响应，客户提出服务请求时需提供以下信息：故障设备型号、设备序列号（SN）、故障现象描述，以便锐捷技术人员准确了解故障设备的相关信息，尽快予以支持；
* 客户应对锐捷服务工程师到达、离开客户现场给予必要的帮助，如因客户原因造成工程师在客户现场等待或滞留而造成对服务进行、SLA达成的影响不属我方责任；
* 为保障服务的顺利进行，客户应提供以下支持：充足的电力、光线保障、提供介质、设备/系统序列号等信息；
* 客户对服务范围内设备承载的机密信息负责，并有义务在必要时进行数据、文件、程序等的备份。

## 免责条款

* 以下情况锐捷不承担服务责任：
1. 产品序列号脱落、损坏或模糊不清；
2. 未经厂家授权而对产品进行拆卸、修理或改装；
3. 由于购买方非正常运输、装卸、使用、维护、保管等人为原因造成故障。如：雷击、过压过流、进水等；
4. 由于不可抗力造成的故障；
* 客户须确保合同范围内的设备在服务开始时处于健康状态：设备可正常运行且各部件无功能性能问题；
* 锐捷网络不能对存储在其产品中或以其它形式与产品相关的客户数据提供保证，客户需要自己负责对相关数据进行备份以防止丢失；
* 锐捷网络的保修不包含产品的安装；
* 附件及消耗品不在保修范围内，如随机手册、电源线、电缆、中继接口转换盒等；
* 设备的物理损坏不属于本服务支持的范畴，常见物理损坏包括但不限于以下情况：
1. 火灾、撞击、挤压、跌落、穿刺、水浸事故后导致的功能失效；
2. 设备（或部件）一厘米以上明显的弯折、凹陷、破损和缺失；
3. 客户认可的因电网或应用板卡导致的元件烧损、焦黄、爆裂、腐蚀和变形；
4. 设备（或部件）涂抹了防护涂料。
* 下表所列设备不属于维保范畴：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 类别 | 具体产品或部件 | 备注 |
| 非产品维度 | 消耗品 | 包括但不限于线缆、锂电池、防尘网、防尘堵头、SIM卡托、装饰盖、Rain-Pen等。 |  |
| 标签及个人易耗品 | 物联网易耗标签、键盘、鼠标 |  |
| 结构件 | 包括但不限于防护罩、走线架、电源卡勾、桌椅、移动讲台、支架等。 |  |
| 附件类 | 包括但不限于文档，产品附件（装箱清单、保修卡、电源线、接地线、脚垫等）、安装附件（挂耳、挂架、防水堵头、抱箍、锁扣等）、工具、天线等。 |  |
| 产品维度 | 智慧教室 | RG-Tour100 移动讲台RG-TSupport100 移动支架RG-TSupport200 半岛式支架 | 家具类产品 |

# 服务解决方案报价和联系方式

## 具体报价

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **设备型号** | **数量** | **金牌维保总价/年** |
| RG-N18010 | 4 | 159600.00 |
| M18010-FE-D I | 16 |
| M18000-48XS-DB | 2 |
| M18000-24GT20SFP4XS-ED | 3 |
| M18000-24XS4QXS-DB | 8 |
| M18010-CM II | 8 |
| RG-M18000-WS-ED | 2 |
| RG-PA1600I | 8 |

## 服务销售经理及联系方式

|  |  |
| --- | --- |
| 服务销售经理 | 黄淑兰 |
| 手机 | 13548675884 |
| WEB | [www.ruijie.com.cn](http://www.ruijie.com.cn/) |
| 电子邮件  | lijun@ruijie.com.cn |
| 7\*24远程技术支持中心 | 4008-111-000 |