

# VIAVI Care 支持计划

## 确保所有时间都保持高效

当总是有太多的问题要解决的时候，您的时间值多少钱？我们通过支持和维护服务帮助您的团队最大程度地提高工作效率！优质的服务是您 VIAVI 体验的重要组成部分。Care 支持计划以低固定成本和专有福利提供优先服务。我们致力于：

- 通过校准和维修，维护您的设备以实现最佳性能和精度。
- 通过培训和优先技术应用支持促进学习。
- 通过优先服务、快速周转、特快租借和更换旧电池、包和配件，最大程度地提高您的时间价值。

与您的测试设备一起购买服务计划，以便以尽可能最低的总拥有成本预算您长达 5 年的服务成本。使成本可预测，并减轻您的管理负担！计划通常可以预先资本化，获得良好的 ROI，因为它们的成本比被动按菜单购买低 65%。让您高枕无忧，因为您知道您的设备是最新的，并以最佳状态工作 — 并且，您的技术人员知道如何有效地使用他们的应用程序。



维护成本低且可预测



最高员工效率



校准使得测量结果准确

## 标准 VIAVI Care 支持计划摘要

\* 仅限 5 年计划

计划	目标	技术支持	工厂维修	优先服务	自定进度的培训	5 年电池和包覆盖	工厂校准	配件覆盖	备机借用
制造商保修	维修/制造商缺陷	标准增强版	✓						
 BronzeCare	技术人员效率	高级版	✓	✓	✓				
 SilverCare	维护和测量精度	高级版	✓	✓	✓	✓*	✓		
 MaxCare	高可用性	高级版	✓	✓	✓	✓*	✓	✓	✓

### 体验 VIAVI 的不同之处：

VIAVI 让您的产品像出厂时一样正常工作，同时拥有附加维护和增强功能，从而延长产品的使用寿命。所有工程变更通知 (ECN) 和软件/固件都将升级到批准的级别。需要校准的因素可以调整，以确保测量准确。

### 按需培训和应用程序支持：从一开始就充分利用产品的功能和您的时间。

- 借助我们专为支持计划客户提供的自定进度产品培训模块库，您可以按照自己的进度快速学习。包含测验，以测试用户对培训内容的理解程度并授予结业证书。
- 优先访问技术应用程序支持，并能够远程控制您的产品以便提供现场指导。

### 快速维修：高质量的服务和有保证的周转时间

功能	VIAVI 支持计划维修	第三方维修
5 天或更短的快速周转期（支持计划客户独享）	✓	通常发运至 VIAVI
问题验证和分析	✓	✓
修复/更换	正版 VIAVI 部件	第三方装配件和材料
产品更新和硬件工程变更	✓	
光纤连接器清洁/抛光	✓	需额外收费
尾纤更换	✓	需额外收费，并且有损坏风险
性能验证	使用 VIAVI 工厂测试台进行完整性能验证	依据什么规格进行产品手动测试/验证？
在修复过程中执行后提供新的校准标签和报告	✓	？
保留/加载单元软件配置（软件选项、模板/配置文件和 StrataSync 更新）	✓	
TL 9000 认证维修中心和流程	✓	？

## 校准：测量精度—精度很重要，可以避免重复工作！

随着时间的推移和大量现场使用，激光器、射频组件和光学部件需要校准和调整。如果没有这项服务，测量可能会变得不准确。此外，连接这些部件的连接器、端口和尾纤都会受到连接/断开连接循环的影响。

- 我们提供对所有需要校准的组件和软件的维护服务，这些组件和软件通过自动软件测试台进行校准，以实现工厂精度。调整包括在内。通常情况下，第三方会将您无法容忍的产品发回给我们，从而对您的团队造成延误。
- 当您在 VIAVI TL 9000 认证设施中校准产品时，所有连接器、端口和产品都会得到清洁和维修。对电气接地进行安全检查（DIN VDE 0701 第 1 部分）
- 您的校准证书在线存储在 StrataSync 中的产品序列号下，以便于管理对您的客户或审核员的合规性。

## MaxCare Plan Express Loaners 提供高可用性保证

确保全天高效—当您需要服务时，无需暂停工作或等待租赁测试设备。VIAVI 将在您退还设备之前提前发运一台功能齐全的备用设备。配件也包括在内。

## 针对大客户的自定义支持计划提供灵活的选项

计划	目标	技术支持	工厂维修	优先服务	自定义进度的培训	5 年电池和包覆盖	工厂校准	配件覆盖	备机借用
 GoldCare	产品预售	高级版							
 FleetCare	针对具有毗连合约条款的客户群 稍后销售	高级版							
				标准服务 + 自定义菜单： 现场校准和培训、FAE 天数、自定义工程或软件订阅					

- 配置任何 Care 计划服务，还可进行现场校准、培训和自定义工程。
- 每份合约均定制为包含客户要求的任意数量的年度条款。

## 订购信息

根据产品的不同，VIAVI 仪器有不同的保修期和推荐的校准周期。选择适当的覆盖范围。

VIAVI Care 支持计划说明	部件号
铜牌计划, 前 2 年	BRONZE-2
铜牌计划, 前 3 年	BRONZE-3
铜牌计划, 前 4 年	BRONZE-4
铜牌计划, 前 5 年	BRONZE-5
银牌计划, 前 2 年	SILVER-2
银牌计划, 前 3 年	SILVER-3
银牌计划, 前 4 年	SILVER-4
银牌计划, 前 5 年	SILVER-5
MaxCare 计划, 前 3 年	MAXCARE-3
MaxCare 计划, 前 5 年	MAXCARE-5

## 常见问题解答

**问：我几年前购买的现有产品怎么办？ 我也可以为它们购买 VIAVI Care 计划吗？**

**答：**可以。对于保修期内的产品，您可以按年递增购买 VIAVI Care 支持计划。对于超出保修期的产品，我们提供 FleetCare。Fleetcare 可以将您的所有仪器库存纳入具有相同服务级别和合同期限的 Care 计划。它可以极大地简化您的服务流程。Fleetcare 是一份可定制的服务合同。有关更多信息，请联系当地 VIAVI 代表。请注意，超出保修期的产品在添加到支持计划之前需要进行评估。

**问：VIAVI 还提供固定费率的按菜单购买服务吗？**

**答：**是的，维修、校准和培训可按固定价格报价提供。然而，VIAVI Care 计划是打折的，并提供固定费率服务无法享有的专有福利，如优先服务。

有关任何特定产品的详细信息，请参阅 [viavisolutions.cn/viavicareplan](http://viavisolutions.cn/viavicareplan) 上的 VIAVI Care 服务网站。



北京  
上海  
上海  
  
深圳  
网站:

电话: +8610 6539 1166  
电话: +8621 6859 5260  
电话: +8621 2028 3588  
(仅限 TeraVM 及 TM-500 产品查询)  
电话: +86 755 8869 6800  
[www.viavisolutions.cn](http://www.viavisolutions.cn)

© 2020 VIAVI Solutions Inc.  
本文档中的产品规格和描述如有更改，恕不另行通知。  
caresupportplans-br-ser-nse-zh-cn  
30192840 901 1219