司印-云打印管理平台

（企业版）

软件服务范围说明（V13）

启用时间：2024/10/28

第一部分：产品概述

感谢您购买苏州博瑞凯德信息技术有限公司（以下简称为“博瑞凯德”）推荐的文印管理软件方案。

司印一云打印管理平台软件（企业版）是一款基于私有云的打印管理平台（以下简称“司印”），为您提供优质的企业级文印管理和云打印方案；

兼容多种品牌和类型的打印设备，提供设备状态监控、文印日志、权限管控、成本分摊及报表等基本功能；司印在移动/云打印，信息安全监控与审计以及开放整合等方面，均有独树一帜的特点。

可根据应用场景配置的登录方式，并支持刷卡登录，
（标配）MS Active Directory 账户认证与同步
（标配）LDAP 账户认证与同步
（标配）支持 MS Azure AD 账户认证与同步
（标配）刷卡打印，漫游打印（原厂驱动&统一驱动），打印内容留底，打印内容关键字追溯

（选配）微信/支付宝扫码登录；
（选配）微信，支付宝支付/扣费的自助模式；
（选配）企业微信/钉钉/飞书/Welink 扫码登录；
（选配）被动扫码登录（由 APP 提供静态或动态身份二维码）；
（选配）指纹登录；
（选配）刷脸登录。

打印作业提交除了传统的 Windows PC 驱动打印外，还提供 macOS 一键驱动安装

（选配）某些品牌打印设备也可提供 Linux 驱动打印（手工安装）
（选配）支持国产操作系统桌面打印（银河麒麟 V10，UOS 和中科方德），提供一键安装包和统一驱动

（选配）提供网页上传和邮件方式提交打印任务；提供 AirPrint 打印方式，LPR 打印方式
（选配）提供在微信，支付宝，企业微信，钉钉，飞书，Welink 中打印（网页上传模式）
（选配）提供在企业微信 APP 中的原生打印（在对话或云盘中的文件，需额外购买企微接口调用授权）
（选配）提供移动设备的 APP 集成和标准 SDK（需要额外签订保密协议与接口使用协议）

（选配）复印扫描传真留底, 打印监控和审批, 内容审计等安全输出管理；
（选配）页眉页脚，水印，规则打印，事件提醒等安全审计功能；

（选配）打印植入隐形水印，通过特殊验证 APP 可查看。复印后隐形水印消失。必须是彩机彩打。
（选配）打印植入防复印水印，植入水印为灰色均匀块形式（支持定制图样）。复印后，在色块中反显“复印件”字样，以区别原件与复印件。

（选配）高可用部署，异地灾备
（选配）分布式部署，云上部署，云上云下混合部署
（选配）文印大屏展示 DASHBOARD

（涉密版）获得国家保密实验室涉密信息系统资质

（选配）司录扫描与流程处理模块

**具体请咨询博瑞凯德销售顾问获得《SYS-DOC-IM-CL06_功能速查表_V3》，文档中带*部分为选配功能/特性，不带*部分为标配功能/特性

第二部分：运行环境与约束

以下所有论述，均以司印云打印 V3.3.0.0 为基础。

一．运行环境

司印中央服务器

客户需要为司印一云打印管理平台（以下简称“司印”）提供专用的服务器，除防病毒软件及要求的软件外，服务器上不应安装其他不相关的应用软件。

司印企业版服务器要求(司印 64 位版本，完全安装（大型配置），单服务器不超过 50 万印/月)

项目	要求
CPU	双内存通道的 X86 架构的服务器 CPU: Intel Xeon E 系列 8 核以上，主频 2.8GHz 以上
物理内存	DDR3 16G 以上（如数据库也在同一台服务器上，需要 24G 内存）
虚拟内存	必须启用，虚存大小建议设定为物理内存两倍
硬盘	500G 以上（留底需要根据印量和留存时间规划空间）
网络	千兆网卡
操作系统	Windows Server 2022 标准版及以上 Windows Server 2019 标准版及以上 Windows Server 2016 标准版及以上 Windows Server 2012 R2 x64 （构建集群需要企业版，已于 2023 年 10 月 10 日结束生命周期，请谨慎选择）
应用软件	安装 MOBILE 模块需要如下应用软件： MS Office 2013/2016/2019/2021 （需激活）或 WPS Office 365 （需有有效 O365 订阅）

***服务器的配置根据应用范围，规模和性能要求各异，需要根据具体情况规划。本文只列举最基本最典型的情况的服务器要求。*

司印授权与激活

司印许可证模式授权，将绑定的司印中央服务器（Console 模块）所安装的服务器的特征码。特征码由 CPU 特征，主板特征和网卡特征三部分组成。三个特征中有任何一个特征变化将导致司印授权失效。服务器有多块网卡时，只有全部网卡均变化，才会触发网卡特征变化。

使用虚拟服务器安装司印，虚拟镜像在宿主机间漂移时，可能会导致司印授权失效。此种情况需要购买司印增加一个中央服务器授权，使司印可以绑定多组特征码。

拥有正式司印授权且主服务器授权仍在在服务有效期内的正式客户，当正式部署司印的服务器因各种原因不可继续使用，需要迁移到新服务器时，客户需要填写《司印服务器更换申请》说明服务器必须更换的理由，以及不再使用原授权的承诺，并签字盖章后提交我司，获得批准后方可获得新的软件激活授权。

数据库支持与版本

建议使用独立服务器安装运行数据库，支持以下数据库：

- Oracle 11g/12c/19c
- Microsoft SQL Server 2012/2016/2017/2019/2022 标准版/基础版
- Microsoft SQL Server 2012/2016/2017/2019/2022 Express 版本（有最大 10G 数据文件限制，不建议在生产环境使用）
- MySQL 5.7（或者各云的 MySQL RDS, 5.7 版本， InnoDB 引擎），已于 2023 年 10 月 21 日结束生命周期，请谨慎选择。
- MySQL 8.0 Community Server（或者各云的兼容 MySQL RDS 8.0 版本，InnoDB 引擎等）
- MySQL 8.4 LTS Community Server（或者各云的兼容 MySQL RDS 8.4 版本，InnoDB 引擎等）
- MariaDB 10.4+
- PostgreSQL 13.x /14.x

节点服务器要求

节点服务器要求(司印 64 位版本，Console Proxy + NODE +RADAR 和一种 MFP 模块，印量不超过 50 万印/月)

项目	要求
CPU	双内存通道的 X86 架构的服务器 CPU: Intel Xeon E 系列四核以上，主频 2.8GHz 以上
物理内存	DDR3 内存 8G 以上 （每增加一种 MFP，需增加 4G 内存。MOBILE 服务器需要独立 8G 内存与额外 4 核 CPU，Console Proxy 需要增加 4G 内存）
虚拟内存	必须启用，虚存大小建议设定为物理内存两倍
硬盘	500G 以上（留底需要根据印量和留存时间规划空间）
网络	千兆网卡
操作系统	Windows Server 2022 标准版及以上 Windows Server 2019 标准版及以上 Windows Server 2016 标准版及以上

	Windows Server 2012 R2 x64 （构建集群需要企业版，已于 2023 年 10 月 10 日结束生命周期，请谨慎选择） Ubuntu 20.04 LTS (MINIBOX 2)
应用软件	安装 MOBILE 模块需要如下应用软件： MS Office 2013/2016/2019/2021 （需激活）或 WPS Office 365 （需有有效 O365 订阅）

OCR 服务器要求

项目	要求
CPU	双内存通道的 X86 架构的服务器 CPU: Intel Xeon E 系列 8 核以上，主频 2.8GHz 以上
GPU	支持 Nvidia CUDA 的 GPU（可选） *CUDA：11.7* *CUDNN：8.4.1* *显存：4G 以上* *算力：单精度性能（FP32）10tflops 以上*
物理内存	DDR3 内存 16G 以上
虚拟内存	必须启用，虚存大小建议设定为物理内存两倍
硬盘	500G 以上（留底需要根据印量和留存时间规划空间）
网络	千兆网卡
操作系统	Windows Server 2022 标准版及以上 Windows Server 2019 标准版及以上 Windows Server 2016 标准版及以上 Windows Server 2012 R2 x64 （构建集群需要企业版，已于 2023 年 10 月 10 日结束生命周期，请谨慎选择） **要求安装在独立服务器，不与司印其他模块一起（雷达服务器除外）**

云认证服务器要求（ECS 规格要求）

项目	要求
CPU	X86 CPU 双核以上，主频 2.4G 以上
内存	4G 内存
云存储（硬盘）	100G
因特网	分配公网 IP（IPv4）； 10M 带宽以上固定带宽，推荐使用 100M 带宽按流量计费
操作系统	Rocky Linux 9.4 x64 English 或 openEuler 23.09

域名与备案	需要一个子域名解析到公网 IP 完成域名主体以及云服务商处接入备案

*注意：这个是云认证服务器配置（即提供扫码认证对接的公众号服务器或者自建应用服务器），不是将司印安装到云上的配置

邮件服务器要求

提供能支持 SMTP 协议的一个扫描专用发送邮箱，支持 TLS 和 SSL 加密的邮件服务器。如果需要使用移动打印的邮件打印功能，还需要提供一个专用的打印接收邮箱，支持 POP3 或 IMAP 协议。

司印 PC 打印客户端

项目	要求
CPU	双核，主频 2.4G 以上
内存	4G 以上
硬盘	剩余空间 100G 以上
操作系统	Windows XP SP3，WIN7，WIN8/8.1，WIN10，WIN11 操作系统 Mac OS X 10.14 ~15.0，64 位版本（X86，M1，M1Pro, M2/3/4 芯片） Linux 系统 32 位或 64 位版本（LPD 端口+原厂驱动模式） (选配) 银河麒麟 V10 桌面版 [X86，ARM，Loongarch 架构 CPU] 统信 UOS 20 桌面版 [X86，ARM，Loongarch 架构 CPU] 方德桌面操作系统[X86，ARM，Loongarch 架构 CPU] Ubuntu Desktop 20.04.5 LTS & 22.04.1 LTS

司印在线打印浏览器要求（选配）

浏览器	要求
IE	IE 11 以上版本
Edge	86 以上版本（基于 Chromium），建议使用最新版
Firefox	65 以上版本，建议使用最新版
Chrome	72 以上版本，建议使用最新版

司印加密通讯证书

司印各模块间的通讯优先采用 SSL 加密通讯协议，使用司印自带自签的（RSA-2048）证书，不同版本有不同的证书有效期。请特别注意不同版本自带证书的有效期，需要在证书有效期前更新证书，否则可能会影响部分功能的使用。（注意：证书有效期是一个纯技术概念，与司印的授权没有任何关系）

司印版本	自带证书到期日
V2.7.0.X	2027/02/23
V3.0.0.X	2025/08/26
V3.1.0.X	2025/08/26
V3.2.0.X	2027/02/23
V3.3.0.X 之后	2050/12/31

可以联系博瑞凯德或者您的服务商，获取司印各版本通用的证书更新工具，统一更新证书到 2050/12/31。

即使全部在内网访问，司印也支持换用客户自己签发的证书，如有这方面需求，请联系博瑞凯德或者您的服务商提供证书后，由专业服务人员为您导入证书到司印。

下列需要外网访问司印情况，需要客户自己提供公网访问域名与相应的 SSL 证书：

（1） 司印的移动打印服务，需要对公网开放访问的情况
（2） 需要为企微，钉钉，飞书等移动基座，提供云认证自建应用服务的情况
（3） 其他需要外网访问司印或司印某个模块，不希望看到证书不安全警告的情况

司印各版本的 EOL 时间

司印版本	发布时间	*EOL 时间	支持情况
V2.6.1	2017 年 2 月	2022 年 3 月 31 日	扩展支持：现在 - 2022 年 3 月 31 日
V2.6.2	2017 年 9 月	2022 年 3 月 31 日	扩展支持：现在 - 2022 年 3 月 31 日
V2.7.X	2019 年 12 月	2025 年 12 月 31 日	该版本为长期服务 LTS 版本 主流支持：现在 - 2023 年 12 月 31 日 扩展支持：2024 年 1 月 1 日 - 2025 年 12 月 31 日
V3.0.0	2020 年 10 月	2023 年 12 月 31 日	主流支持：现在 - 2022 年 12 月 31 日 扩展支持：2023 年 1 月 1 日 - 2023 年 12 月 31 日
V3.1.0	2021 年 10 月	2025 年 12 月 31 日	主流支持：现在 - 2024 年 12 月 31 日 扩展支持：2025 年 1 月 1 日 - 2025 年 12 月 31 日
V3.2.0	2022 年 10 月	2027 年 12 月 31 日	主流支持：现在 - 2026 年 12 月 31 日 扩展支持：2027 年 1 月 1 日 - 2027 年 12 月 31 日

V3.3.0	2024 年 7 月	尚未有时间表	

*EOL：指产品生命周期终止，厂家不再发布任何更新和产品修复，也不再提供任何形式的技术支持。这个时间点过后，无法增购任何新设备授权，选件和维保。在此时间之前购买的维保的结束时间，不可以超过这个时间。

*主流支持：正常更新功能，修复缺陷发布补丁。提供对新机型，新 OS 系统和数据库版本，新驱动的适配。但不会对软件架构，软件依赖的容器、框架和运行环境进行跨大版本的升级。

*扩展支持：只对重大 BUG，重大安全事件提供修复与更新，不再提供新功能，新机型和新系统适配。

三．约束指标

指标	说明
单服务器最大印量（安装打印客户端方式）	月 50 万印（64 位版本），超出此印量范围，可以通过增加服务器数量扩容。
单服务器最大印量（打印机共享方式）	月 20 万印（64 位版本），超出此印量范围，建议使用安装打印客户端方式部署或者增加服务器扩容。
最大用户数	50 万账号（司印 64 位版本）
单台移动打印服务器最大印量	月 25 万印云打印上传（64 位版本），超出此印量范围，可以通过增加服务器数量扩容。
云打印（Web 上传无驱打印）支持的文档格式	PDF, MS Word（doc/docx）, MS Excel（xls/xlsx）, MS PPT（ppt/pptx）, 图片（png, jpg） 加密的带有密码保护或权限限制的 PDF 和 Office 文档不支持
单台移动打印服务器上传并发数	PDF/图片：50 个并发 WORD：5 个并发； EXCEL：3 个并发； PPT：1 个并发
OCR 服务器处理吞吐量	OCR 模块按 CPU 核数授权，单个核 24 小时内最大处理量≤8000 面。（CPU 主频 2.8G 的实验室测试结果，由于受文档类型，软硬件环境的影响，实际使用数据可能有差异） 超过此吞吐量要求，可增加购买 OCR 运行时，按照每 CPU 核数收费。一个服务器配置的 OCR 运行核数不应超过物理核数的一半（例如一台 8 核的服务器，最多配置 4 核 OCR 运行时）

	(注意：增加 CPU 核数带来的处理量并不呈线性增加) 仍然不够的，需要平行添加额外 OCR 服务器实现。在高吞吐量环境，建议使用基于 GPU 计算的 OCR 处理
AI-OCR 处理吞吐量（配合 GPU 硬件）	每服务器 24 小时内最大处理量≤100000 面。 *(普通识别精度，以 4G 显存，单精度性能（FP32）12tflops 的 GPU 的实验室测试结果为例)*
OA 平台(PANEL)授权 SYS-PANEL-1	OA 平台的授权绑定 MFD 的序列号，如果更换 MFD，需要重新购买并激活 OA 平台授权
单台指纹仪支持指纹数 SYS-FGRD-01	3000 枚，最大支持用户数 1500（每人两枚计）
单台人脸识别终端支持人脸数	SYS-FACERD-02 100000 张，最大支持用户数 100000
人脸识别算法客户端	该授权绑定 PAD 硬件特征，更换 PAD 需要重新购买
隐形水印	隐形水印只有在纸张空白处或文字处才具有较好隐藏效果，在一个深色全页图片上植入没有隐形效果

第三部分：设备与驱动兼容性

一． 设备管控兼容性

设备管控兼容性是指打印机/复印机可以被司印软件接管设备认证，经用户认证后方可进行输出的兼容能力。

对于单功能打印机，任何品牌型号的网络打印机均可以兼容司印的设备管控
(注意：这里仅指兼容认证后输出，打印驱动的兼容性见下一小节）。

对于复印机 MFD，需要与打印机厂家技术合作。司印与国际和国内主流厂家均达成技术合作，支持如下品牌的复印机 MFD 的管控：
国际品牌支持：富士胶片（富士施乐），柯尼卡美能达，震旦，东芝，夏普，HP，利盟，爱普生，理想闪彩印王；
国产品牌支持：奔图，中船汉光，光电通，长城。

具体品牌和型号支持情况，请咨询博瑞凯德销售顾问获得《SYS-DOC-IM-CL02_MFP 品牌型号支持列表_V3》文档查询。

二． 万能打印驱动兼容性

为了解决跨品牌型号的漫游打印，司印提供了 SPDF 万能打印驱动。

SPDF 万能打印驱动（Brocadesoft Print Drier 2）的兼容性是指驱动对各种打印机正确输出的能力，兼容性分三个兼容级别：
第 1 级别：打印能出纸，打印内容完整不漏页，排版和字体输出正确
第 2 级别：正确输出驱动选择的份数，单双面，逐份打印，彩色黑白，纸张 A3/A4
第 3 级别：正确输出驱动选择的装订、打孔，小册子排版，小册子装订

在 Windows 服务器上安装的司印， SPDF 万能打印驱动可以兼容 99%的网络打印机(采用打印机放行方式），做到第 1~2 级别的兼容；仅有部分型号司印做过适配的，方可实现第 3 级别兼容。

在 Windows 服务器上，也可以采用“队列放行”方式，具体品牌和型号支持情况，请咨询博瑞凯德销售顾问获得《SYS-DOC-IM-CL07_ SPDF 驱动型号兼容列表_V3》文档查询。

注意：由于打印机型号众多并且不断在出新，不在列表中的也不见得不兼容，具体支持情况还是应该咨询博瑞凯德技术支持并且进行实机测试为准。

三． 万能打印驱动的局限性

万能打印驱动的优势是广泛的设备兼容性和操作系统兼容性，但有如下无法克服的局限性，请知悉：

(1) 打印输出速度在某些机型上可能降低，表现为首页出纸慢，每张之间或每几张之间略有停顿
(2) 某些机型打印内容清晰度降低，色彩色阶还原度欠佳
(3) 某些特殊的字体可能发生打印错乱；某些表格细线条可能消失
(4) 大文件或内容复杂文件，在某些机型（特别是低端机型）上可能无法完整输出
(5) 除了通用打印选项以外的机型特有的高级选项无法支持
(6) 只有部分品牌型号设备，可支持装订、打孔和小册子装订等后端功能
(7) 仅支持 A3,A4 等有限标准纸型，不支持自定义纸张类型
(8) 不支持具有混合纸张类型，混合横排竖排的打印任务
(9) 某些特殊边距的文档可能无法输出或输出不完整

四． 原厂打印驱动的兼容性

如果万能打印驱动无法满足要求，司印也支持安装原厂驱动的形式。原厂驱动的优势对针对型号设备的兼容性最佳，但有如下局限性，请知悉：

(1) 司印可能无法正确记录打印任务的份数，页数，彩色黑白，单双面的属性，造成计数计费不准确，导致权限与配额控制失效
(2) 无法实现跨设备型号的漫游打印
(3) 可能无法查看打印留底内容
(4) 客户桌面端需要装多个打印驱动程序

五． 预设驱动首选项默认值功能的兼容性

司印支持一键安装出来的客户端打印驱动，预设为指定的首选项默认值（例如默认黑白，默认双面等）。该功能仅对以下特定适配过的驱动/版本，在特定操作系统有效：

(1) Brocadesoft Print Driver （XPS）
(2) Brocadesoft Print Driver 2 （SPDF）
(3) Multi-model Print Driver 2 （MMD2）
(4) FF Multi-model Print Driver 2 （FF-MMD2）
(5) FX Print Driver for Mac OS X v1.6（！注意：必须是这个司印自带的版本）
(6) FF Print Driver for Mac OS X v1.1 （！注意：必须是这个司印自带的版本）
(7) FX Printer Driver for Linux v2.1
(8) PDF Print Driver for UOS v2.1 （FIJIFILM）
(9) PDF Print Driver for Kylin v2.1（FIJIFILM）

并且，可预设的默认值范围，不同操作系统所有不同。最常见的 Windows 平台可预设默认黑白双面，Mac 平台只能预设默认黑白，无法预设默认双面。具体情况请参考如下表格：

	WIN 7-11				MAC 10.14 ~15.0			信创 LINUX		
驱动编号	(2)	(1)	(3)	(4)	(2)	(5)	(6)	(2)	(7)	(8)(9)
默认黑白	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
默认单面	●	●	●	●				●	●	●
默认角钉/边钉								●	●	●
默认小册子装订								●	●	●
默认打孔								●	●	●
默认打孔数量								●	●	●

● 表示在当前操作系统平台，这个编号驱动支持预设当前首选项默认值

注意：由于预设打印默认值的技术实现与操作系统版本、驱动版本等环境因素高度相关，司印无法保证在各种操作系统和驱动组合的工作环境中，本功能均能够正常工作。建议在有打印费控要求的场景，需要对本功能的有效性做充分评估与验证后，方可投入使用。任何情况下，司印不对使用此功能获得或预期获得的费控结果承担任何形式的保证和担保。

第四部分： 软件服务范围

本文界定了客户从博瑞凯德购买了司印—云打印管理平台软件（企业版）及其配套组件（以下简称“司印”）服务所享有的软件服务标准。

一．服务时间

博瑞凯德的工作时间为周一至周五的上午 9:00 点至下午 5:30（国家规定的法定休息日、公共假期除外）。
如客户需博瑞凯德在工作时间之外提供服务，则客户应事先与博瑞凯德就提供该项服务的内容及费用签订书面协议并按规定支付相关的费用。

二．服务期限

司印服务期限请以博瑞凯德与客户签署的合同约定为准。服务到期时间，可由管理员登录司印 Console 后，在系统管理->系统授权管理中的服务到期日查看。服务期限到期前一个月内，双方可以就收费标准、服务内容等另行签订司印软件服务合同。

服务到期前 180 天开始，管理端 Console 登录界面会出现文字提醒。登录管理端 Console 后，会收到“软件维保即将到期提醒”消息弹框和网页顶部 Banner 提醒需要及时续服。

服务到期后如果没有续服，软件可在原运行环境继续运行，但会有如下限制：

（1） 司印的设备管理与刷卡器管理界面，将拦截对打印机和刷卡器的添加，删除和修改操作。即：不能往系统新增打印机或刷卡器（即使已经购买了设备授权也不行），无法删除打印机或刷卡器，无法变更打印机或刷卡器（包括换物理机器，变更打印机序列号，变更打印机或刷卡器的 IP 地址等）
（2） 管理端 Console 登录界面右下角，会有“软件维保已到期”文字提醒
（3） 登录管理端 Console 后，会收到“软件维保已到期”消息弹框提醒和网页顶部 Banner 提醒
（4） 客户端桌面右下角消息弹框窗口标题栏，会有“软件维保已到期”字样
（5） 如原运行环境出现变化或者需要迁移至新服务器，将无法获得新的软件激活授权

上述限制在完成服务续费后即可解除，服务续费按年为单位，新服务期的开始时间从脱保之日开始计算。

注意：服务到期后如需再次续服，需从服务到期日开始补足计算服务费用而不是从续服日开始计算。

三．服务方式

司印采用的服务方式，以及是否免费还是收费，请以博瑞凯德或博瑞凯德授权服务商与客户签署的合同约定为准。

远程服务方式：在接到客户要求提供合约服务的电话或邮件后，博瑞凯德或博瑞凯德授权服务商将率先使用电话，邮件，远程协助（通过远程控制软件）进行技术支持。客户应当配合技术人员提供远程支持相关的帮助。

现场服务方式：在尝试远程服务方式后，因司印软件自身问题无法正常运行且经博瑞凯德判断需要现场服务的，博瑞凯德或博瑞凯德授权服务商将派遣技术人员提供现场服务。一般情况下在符合上述派遣条件后的 24 工作小时内派遣服务人员。

四．附属组件（硬件）

配套组件：包含网络刷卡器、指纹识别仪、人脸识别终端、Minibox、Microbox 等，根据购买的维保时限分别计算。
返回服务流程，由司印硬件 RMA 条款另行定义与约束
服务期限内送修：客户博瑞凯德双方各自承担组件寄往地方指定地址的快递费。

五．服务内容

服务方式

电话支持：0512-67903610-888
在线支持：http://support.mpsyun.com/support/
邮件支持： support@brocadesoft.com

软件服务等级协议（SLA）

P1：严重—软件无法正常使用（4 工作小时内响应，如确认是由于我方软件原因造成的，8 工作小时提供解决方案。对于当天无法解决的，提供临时应对措施。）

P2：紧急—软件可以正常使用，但是某些服务受到影响。（8 工作小时内响应，如确认是由于我方软件原因造成的，48 工作小时内提供解决方案或应对措施。）

P3：标准—软件可以正常使用，但在内部测试中发现问题，或者功能与描述不一致

P4：咨询与建议—软件产品或使用相关的问题

P3/P4 —16 工作小时内响应，如确认是由于我方软件原因造成的，72 工作小时内提供解决方案或解答。

响应时间从接到客户邮件或电话的时间开始计算。

安全漏洞响应等级协议（SLA）

对于软件本身或者软件包含的第三方运行库，运行环境等报告和发现的安全漏洞，司印将以以下表格所列提供采取对应措施，响应时间如下：

CVSS 基础分	响应时间	临时方案提供时间	提供补丁
7~10	≤48 小时	≤7 工作日（按需）	≤30 日
4~6.9	≤72 小时	≤14 工作日（按需）	≤60 日
0.1~3.9	≤168 小时	无	≤180 日

响应时间从司印自己识别出漏洞，或自接收到客户/第三方关于漏洞的通知、报告之时起算。

服务项目

1. *技术咨询：*

合约服务期限内，为保障软件正常运行，博瑞凯德或博瑞凯德授权服务商提供技术咨询服务，包括软件的故障诊断及修复。

2. *软件首次安装：*

在客户购买软件后的首次安装，由博瑞凯德或博瑞凯德授权服务商的技术人员提供 1 次现场软件安装服务，安装的工作范围参考客户购买的司印云打印管理平台软件及其配套组件。

3. *软件再次安装：*

合约服务期限内，软件需要再次安装的，博瑞凯德或博瑞凯德授权服务商将通过远程服务方式提供技术支持。客户如需现场服务的，则应另行购买博瑞凯德付费现场服务。

4. *软件升级：*

软件升级分为主要版本升级及次要版本升级（X.X.X.X）。

主要版本升级：是指软件的大版本（第一或第二位数字）发生变更，如 2.5.x.x 升级至 2.6.x.x 或者 2.5.2.x 升级到 3.0.0.0
次要版本升级：是指软件的小版本（第三或第四位数字）发生变更，如 2.5.1.2 升级至 2.5.2.2 或者 2.5.1.1 升级到 2.5.1.2。

合约服务期限内，博瑞凯德或博瑞凯德授权服务商免费提供软件的次要版本升级程序

及远程协助安装。对于软件的主要版本升级，博瑞凯德将根据实际现场版本情况另行收取相关许可证升级费用。

客户如需要现场协助的，除非合约另有约定，则应另行购买博瑞凯德付费现场服务。

5. ***软件迁移***
合约服务期限内，由于客户需要，将软件由一台服务器移动到另外一台服务器上时，博瑞凯德或博瑞凯德授权服务商将通过远程服务方式提供技术咨询与支持。客户如需现场服务的，则应另行购买博瑞凯德付费现场服务。

6. ***软件设置变更***
合约服务期内，客户提出软件设定修改的，博瑞凯德或博瑞凯德授权服务商将通过远程服务方式提供技术咨询与支持。客户如需现场服务的，则应另行购买博瑞凯德付费现场服务。

7. ***软件培训***
在软件实施成功后，博瑞凯德或博瑞凯德服务商提供一次免费管理员软件操作培训。博瑞凯德将提供培训教材。

如果客户要求额外的软件相关培训，博瑞凯德可另行提供有偿的软件培训服务。
参加软件培训的客户方人员应该是 IT 人员或网络管理员或具备同等技术能力的技术人员。

8. ***硬件组件返修***
在服务期限内提供组件返修服务，博瑞凯德不保证提供返修的组件是全新的。组件不会因为返修而延长服务期限。博瑞凯德在组件送修后，判断是否符合返修条件。

由于非正常使用、私自拆除保修封条、由客户不正当安装/拆卸等问题。如不符合返修条件，博瑞凯德需提供拒绝返修的证据或报告。

六．其他专业性服务

可提供与软件有直接关联的有偿专业性服务，包括但不限于专业知识咨询，软件界面定制，程序定制，SDK 对接咨询，报表定制，数据库维护，集群安装部署，云服务器的私有化部署等。根据服务的内容，博瑞凯德将收取合理的费用。

七．付费现场服务

在本服务范围之外，客户有现场服务请求且博瑞凯德判断能够提供的情况下，博瑞凯德可以提供付费现场服务。提供服务前，双方需依据服务内容和服务次数签订相应的

付费现场服务协议。

八．责任限制

1. 许可软件使用现场的电源、服务器、打印机、网络、服务器操作系统、数据库系统、集群软件，Office 等软硬件环境不能满足司印软件正常运行要求而造成的问题。
2. 对于因为非法操作、病毒感染、硬件故障、操作系统故障等导致的不能正常使用软件，由用户自行解决。（非法操作特指： A 非正常退出软件 B 未经培训的人员修改系统设置 C 其他非正常使用软件与系统的行为）
3. 由于电气、电源、空调、湿度控制或其它周围能源的失灵而引起的维修或损坏。
4. 由于其它软件错误、其它相关外部设备和电话线的失灵、系统的不当使用、电源的波动或失效、不当电磁介质或设备的使用而引起的求助。
5. 由于客户私自对系统的卸载、挪动和重新安装到其它地点所带来的后果。
6. 系统/软件的兼容性造成的问题。
7. 由于许可软件所依赖的第三方软件例如操作系统，集群网络环境、数据库软件，AD 域软件，虚拟机等软件引起的问题。博瑞凯德仅提供协助指导，需用户自行解决。
8. 任何情况下，不对未经认证许可的软件使用行为进行支持。
9. 数据准确性，由收集的时间间隔、设备的本身设计构造的计数性能、报表的时间、存在一定的误差。司印系统在技术上尽可能提供准确数据，但是博瑞凯德对系统统计的准确性不提供任何责任的保证。
10. 由第三方服务提供的结算和支付服务（支付宝、微信），司印系统仅提供技术调用和数据获取，博瑞凯德对数据准确性和数据实时性不提供任何责任保证。
11. 由移动基座（指企业微信/钉钉/飞书/Welink 之类的移动平台）提供的能力，可能因为基座提供方的授权政策、审核要求与接口规格变更，造成司印依赖这部分能力的部分功能失效、变化或者需要额外付费方能保持。针对这种情况，博瑞凯德将积极应对，但无法对此提供责任保证。
12. 客户应知悉并理解，司印仅提供微信，支付宝收款的 API 技术对接，博瑞凯德不提供收款到帐的时间的任何责任保证。由客户提供的对公收款账户，利用微信、支付宝收取最终用户的打印费用，博瑞凯德不对客户自己的对公账户安全性提供任何责任保证；客户还应当知悉和理解，三方移动支付服务费由支付宝或微信第三方服务收取。

九．信息储存和数据安全责任限制

用户知悉并理解，用户应妥善管理其系统环境和运行数据，自行负责定期为系统环境及运行数据进行备份。在任何情况下的任何数据丢失及造成的直接或间接损失，博瑞凯德均不对其负责。

某些服务可能涉及数据（如微信企业身份，支付信息）依赖第三方云服务或暂时缓存在互联网时，博瑞凯德会选择符合资质和具备妥善保护机制的第三方服务提供方储存数据。 但是由于第三方服务造成用户信息丢失或泄露，博瑞凯德不承担任何责任，除非博瑞凯德存在故意或重大过失。

用户知悉并理解，在提交或使用个人信息时请始终谨慎行事，并采取必要的措施保护个人信息资料的安全。

十．系统/服务中断或故障

发生下列情形之一时， 系统/服务部分或全部无法正常运作，因此产生的不便或损害，博瑞凯德不承担任何担保责任，该状况包括但不限于：
（一）定期检查或施工，更新软件或硬件等；
（二）突发性的软硬件设备与电子通信设备故障；
（三）网络提供商线路及其他故障；
（四）依赖第三方服务原因（阿里云服务，支付宝，微信，企业微信，钉钉，飞书和 Welink 等提供的第三方服务）；
（五）其他不可抗力情形；

十一.不可抗力免责条款

博瑞凯德因其合理控制以外的情况导致无法履行其在本协议项下义务的，无须为此向用户承担任何责任；该等合理控制以外的情况包括但不限于地震、泥石流等地质灾害，台风、水灾、爆炸、火灾、暴雪等恶劣天气以及战争、罢工、疫情、禁运、群体性事件、交通管制、政府行为、司法行政机关的命令、交通瘫痪、停电、网络通讯中断、依赖的云服务故障，移动基座应用的授权政策、审核与管制要求、收费规则与接口规格变更，或第三方的不作为等，以及其他不可抗力。

公司名称：_____ 苏州博瑞凯德信息技术有限公司

授权签字人：_____ _____
授权人职务：_____ _____
日期：_____ _____