

产品终止(EOL) 政策与客户指南

© Netsol Confidential & Proprietary

概述

Netsol 充分了解产品终止 (End-of-Life, EOL) 可能给客户带来的挑战和资源压力。由于市场发展、技术变迁以及产品自然成熟等因素, EOL 是产品生命周期中的一部分, 在我们公司的运营中极为罕见。这种罕见性表现了我们在“产品寿命政策”中所强调的对产品长期支持的坚定承诺。

在极少数无法避免的情况下, 若必须进入 EOL 阶段, Netsol 承诺将及时并透明地传达信息。通过遵循我们既定的 EOL 流程, 我们致力于帮助客户有效规划并顺利完成过渡。

定义与适用范围

“产品终止 (EOL) ”指对指定产品正式终止以下活动:

- 接受新订单 (在最后采购期之后)
- 按标准交期生产
- 产品更换及相关服务

※ 定制或特殊订单产品可能根据协议有不同的条款。

EOL 通知与流程

根据我们的“产品变更通知 (PCN) 政策”, Netsol 遵循以下流程:

- 正式的 EOL 通知将提前至少 12 个月发出
- 在通知期内, Netsol 将尽力满足客户需求并减少供应中断
- EOL 通知中将明确以下事项:

- 最后采购日期（LTB）：通常为 EOL 通知发布后 6~12 个月
- 最后发货日期（LTS）：通常为 EOL 通知发布后 6~12 个月
- 或在库存或关键元件耗尽时，提前终止日期将适用

LTB 和 LTS 的时间取决于元件供应商的供货能力和剩余库存。在某些情况下，EOL 日期可能与通知日期相同。

客户过渡支持方案

为支持客户在 EOL 期间的过渡，Netsol 提供以下协助：

- 提供推荐替代零件（如有的情况），以尽量减少影响
- 某些情况下可提供功能等效但略有差异的替代产品
- 若无直接替代产品，Netsol 将通过当地销售办事处协助客户在本公司产品组合中或外部寻找合适选项

客户责任与建议措施

收到 EOL 通知后，客户应：

- 评估其产品应用是否受影响，以决定是否需采取行动
 - 若无实际影响，则无需进一步操作
- 仔细阅读通知时间线，特别是 LTB 和 LTS 的期限
- 在指定时间内下达所有 LTB 订单，确保持续供货
- 检查通知中的“影响部件清单”：
 - 该清单会列出可替代的产品，或指示联系当地销售办事处获取支持

对客户承诺

Netsol 承诺通过透明的沟通、明确的时间安排与主动支持，将 EOL 带来的影响降至最低，确保所有相关方顺利过渡。

如适用，EOL 通知中的“影响部件”部分将列出推荐替代产品，或建议客户联系当地销售办事处选择合适的替代方案。

如您对产品停产、过渡策略或替代零件有任何疑问，请尽早与当地销售代表联系。Netsol 将在整个过渡期间持续提供支持，包括关于等效产品或后续产品的指导。