

神州鲲泰服务器保修服务说明

(V2.0)

神州鲲泰

本说明书自 2022 年 4 月 15 日起生效

前 言

本说明书主要介绍神州鲲泰 (厦门) 信息技术有限公司 (以下简称神州鲲泰) 鲲泰服务器产品硬件保修政策的说明, 用于帮助产品经销商、服务合作伙伴和产品最终用户了解硬件保修服务内容和标准。

最新保修服务信息请登录神州鲲泰官方网站或致电客户服务热线咨询。

网站地址: <http://www.shenzhoukuntai.com/>

服务窗口

服务平台	说明	方式
400 热线	提供 7x24 小时热线技术咨询	电话拨打: 400 810 9119
邮件	提供 5x9 小时电子邮件技术支持, 软件许可申请	邮件发送 kuntai_support@digitalchina.com
官网	提供技术文档、产品资料下载、软件版本、软件补丁下载,	浏览器访问 http://www.shenzhoukuntai.com/
微信公众号	提供 5x9 小时在线人工客服支持	微信公众号搜索: 神州鲲泰



注意: 为了保证客户的求助得到最快的响应, 请客户在提出服务需求时, 提供以下详细的信息:

- (1) 联系人、联系电话
 - (2) 设备序列号或条码
 - (3) 详细的故障现象描述
 - (4) 已采取的处理措施
 - (5) 故障可能发生的原因
-

可获得保修服务的产品资格

敬请注意：能够正常获得硬件售后保修服务的产品需满足如下条件：

- 1、 客户已向神州鲲泰购买相关产品且正处于合同有效期，该服务应仅仅只能用于合同指定的硬件和软件，且客户已经合法地取得相关license。
- 2、 神州鲲泰仅在中国大陆提供本说明书所列服务，用户如将硬件产品移至其他国家与地区，将不能享受本说明书所列服务。
- 3、 适用于本服务的产品应是通过神州鲲泰的销售渠道在中国大陆销售、未经用户或第三方改装且处于良好状态的神州鲲泰产品。

1.适用产品

本说明书适用于神州鲲泰品牌服务器产品。

2.鲲泰服务器保修服务概述

2.1 保修期及保修起算时间

鲲泰服务器整机硬件保修期 36 个月。

保修起算时间：缺省自神州鲲泰发货之日起 90 日起算，如果 90 日内买方申请了保修服务，则以买方第一次申请保修服务之日起算。最晚保修起算时间不超过自神州鲲泰发货之日起 90 日。

如果与神州鲲泰的购销合同上有特殊的约定，则以合同为准。

2.2 服务级别概览

服务类别	服务项目	服务级别			
		基础	标准+	金牌+	白金+
远程技术支持	Help Desk 热线受理	7x24	7x24	7x24	7x24
	远程问题处理	7x24	7x24	7x24	7x24
	在线技术支持	7x24	7x24	7x24	7x24
软件支持服务	软件更新授权	7x24	7x24	7x24	7x24
硬件支持服务	硬件支持-返修	7x24x35CD	-	-	-
	硬件支持-备件先行	-	7x24xND	7x24x4H	7x24x2H
现场支持服务	现场硬件更换	-	7x24xND	7x24x4H	7x24x2H
	现场问题处理	-	7x24xND	7x24x4H	7x24x2H
主动支持服务	设备健康检查	-	-	2 次/年	4 次/年
	支持计划与报告	-	-	1 次/年	1 次/年

2.3 鲲泰服务器保修服务级别

鲲泰服务器整机出厂保修服务级别缺省为标准+级别。如果需要更高级别的维保服务可以随机购买。

2.4 硬件保修范围

产品	类型	部件	说明
鲲泰服务器整机	主机	机箱、主板、硬盘、内存、RAID 卡, 网卡、FC 卡、GPU 卡、IB 卡、硬盘背板、超级电容、电源模块、Riser 模组、光模块等。	保修范围内
	附件及消耗类	各种连接线、网线、电源线、技术资料、光盘、手册、标贴、标签、配套锂电池、防尘塞、挡片等。	非保修范围内
	结构件	风扇罩、滑轨套件、硬盘托架等。	非保修范围内

2.5 部件保修说明

- 1.单独维保报价的部件，单独计算保修/维保服务级别和时长。
- 2.非维保报价的整机部件，其保修/维保服务级别和时长跟随存在装配关系的主机。
- 3.跟鲲泰服务器不存在装配关系，单独销售的非整机部件（以下简称散件），保修期为自神州鲲泰发货之日起 12 个月，服务级别为基础。
- 4.如果将神州鲲泰部件拆卸下来并安装到其他鲲泰服务器上，拆改的部件服务仍然跟随原主机服务内容标准及保修期。
- 5.部件维修或更换后，自发件之日起保修期为 90 日；若原保修期剩余超过 90 日，则以原保修期为准。

2.6 保修凭证

有效保修凭证包含及要求：

1.以下三者其一：

产品保修卡——包含：经销商名称、产品名称、型号、序列号、购买日期及有效印章。

有效购机发票或购销合同——带有神州鲲泰税务印章的正规商业销售发票，有效购销合同书。

产品序列号——清晰完整，无修改痕迹。

2.特殊服务合同书——与神州鲲泰的服务合同书以及服务承诺函。

3. 服务内容及执行标准

各级别的服务内容及执行标准见神州鲲泰官网服务说明书，访问地址：

<http://www.shenzhoukuntai.com/>

4. 服务免责

神州鲲泰服务免责说明如下：

1、 保修免责条款

保修是产品有限责任，过保有两种类型：过保修期和非保修范围。

过保修期指产品保修期届满，免费保修服务自动失效。

非保修范围指使用中不当行为或过错导致设备免费保修服务自动失效。下列情况属于

非保修范围：

- 无法出示有效保修凭证或产品序列号损坏；
- 保修凭证与产品不符或有虚假记录；

- 由购买方非正常运输、装卸、使用、维护、保管等原因造成故障。如：雷击、过压过流、进水等；
- 由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对设备造成损坏；
- 自然损耗或磨损造成设备损坏；
- 已达到最大读写次数的SSD卡/盘（关于最大读写次数说明及/读写状态查询，可参考产品用户手册）
- 因现场设备运行环境(比如潮湿)或外部因素（比如外部电磁干扰、内部互联设备的故障等）不能满足设备已书面提示的正常运行的环境要求，所造成的直接损坏。
- 由于客户的故意或疏忽、使用不当、没有根据设备的操作手册操作设备或蓄意破坏行为对设备造成的硬件或数据损坏。
- 因客户或第三方所造成的系统损坏,包括未按神州鲲泰的要求擅自对系统重新搬迁、安装；擅自对识别标志进行调整、修改或删除所造成的损坏。擅自对硬件和软件进行修改所造成的损坏。
- 客户自行购买安装的外购件硬件故障及外购件和系统产生的兼容性问题不在保修范围内。

2、下列情况可能导致神州鲲泰服务不能按要求提供：

- 1) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；
- 2) 社会性问题（如：动乱、战争、罢工、疫情管控、政府管制等）引起的服务条件恶化；
- 3) 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施。
- 4) 运营商通讯系统中断。

- 3、 神州鲲泰不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。
- 4、 神州鲲泰不保证所提供的产品/服务是完全无缺陷的，不保证使用该产品/服务不会遇到任何问题和中断，也不保证能完全修复这些缺陷。
- 5、 任何情形下，神州鲲泰都不因本服务说明书对客户直接或间接经济损失承担责任，神州鲲泰对由于其责任所导致的客户损失的最大赔偿额不高于客户购买该产品/服务所支付的金额。
- 6、 神州鲲泰提供的保修服务是一项可以选择的服务。如果客户选择使用保修服务，则表示客户允许神州鲲泰在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。神州鲲泰将在客户同意的前提下，遵从客户的要求访问和处理相关信息，该信息将仅用于提供维修服务。由于客户是这些信息的控制者，神州鲲泰无法确认此类信息是否包含客户机密信息或个人数据，客户应当保证其将根据所适用的法律要求，获得或保留所有必要的同意、许可、授权（“同意”）用于让神州鲲泰提供此服务，使神州鲲泰在提供相关服务时不会违反适用的法律要求、客户的隐私政策、或者客户与用户的协议。神州鲲泰将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但神州鲲泰不就提供服务过程中获取和处理此类信息的行为导致的直接或间接责任负责。如客户将硬件设备返还给神州鲲泰，表明你已经对存储在硬件设备中的任何保密的、私有的或个人信息进行了备份且已经从硬件设备中彻底删除，同时授权神州鲲泰转移此硬件设备至神州鲲泰维修中心进行维修。客户应在交付此硬件设备给神州鲲泰前负责删除上述信息。同时应进一步赔偿、为神州鲲泰抗辩并使神州鲲泰免于承担任何政府机构或第三方施加的，由于在转移、处置上述信息时未能遵从适用的法律法规，而导致的任何及所有索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。