

# 神州鲲泰服务器产品维保服务说明书

(V4.0)

北京神州鲲泰信息技术有限公司

本说明书自 2020 年 06 月 01 日起生效

## 前 言

本说明书主要介绍北京神州鲲泰信息技术有限公司（以下简称神州鲲泰）服务器维保服务的定义、标准及内容，用于帮助神州鲲泰产品经销商、服务合作伙伴和产品最终用户了解神州鲲泰服务器的维保服务产品和服务政策。

最新神州鲲泰维保服务信息请登录神州鲲泰网站或致电神州鲲泰客户服务热线咨询。

神州鲲泰网站地址：<http://www.shenzhoukuntai.com/>

## 服务指南

神州鲲泰电话热线服务时间：全天候服务，节假日无休

服务热线：400-810-9119

技术支持邮箱：[kuntai\\_support@digitalchina.com](mailto:kuntai_support@digitalchina.com)

---

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
-

## 可获得服务的产品资格

敬请注意：能够正常获得本说明书所列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的服务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。

## 服务获得方式

您可以通过如下方式获得神州鲲泰维保服务：

- 1、 在购机时同时购买维保服务；
- 2、 产品过保后，您可以向神州鲲泰购买维保服务来继续获得服务资格；
- 3、 您可以通过神州鲲泰服务热线反馈服务需求，我们会及时与您联系；您还可以通过神州鲲泰各办事处、授权经销商进行服务咨询和购买。

## 1 适用产品

本说明书适用于神州鲲泰服务器产品。

## 2 维保服务概述

维保服务是神州鲲泰为购买其服务器产品的客户专门打造并提供的维护保障服务解决方案。该方案包含远程技术支持、现场技术支持等服务内容，帮助客户维护更加高效、稳定的网络环境，提高网络生产力。

### 2.1 鲲泰服务器维保服务内容概述

分类	服务内容	服务内容介绍
远程技术支持	热线受理	神州鲲泰专门设立了 Help Desk 热线（400-810-9119），为客户提供 24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。
	远程问题处理	远程对问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。
	在线技术支持	公司网站提供了大量的产品和技术资料，供用户参考及下载。
软件授权服务	软件更新授权	神州鲲泰向客户提供软件版本或修正补丁，由客户自行安装。
硬件支持服务	硬件返修	客户可将故障件寄回神州鲲泰维修站进行维修，修复后寄还客户。
	备件先行	在硬件故障报修后，提供更换件至客户现场。
现场支持服务	现场故障件更换	上门进行硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。
	现场问题处理	上门进行问题处理，排除故障使系统恢复正常运行。
主动支持服务	设备健康检查	对设备的运行状态等各项内容检查和分析，发现设备运行中存在的问题和潜在风险，并对检查结果进行总结报告和提出相应的措施建议。
	服务支持计划与报告	服务支持计划涉及技术和业务两个方面，以满足客户的服务需求。

## 2.2 鲲泰服务器维保服务各等级执行标准

分类	服务内容	鲲泰服务器			
		基本	标准+	金牌+	白金+
远程技术支持	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
软件授权服务	软件更新授权	7x24	7x24	7x24	7x24
硬件支持服务	硬件返修	7x24x35CD	-	-	-
	备件先行	-	7x24xND	7x24x4H	7x24x2H
现场支持服务	现场故障件更换	-	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
	服务支持计划与报告	-	-	√	√

### 说明:

1. 工程师抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场开始计算。
2. 如果服务方案提供的设备健康检查次数无法满足您的需求，可另外付费购买。
3. 7x24 小时受理热线和远程技术支持，周一到周日，全年无休。
4. 7x24x35CD：7\*24 小时受理服务，在收到客户寄送的故障件后再 35 个自然日内将修复件或者替换件寄达客户。
5. ND：next day，报修后次日到达现场。
6. 4H：4 小时到达现场。
7. 2H：2 小时到达现场。

## 2.3 出厂标准服务

鲲泰鲲鹏通算服务器整机出厂标准服务为 3 年标准+维保服务。如果需要更高级别或者更长年限的维保服务可以根据需求购买。

其他产品（包括但不限于昇腾整机服务器产品）请按需购买维保服务。

## 2.4 维保服务起算时间

服务器整机保修起算时间：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。

### 说明:

1. 如果是单独购买的延保服务，则默认以上期保修/维保结束时间为延保服务起始时间。
2. 对于借转销的产品，保修/维保起算时间默认为转销之日起。

## 2.5 部件（散件）服务说明

1. 单独维保报价的部件（包括但不限于 GPU 卡、DPU 卡等）将按照部件购买的服务提供维保/保修服务。
2. 没有单独维保报价的部件，如果是主机增配的部件，服务级别跟随主机，保期缺省为主机剩余的保期。需要自神州鲲泰发货之日起 12 个月内通过邮件或者 400 电话反馈部件和主机的挂靠关系，并且只能反馈一次，不能二次更改。如超过 12 个月不再接受挂靠到主机。
3. 如果您将现有机器上的部件拆卸并改装到其他设备上，神州鲲泰将不会对维保记录变更，拆机改配部件的服务将会跟随原合同。
4. 如您将神州鲲泰部件安装到其他厂家设备上使用，该部件将不再享受跟随主机的维保服务，如还需保修服务可另外购部件的返修服务。
5. 如您将其他厂商部件安装到神州鲲泰设备上使用，由此引起的问题不在神州鲲泰维保服务范围内，该部件也不在神州鲲泰的服务范围内。
6. 故障更换件的保修期为神州鲲泰发货之日起 90 天，或者跟随主机原有的剩余保修期服务，以两者中较长的时间为准；如果发货 90 天超过主机原有的剩余保修期服务，则超出部分不提供现场服务。
7. 如单独购散件，和鲲泰服务器主机没有装配关系，散件需要单独购买保修服务。

## 2.6 硬件保修范围

类型	部件	维保年限
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、防尘塞等	不在保修范围内
结构件	风扇罩、滑轨套件、硬盘托架等。	不在保修范围内

## 2.7 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。
  - 有效购机发票或者购销合同——带有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。  
特殊服务合同书——服务合同书以及服务承诺函。

### 3 维保服务内容

#### 3.1 Help Desk 热线受理

神州鲲泰专门设立了 Help Desk 热线（400-810-9119），为客户提供 24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。

神州鲲泰客户服务中心采用先进的管理方法和技术，对所有来电进行实时响应，并在最短时间内转接到相应的技术工程师，技术工程师对故障问题进行实时受理。整个服务过程有配套的 IT 系统进行全程记录和跟踪，确保客户的每个服务请求都能够及时，高效的得到处理。

Help Desk 服务流程与双方职责：

编号	活动	神州鲲泰职责	客户职责
1	提供可用的 Help Desk 热线号码。	责任方	—
2	接收与确认服务请求，创建客户服务请求问题单。	责任方	协助方
3	如果设备故障，须提供故障设备的序列号或条码信息。	协助方	责任方
4	对客户服务请求问题单进行分类和分级。	责任方	协助方
5	问题单分发，跟踪处理进展。	责任方	—
6	问题单处理情况回访。	责任方	协助方
7	确认问题解决，关闭问题单。	责任方	协助方

除热线电话外，神州鲲泰还提供了其他服务窗口，所有的服务窗口如下：

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 5x9 小时在线人工客服支持	浏览器访问 <a href="http://www.shenzhoukuntai.com/">http://www.shenzhoukuntai.com/</a>
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

## 3.2 远程问题处理

神州鲲泰工程师在接到网络或系统故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

### 1) 电话支持

神州鲲泰接到服务请求后，将在服务时效等级规定的响应时间内通过电话支持进行响应，帮助客户对问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

### 2) 远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，神州鲲泰在征得用户同意后，通过远程终端登陆到故障设备中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理流程及服务中双方的职责分工：

编号	活动	神州鲲泰 职责	客户职责
1	提供问题处理服务申请的途径。	责任方	—
2	在规定的 SLA 内响应服务请求。	责任方	协助方
3	将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。	责任方	—
4	提供问题定位所需的设备序列号或条码及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。	协助方	责任方
5	提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权神州鲲泰进行远程接入。	—	责任方
6	确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。	责任方	协助方
7	远程进行问题定位和处理。	责任方	协助方
8	提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。	责任方	协助方
9	实施问题解决方案并验证其有效性。	协助方	责任方
10	确认解决方案的效果并反馈问题的状态。	—	责任方

远程服务响应时效：

问题等级	热线受理时效	远程 TAC 响应时效
P1	7x24 实时响应	30 分钟内

P2	7x24 实时响应	30 分钟内
P3	7x24 实时响应	4 小时内
P4	7x24 实时响应	8 小时内

### 3.3 在线技术支持

神州鲲泰公司网站提供了大量的产品和技术资料，如产品手册、配置指南、组网案例、维护经验汇总等，您可以访问公司网站并下载相关资料，及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品知识。

神州鲲泰公司技术支持网站：<http://www.shenzhoukuntai.com/>

### 3.4 软件更新授权

为确保客户购买设备的稳定运行，神州鲲泰向客户提供软件修正补丁，由客户自行安装。补丁是指神州鲲泰对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者实验环境中得到改进和验证，对原授权软件起到消除运行隐患的作用。软件升级或者新功能新特性的提供不在该服务的范围内。

下载地址：<http://www.shenzhoukuntai.com/>，服务-工具-软件下载。

### 3.5 硬件返修

硬件返修不含上门服务，保修期内产品发生硬件故障后，用户将故障机寄回到厂商进行维修，神州鲲泰在 35 个日历日内将修复件寄达客户。

运费说明：寄方付费原则。

硬件返修处理流程及双方职责划分：

编号	项目	神州鲲泰职责	客户职责
1	拨打 400 热线电话报修	协助方	责任方
2	400 进行服务鉴权和硬件故障确认	责任方	协助方
3	客户邮寄故障机到神州鲲泰指定维修地点	协助方	责任方
4	收到故障机，进行签收，并通知客户	责任方	协助方
5	对故障机进行维修，在规定的时效内将修复后的设备寄达客户	责任方	协助方

编号	项目	神州鲲泰职责	客户职责
6	客户收到维修后的设备后，验货签收	协助方	责任方

**注意事项:**

1. 在客户联系神州鲲泰提出 RMA 申请时，应将《RMA 单号》及《RMA 申请单》中相应信息填写完整并发送电子件给神州鲲泰，若因客户提供信息不全或有误而导致的服务延期或其它意外结果神州鲲泰将不承担责任。
2. 客户返修只寄送故障件，请勿将挂耳、网线、电源线、数据线等附件随设备返回，否则这些附件将不会被归还。
3. 神州鲲泰不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。
4. 客户邮寄故障机要保障设备包装安全，保障设备不发生坏损。
5. 如客户不能提供故障日志，且神州鲲泰无法复现故障，将会把报修件返还给客户。

### 3.6 备件先行

备件先行服务是指神州鲲泰在通过您的备件服务申请后，提前提供更换件给客户，对于附录一定义的 CRU 部件，客户可以选择自行完成 CRU 部件的更换。神州鲲泰提供故障件提取服务，客户需要在收到神州鲲泰提供的更换部件后，于 15 个工作日内将故障件准备好（请使用更换件的包材装好），神州鲲泰将安排物流商上门取件，神州鲲泰将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。逾期未返回故障件的将视作客户以销售价购买该备件，并需要在逾期日起的 15 个工作日内支付该备件货款至神州鲲泰指定账户，否则每日应按所涉金额的万分之五向神州鲲泰支付违约金，概不支付的，神州鲲泰将停止提供维保服务。将服务降为基本硬件保修服务。

更换件可能是新件或者是同等类型和功能的好件（如该型号产品已停止生产且库存备件耗尽，神州鲲泰将向您提供不低于原件性能的其他型号设备或单板进行更换）。神州鲲泰向客户提供的更换件归客户所有，而客户原有的故障件归神州鲲泰所有。如果客户由于数据安全、保密等原因，不能返还故障硬盘部件或已对硬盘进行了消磁处理，则应当提前购买介质保留服务，对于已进行消磁处理的硬盘神州鲲泰不予更换。

经神州鲲泰更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

神州鲲泰按照协议规定的服务等级承诺提供备件先行服务，服务覆盖城市范围见附录。

**注意事项:**

1. 备件先行服务中，如果您提供的故障件属于第 4 节保修适用限制说明中的范围，物流商有权拒绝提供故障件提取服务。
2. 对于累积报修的客户，如果连续 7 日内对同一物料申请量超过该客户近 3 月内同一物料月均报修量的 50%，神州鲲泰全力交付但无法承诺 SLA 100% 满足。

备件先行服务处理流程及服务中的双方职责列表:

编号	项目	神州鲲泰责任	客户责任
1	硬件支持服务需要填写《RMA 申请单》	协助方	责任方
2	更换件发送到客户指定接收地点	责任方	—
3	签收时如有异常（数量差异、运输损伤等）请立即向神州鲲泰反馈	—	责任方
4	规定时间内准备好故障件，以便神州鲲泰安排物流商上门提取故障件	—	责任方
5	每件故障件，必须填写《RMA 单号》	协助方	责任方
6	故障件返回验收无误后（数量差异、运输损伤等）向发件人发送收货短信	责任方	—

**注意事项:**

1. 在客户联系神州鲲泰提出 RMA 申请时，应将《RMA 单号》及《RMA 申请单》中相应信息填写完整并发送电子件给神州鲲泰，若因客户提供信息不全或有误而导致的服务延期或其它意外结果神州鲲泰将不承担责任。
2. 客户应在设备清单上的设备有新的位置搬迁后十五（15）天内通知神州鲲泰，服务将在收到您的通知后十五（15）天内开始提供。
3. 客户对于产品和配置的更改，包括升级或 FRU 配置的任何修改，应在五（5）天内通知神州鲲泰。
4. 所有退回的产品使用原来的包装，包括防静电和泡沫包装。如果无法使用原产品包装，返回件的适用包装需考虑运输方式，客户对返回件的安全与无损负责。
5. 备件先行服务不包含一些特定的技术内容，比如特殊版本的物件或集成客户定制的软件

### 3.7 现场故障件更换服务

对于购买了上门维保服务的客户，如遇到定位为需要硬件更换才能解决的问题，神州鲲泰将安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。神州鲲泰技术支持工程师负责取回更换下来的故障件。

15 个工作日内逾期未返回故障件的将视作客户以销售价购买该备件，并需要在逾期日起的 15 个工作日内支付该备件货款至神州鲲泰指定账户，否则每日应按所涉金额的万分之五向神州鲲泰支付违约金，概不支付的，神州鲲泰将停止提供维保服务。将服务降为基本硬件保修服务。

神州鲲泰按照协议规定的服务等级承诺提供工程师现场硬件更换服务，服务覆盖城市范围及服务时效参见附录。

现场故障件更换服务处理流程及双方职责列表：

编号	活动	神州鲲泰职责	客户职责
1	确认需提供工程师现场硬件更换服务排除故障。	责任方	—
2	安排工程师前往现场，并做好准备（如备件申请和交通工具等）。	责任方	—
3	指派一名有相应资格的运维人员配合神州鲲泰，以提供所需的信息和帮助。	—	责任方
4	确保神州鲲泰工程师可以方便地进出站点，授权神州鲲泰工程师操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。	—	责任方
5	在规定响应时间内到达现场，提供现场硬件更换服务。	责任方	协助方
6	验证实施的效果。	—	责任方
7	提交《现场技术服务反馈表》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等。	责任方	—
8	在《现场技术服务反馈表》上签字，确认服务完成。	—	责任方

#### 说明：

针对现场服务，客户应提供以下协助：

1. 提供适当的工作环境和合理的权限，包括但不限于在硬件附近配备供服务人员使用的供热、供电、照明、通风装置、和电源插座等；
2. 定期备份日志、图像和配置，并向神州鲲泰服务人员提供该信息及相关的文件或网络访问权限；
3. 提供可以达到硬件高度的梯子；
4. 当服务人员必须在贵方的无人场地工作时，向服务人员提供安全和防护措施。

### 3.8 现场问题处理

对于购买了上门维保服务包的客户，如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，神州鲲泰将安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。

神州鲲泰按照协议规定的服务等级承诺提供工程师现场问题处理服务，服务覆盖城市范围及服务时效参见附录。

现场问题处理服务处理流程及服务中的双方职责列表：

•	活动	神州鲲泰 职责	客户职责
1	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）。	责任方	—
2	指派一名有相应资格的运维人员配合神州鲲泰，以提供所需的信息和帮助。	—	责任方
3	确保神州鲲泰工程师可以方便地进出站点、授权神州鲲泰工程师获取操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。	—	责任方
4	现场问题处理。	责任方	协助方
5	验证实施的效果。	—	责任方
6	提交《现场技术服务反馈表》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等。	责任方	—
7	在《现场技术服务反馈表》上签字，确认服务完成。	—	责任方

### 3.9 设备健康检查

对于购买了金牌+/白金+服务包的设备，神州鲲泰会根据计划对神州鲲泰设备的运行状态等各项内容检查和分析，发现设备运行中存在的问题和潜在风险，并对检查结果进行总结报告和提出相应的措施建议。

该项服务一般在网管运维中心或者通过其他工具通过远程连接方式完成。在进行设备健康检查过程中，如果需要远程接入，则需客户提供远程接入通道以及临时接入帐号及密码。设备健康检查结束后，神州鲲泰会向客户提交《设备健康检查报告》。如不具备远程巡检条件客户可申请到现场进行设备健康检查。

设备健康检查服务中的双方职责列表：

编号	活动	神州鲲泰 责任	客户职责
1	按照合同规定的服务频次，提交设备健康检查服务申请。	责任方	—
2	批准服务申请，并提供必要的协助。	—	责任方
3	按客户提供的站点信息制定健康检查计划。	责任方	协助方
4	提供远程接入通道以及临时接入帐号及密码。	—	责任方
5	确保神州鲲泰工程师可以方便地进出工作地点，授权神州鲲泰工程师获取操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。	—	责任方

	全。（如有必要）。		
6	检查设备的配置和运行状态，收集用于分析的相关信息。	责任方	—
7	总结检查情况，分析网络问题和潜在风险。	责任方	—
8	提交《设备健康检查报告》，并就发现的问题与潜在风险与客户交流，提出解决措施或建议。	责任方	协助方

### 3.10 服务支持计划与报告

对于购买了金牌+/白金+服务包的客户，神州鲲泰客户服务经理将负责创建一份针对客户的服务支持计划（Service Support Plan），服务支持计划涉及技术和业务两个方面，以满足您的服务需求。同时，神州鲲泰客户服务经理将负责按照服务支持计划要求，对一段时间内的故障问题汇总、备件更换情况及其它服务活动的进展情况进行总结并定期输出服务报告。

## 4 保修适用限制说明

以下不属于神州鲲泰公司的保修服务承诺范畴：

1. 产品识别信息（如条码、型号）被涂改、撕毁、破坏的故障件。
2. 设备、部件表面物理损伤、涂改的。
3. 未经神州鲲泰书面授权，硬件或软件已被修改的设备。
4. 未按神州鲲泰要求擅自对硬盘进行涂改、标记。
5. 人为故意或疏忽造成的损坏，包括非正常环境下使用，不按照说明书使用引起的损坏等。
6. 因电压异常（如电压过高、异常断电）、因现场设备运行环境（比如温湿度、承重、液冷供水水质，流量及压差、管路材质及气密性等）或外部因素（比如外部电磁干扰、内部互联设备的故障等）不能满足设备正常运行的环境要求和通用行业标准或病毒感染导致的损坏。
7. 因除神州鲲泰或神州鲲泰授权服务中心之外的人员或服务机构对设备进行拆机、维修、改装而造成的损坏。
8. 属不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击、战争等）造成的损坏。

9. 其他非因神州鲲泰原因造成的故障，包括但不限于由于使用非神州鲲泰提供部件导致的故障，与第三方软件或硬件不兼容引起的故障。
10. 非神州鲲泰供货产品，包括但不限于安装到神州鲲泰设备上的第三方部件、客供件、第三方软件，第三方操作系统等。
11. 已达到最大读写次数的SSD卡/盘、SD卡、SataDom、M. 2、TPM卡和USB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）。
12. 神州鲲泰不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。
13. 附件、消耗品、结构件 不提供保修服务。

## 5 服务免责

神州鲲泰服务免责说明如下：

- 1、 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、政府管制、公共卫生事件等）引起服务条件恶化；
  - 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。
- 2、 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。
- 3、 神州鲲泰不保证所提供的产品/服务是完全无缺陷的，完全达到客户要求的，不保证使用该产品/服务不会遇到任何问题和中断的，也不保证神州鲲泰能完全修复这些缺陷。
- 4、 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。
- 5、 神州鲲泰提供的维保服务是一项可以选择的服务，客户可以选择是否购买相关的服务并选择何时终止。如果客户选择购买相关的服务，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保服务。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。如你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。你应在交付此硬件设备给神州鲲泰前独自负责删除上述信息，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。

## 附录： CRU 分类清单

CRU：指可由客户选择自行完成更换的部件

产品分类	产品/产品系列	客户可更换部件(CRU)
机架服务器	鲲泰通用服务器	硬盘，内存，电源，光驱（外置），网卡/HBA卡等标准PCIE设备，风扇模块，PCIE-SSD

## 附录： 问题严重级别定义

问题等级	定义
P1	出现严重故障，对客户网络和业务运营造成严重影响，涵盖最终用户在使用过程中发现的所有服务中断或网络功能损坏类的事件。
P2	对业务运营造成显著影响，故障有可能导致业务中断，产品部分操作不可用，但是仍能使用，对用户相关的领域没有影响，或影响可以设法规避。
P3	对业务运营造成有限的影响，故障并不影响网络服务或功能，产品仍能运转，但功能受限。此类情景不紧急，并未对客户整体业务运作造成严重限制。
P4	业务运营没有造成影响。在日常的操作和维护过程中，涉及对设备功能、规格、操作和配置的咨询求助，且咨询不涉及网络的评估、最优化及性能分析。

## 附录：服务覆盖城市范围及服务时效

### 1.标准+（7x24xND）级别备件及人员到达现场时效：

服务级别	服务响应	适用城市
标准+	7×24×ND	服务受理后对于如下 115 个城市（北京、福州、厦门、泉州、漳州、莆田、龙岩、湛江、茂名、广州、汕头、深圳、汕尾、佛山、东莞、惠州、中山、珠海、江门、哈尔滨、大庆、金华、杭州、宁波、温州、嘉兴、台州、绍兴、湖州、合肥、芜湖、呼和浩特、烟台、济宁、临沂、东营、威海、菏泽、枣庄、济南、青岛、潍坊、淄博、泰安、德州、聊城、滨州、赣州、上饶、宜春、南昌、九江、徐州、盐城、泰州、淮安、连云港、宿迁、南京、苏州、镇江、常州、无锡、南通、扬州、柳州、桂林、南宁、上海、沈阳、大连、鞍山、邯郸、石家庄、廊坊、张家口、唐山、保定、沧州、太原、天津、宜昌、襄阳、武汉、恩施、十堰、随州、荆门、荆州、孝感、黄冈、黄石、咸宁、长春、吉林、衡阳、常德、郴州、长沙、岳阳、株洲、南阳、周口、郑州、洛阳、许昌、新乡、重庆、成都、西安、贵阳、兰州、银川、昆明、海口）的主城区提供 7×24×ND 到达现场服务，其他区域及城市延迟一日送达，由于交通系统或客户现场偏僻等原因，到达时间可能适当延长。

### 2.金牌+（7x24x4H）级别备件/人员到达现场时效：

服务级别	服务响应	适用城市
金牌+	P1/P2 问题：4 小时内交付	服务受理后对于如下 46 个城市（北京、石家庄、保定、天津、济南、青岛、南京、上海、苏州、无锡、扬州、杭州、宁波、温州、嘉兴、广州、深圳、佛山、东莞、惠州、中山、珠海、江门、海口、长沙、株洲、郑州、洛阳、成都、重庆、南昌、南宁、武汉、合肥、贵阳、哈尔滨、沈阳、大连、西安、银川、太原、昆明、兰州、呼和浩特、福州、厦门）的主城区，距离最近的神州鲲泰服务中心 50 公里以内，P1/P2 问题 4 小时内到达现场，P3 问题 ND 内到达。
	P3 问题：ND 内交付	

上述 46 个城市主城区以外的区域及其他城市时效为 ND，或根据实际交通状况等具体条件与用户协商服务时间。

### 3.白金+（7x24x2H）级别备件/人员到达现场时效

服务级别	服务响应	适用城市
白金+	P1/P2 问题：2 小时内交付； P3 问题：ND 内交付。	服务受理后对于如下 32 个城市（北京、天津、上海、重庆、成都、福州、厦门、深圳、广州、海口、哈尔滨、沈阳、大连、南京、苏州、杭州、宁波、合肥、呼和浩特、济南、青岛、昆明、兰州、南昌、南宁、石家庄、

---

		太原、武汉、西安、银川、长沙、郑州)的主城区, 距离最近的神州鲲泰服务中心 50 公里以内, P1/P2 问题 2 小时内到达, P3 问题 ND 内到达。
--	--	--------------------------------------------------------------------------------

上述 32 个城市主城区之外的区域及其他城市时效为 ND, 或根据实际交通状况等具体条件与用户协商服务时间。

说明:

1. 神州鲲泰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。

## 附录：主要城市的主城区

115个城市的主城区如下表所示：

序号	城市	主城区明细
1	北京	东城区、西城区、朝阳区、丰台区、石景山区、海淀区、门头沟区、房山区、通州区、顺义区、昌平区、大兴区、怀柔区、平谷区、密云区、延庆区
2	天津	和平区、河东区、河西区、南开区、河北区、红桥区、东丽区、西青区、津南区、北辰区、武清区、宝坻区、滨海新区、宁河区、静海区、蓟州区
3	石家庄	长安区、桥西区、新华区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区
4	唐山	路南区、路北区、古冶区、开平区、丰南区、丰润区、曹妃甸区
5	邯郸	邯山区、丛台区、复兴区、峰峰矿区、肥乡区、永年区
6	保定	竞秀区、莲池区、满城区、清苑区、徐水区
7	张家口	桥东区、桥西区、宣化区、下花园区
8	沧州	新华区、运河区
9	廊坊	安次区、广阳区
10	太原	小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区
11	呼和浩特	新城区、回民区、玉泉区、赛罕区
12	沈阳	和平区、沈河区、大东区、皇姑区、铁西区、苏家屯区、浑南区、沈北新区、于洪区、辽中区
13	大连	中山区、西岗区、沙河口区、甘井子区、旅顺口区、金州区、普兰店区
14	鞍山	铁东区、铁西区、立山区、千山区
15	长春	南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区
16	吉林	昌邑区、龙潭区、船营区、丰满区
17	哈尔滨	道里区、南岗区、道外区、平房区、松北区、香坊区
18	大庆	萨尔图区、龙凤区、让胡路区、红岗区、大同区
19	上海	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、闵行区、宝山区、嘉定区、浦东新区、金山区、松江区、青浦区、奉贤区、崇明区
20	南京	玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、浦口区、栖霞区、雨花台区、江宁区、六合区、溧水区、高淳区
21	无锡	梁溪区、锡山区、惠山区、滨湖区、新吴区
22	徐州	鼓楼区、云龙区、贾汪区、泉山区
23	常州	天宁区、钟楼区、新北区、武进区
24	苏州	虎丘区、吴中区、相城区、姑苏区、吴江区
25	南通	崇川区、港闸区、通州区
26	连云港	连云区、海州区、赣榆区
27	淮安	淮安区、淮阴区、清江浦区、洪泽区
28	盐城	亭湖区、盐都区
29	扬州	广陵区、邗江区、江都区
30	镇江	京口区、润州区、丹徒区

序号	城市	主城区明细
31	泰州	海陵区、高港区、姜堰区
32	宿迁	宿城区、宿豫区
33	杭州	上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、临安区
34	宁波	海曙区、江北区、北仑区、镇海区、鄞州区
35	温州	鹿城区、龙湾区、瓯海区
36	嘉兴	南湖区、秀洲区
37	湖州	吴兴区、南浔区
38	绍兴	越城区、柯桥区、上虞区
39	金华	婺城区、金东区
40	台州	椒江区、黄岩区、路桥区
41	合肥	瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区
42	芜湖	镜湖区、弋江区、鸠江区、三山区
43	福州	鼓楼区、台江区、仓山区、马尾区、晋安区
44	厦门	思明区、海沧区、湖里区、集美区、同安区、翔安区
45	泉州	鲤城区、丰泽区、洛江区、泉港区
46	漳州	芗城区、龙文区
47	莆田	秀屿区、荔城区、城厢区、涵江区
48	龙岩	新罗区
49	南昌	东湖区、西湖区、青云谱区、湾里区、青山湖区、新建区
50	九江	浔阳区、柴桑区、濂溪区
51	赣州	章贡区、赣县区、南康区
52	宜春	袁州区
53	上饶	信州区、广丰区
54	济南	历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区
55	青岛	市南区、市北区、崂山区、李沧区、城阳区
56	淄博	淄川区、张店区、博山区、临淄区、周村区
57	枣庄	市中区、薛城区、峄城区、台儿庄区
58	东营	东营区、河口区
59	烟台	芝罘区、福山区、牟平区、莱山区
60	潍坊	潍城区、寒亭区、坊子区、奎文区
61	济宁	任城区、兖州区
62	泰安	泰山区、岱岳区
63	威海	环翠区、文登区
64	临沂	兰山区、罗庄区、河东区
65	德州	德城区、陵城区
66	聊城	东昌府区
67	滨州	滨城区、沾化区
68	菏泽	牡丹区、定陶区
69	郑州	中原区、二七区、管城回族区、金水区、上街区、惠济区

序号	城市	主城区明细
70	洛阳	老城区、西工区、瀍河回族区、涧西区、吉利区、洛龙区
71	新乡	红旗区、卫滨区、凤泉区、牧野区
72	许昌	魏都区、建安区
73	南阳	宛城区、卧龙区
74	周口	川汇区
75	武汉	江岸区、江汉区、硚口区、汉阳区、武昌区、青山区、洪山区、东西湖区、蔡甸区
76	宜昌	西陵区、伍家岗区、点军区、猇亭区、夷陵区
77	襄阳	襄城区、樊城区、襄州区
78	恩施	恩施市区
79	十堰	张湾区、茅箭区
80	随州	曾都区
81	荆门	东宝区、掇刀区
82	荆州	荆州市区
83	孝感	孝南区
84	黄冈	黄冈市区
85	黄石	下陆区、铁山区
86	咸宁	咸安区
87	长沙	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区
88	株洲	荷塘区、芦淞区、石峰区、天元区
89	衡阳	珠晖区、雁峰区、石鼓区、蒸湘区、南岳区
90	岳阳	岳阳楼区、云溪区、君山区
91	常德	武陵区、鼎城区
92	郴州	北湖区、苏仙区
93	广州	荔湾区、越秀区、海珠区、天河区、白云区、黄埔区、番禺区、花都区、南沙区、增城区、从化区
94	深圳	罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、盐田区、龙华区、坪山区
95	珠海	香洲区、斗门区、金湾区
96	汕头	龙湖区、金平区、濠江区、潮阳区、潮南区、澄海区
97	佛山	禅城区、南海区、顺德区、三水区、高明区
98	江门	蓬江区、江海区、新会区
99	湛江	赤坎区、霞山区
100	茂名	茂南区
101	惠州	惠城区、惠阳区
102	汕尾	城区
103	东莞	东城街道、南城街道、万江街道、莞城街道、石碣镇、石龙镇、茶山镇、石排镇、企石镇、横沥镇、桥头镇、谢岗镇、东坑镇、常平镇、寮步镇、樟木头镇、大朗镇、黄江镇、清溪镇、塘厦镇、凤岗镇、大岭山镇、长安镇、虎门镇、厚街镇、沙田镇、道滘镇、洪梅镇、麻涌镇、望牛墩镇、中堂镇、高埗镇

序号	城市	主城区明细
104	中山	石岐街道、东区街道、中山港街道、西区街道、南区街道、五桂山街道、小榄镇、黄圃镇、民众镇、东凤镇、东升镇、古镇镇、沙溪镇、坦洲镇、港口镇、三角镇、横栏镇、南头镇、阜沙镇、南朗镇、三乡镇、板芙镇、大涌镇、神湾镇
105	南宁	兴宁区、青秀区、江南区、西乡塘区、良庆区、邕宁区、武鸣区
106	柳州	城中区、鱼峰区、柳南区、柳北区、柳江区
107	桂林	秀峰区、叠彩区、象山区、七星区、雁山区、临桂区
108	重庆	渝中区、大渡口区、江北区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区、渝北区、巴南区
109	成都	锦江区、青羊区、金牛区、武侯区、成华区、龙泉驿区、青白江区、新都区、温江区、双流区、郫都区
110	贵阳	南明区、云岩区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区
111	西安	新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区
112	兰州	城关区、七里河区、西固区、安宁区
113	银川	兴庆区、西夏区、金凤区
114	昆明	五华区、盘龙区、官渡区、西山区、呈贡区
115	海口	秀英区、龙华区、琼山区、美兰区