

宝德服务器 VIP 客户保修服务条款 V3.0

尊敬的客户：

您好！感谢您使用宝德科技的服务器、存储产品。为了给您提供更好的服务支持，宝德科技特制定此 VIP 客户保修服务条款。

VIP 客户的定义：**VIP 客户**是指能够给予宝德科技很大市场资源和影响的服务器应用单位。按照宝德科技的参考标准，VIP 客户通过审批后，将得到专有的 VIP 客户编号，宝德科技将依此在有效期内提供下列高级服务支持。

一、三年 7X24 小时上门服务

自您购买之日（以宝德科技送货单签收日期为准，如签收日期无法查实，以服务器生产序列号（S/N）标识日期为准）起，宝德将为您所购买宝德服务器出厂配置发生的硬件故障，提供附表所列的 VIP 客户保修服务。

保修期限与服务方式：

保修部件	保修期限	服务方式
主板、CPU、企业级硬盘、电源、内存、网卡、RAID 卡、HBA 卡、显卡、SCSI 背板、硬盘模组、CPU 风扇	自购机之日起三年(含)	自购买之日起三年(7×24)免费上门
监控硬盘、桌面级硬盘	自购机之日起两年(含)	自购买之日起两年(7×24)免费上门
液晶显示器、鼠标、键盘、光驱、软驱、LCD 显示屏、机箱风扇	自购机之日起一年(含)	自购买之日起一年(7×24)免费上门
机箱外壳等塑材、机箱外部各类按键、指示灯、机箱内连接件、机箱内各类线缆及其余部件等	自购机之日起三个月(含)	自购买日起三个月(7×24)免费上门
随机光盘、电源线	自购机之日起三个月(含)	自购买之日起三个月(7×24)客户送修
维修更换的部件	经我公司在各地服务机构维修后的机器(部件)保修期限随同原整机(部件)保修期，如距保修期结束已不足三个月，则所更换部件自更换之日起保修三个月	具体服务方式参见上述服务条款
保修期内增配的部件	该服务器剩余保修期限≥1 年，部件随整机同等保修年限	随整机同等年限的免费上门服务
	该服务器剩余保修期限< 1 年，部件按一年保修	随整机同等年限的免费上门服务，超出时间客户送修
保修期外收费更换和增加的部件	自购买之日起一年(含)	客户送修
其它未列出部件	请直接向我公司咨询	请直接向我公司咨询

注：1、机柜及主机机箱内铁件、机箱锁、导轨不在保修范围内。

2、送修：指由用户将故障件送至宝德科技指定维修点维修或更换，维修或更换完成后，由用户自提或宝德科技发货的方式归还。

3、7×24：指每周一至周日，0：00—24：00。

二、VIP 客户服务承诺

1、VIP 专职服务力量

客户所在地，宝德指定固定的技术工程师进行 7X24 小时服务支持，接口协调该客户一切服务事项；宝德总部，设立专门的 VIP 客户支持团队，以提供更高层级的技术支持。

2、半小时电话响应、4小时上门服务

在免费保修期内，宝德技术支持服务机构将在接到您的报修请求后半小时内与您电话联系，确定维修事宜，并在4小时内上门服务。

3、三年（7×24）免费上门服务

(1)下列24个城市的市区，接到报修并经我们技术支持工程师确认，确需提供上门服务的，我们的现场服务人员将第一时间响应，于当天4小时内到达故障机所在现场服务，其它城市第二天上门服务。

覆盖范围：北京市、上海市、天津市、广州市、深圳市、厦门市、武汉市、沈阳市、长春市、南京市、济南市、贵阳市、成都市、重庆市、昆明市、西安市、郑州市、长沙市、合肥市、南宁市、杭州市、太原市、乌鲁木齐、哈尔滨市。这个覆盖范围会随着宝德科技的发展而不断扩大，恕不另行通知。

(2)以上服务时限可能受到交通及天气影响或其他不可控因素影响，宝德科技保留延后服务的权利。

4、VIP客户专用备件库

为了提高硬件故障处理的响应速度，宝德在与VIP客户协商后，将在相应的售后技术支持中心建立针对性的专用备件库；备件的类型、数量会根据VIP客户采购产品的类型、数量，针对易损部件进行储备，专门服务于该VIP客户。

5、24小时内信息反馈

VIP客户的维护信息，宝德将在24小时内通过邮件、传真或电话及时通报有关信息给客户，确保客户能够及时得知维修进度与结果。

6、服务升级

如故障未在承诺期限内解决，则升级至指定的更高层级接口人协调资源，2小时内提出问题解决方

7、配件升级

如故障需要更换的配件出现物料缺货情况，宝德将免费或成本价为客户更换性能更好的部件。

8、技术资料分享与技术培训

宝德将定期给客户相关技术人员发放服务器高级技术支持的相关资料，并且每年会邀请客户相关技术人员参加宝德—INTEL认证工程师培训。

9、维修历史记录查询

为了方便VIP客户分析统计，VIP客户享有在宝德售后服务管理系统中查询其维护历史记录的权限。

三、特别提醒

1、售后服务确认程序

在宝德技术支持部门为您服务时，请您准备好故障机对应的购机发票、保修证书和机器序列号。如果您不能出示与故障机相对应的购机发票、保修证书或机器序列号等任何保修凭证，宝德科技有权不提供保修服务。

2、保修期限的延长

经宝德技术支持部门维修后的服务器，存储产品，保修期内继续享有本VIP客户保修服务承诺。如自修复之日起距免费保修期结束不足三个月，宝德承诺将免费保修服务期限延长至自修复之日起三个月止，届时，请您出具有效的宝德维修记录。

3、数据备份

在进行任何维修、升级服务之前，客户务必采取常规的谨慎措施，备份系统以防止重要数据的丢失，宝德不对在设备使用及维修过程中的数据、计算机程序丢失承担责任。

4、以下提及的情形不包括在维修服务范围之内。（宝德不提供维修服务）

- 1、由于采用非宝德产品与宝德系统产生的不兼容性造成的故障或损坏。
- 2、说明文件中未提及的、未被认可的不规范操作造成的故障或损坏。
- 3、因直接的或间接的不可避免的原因或不可抗力（如自然灾害、战争等）造成的故障或损坏。
- 4、由于振动、碰撞、意外跌落等造成的故障或损坏。
- 5、由于用户使用环境（如高温、振动、多尘、多油）造成的故障或损坏。
- 6、非宝德授权机构、人员安装、修理、更改或拆卸造成的机器故障或损坏。
- 7、电容、芯片被击穿、烧毁。
- 8、存储设备上的数据变更、丢失。

5、解释与说明

- 本VIP客户保修服务承诺适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售、购买并使用的宝德服务器产品的VIP客户。您在购买产品时，销售商给您安装的一切非宝德部件，由销售商自行保修；如销售商向您做出本保修承诺以外的承诺或您与宝德产品销售商就产品售后维修服务方案另有约定的，宝德科技将不承担责任；

• 本 VIP 客户保修服务承诺隶属于国家法律法规，如果国家的法律法规发生变化，宝德将依国家法律、法规规定向您提供售后服务；对于因依法可归责于宝德科技的原因给您造成的损失，宝德将根据其与您的合同以及国家相关法律、法规的规定承担相应的责任；

• 如果您有其他本保修承诺以外的服务需求，请选择宝德个性化的服务产品。

• 本承诺仅适用于 2015 年 1 月 1 日（含）之后生产的宝德服务器。

• 以上服务信息如有变化，恕不另行通知，请以宝德在网站等处所发对外公告为准。宝德拥有最终解释权。

基于本服务条款所产生之争议，由宝德与客户平等协商解决；协商不成，由宝德所在地人民法院裁判之。

6、宝德科技服务支持系统

宝德服务网热线电话：4008-870-872

宝德服务网站：<http://www.powerleader.com.cn>

服务信箱：support@powerleader.com.cn

服务投诉电话：0755-29528988-8037

通信地址：深圳市龙华新区观澜高新科技园观益路 3 号宝德科技园 宝德科技技术支持部

邮政编码：518110