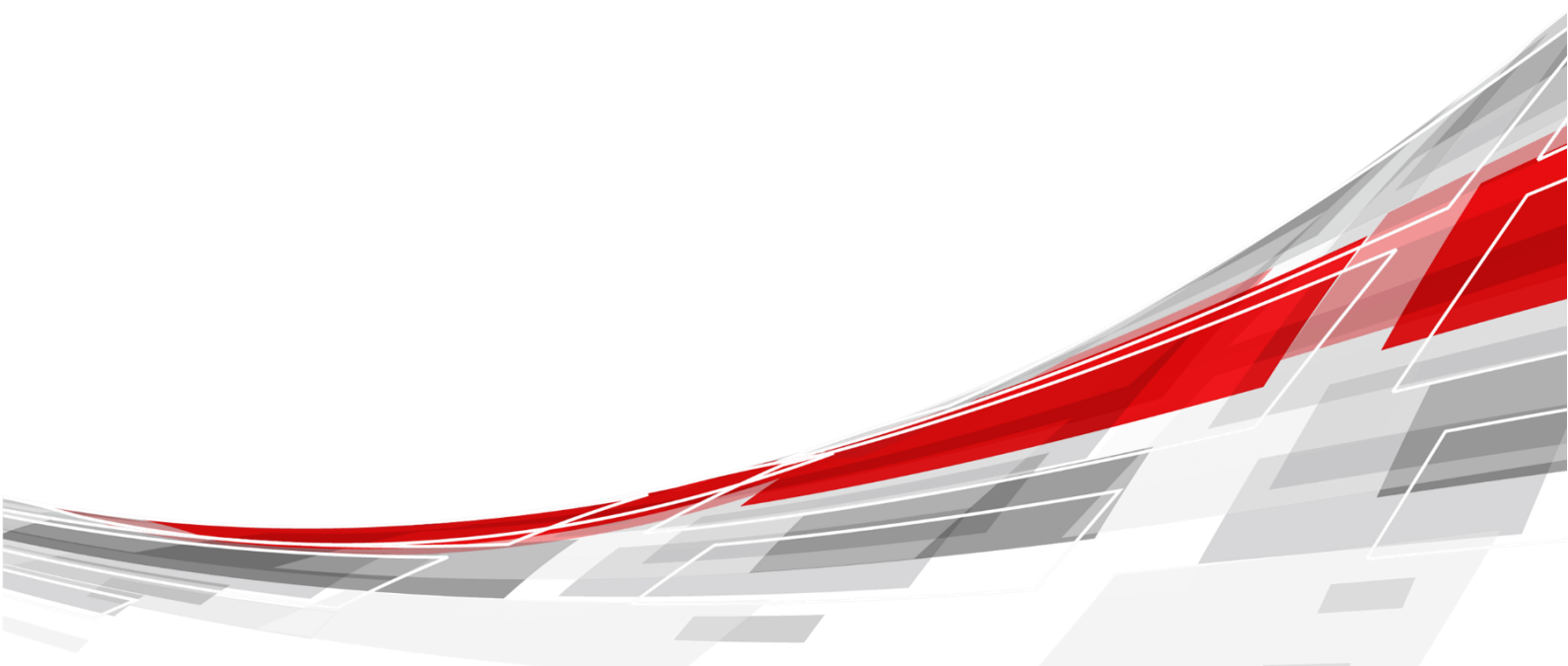


超聚变Super-Care 基础维保服务说明书



版权所有 © 超聚变数字技术股份有限公司 2026。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明

xFUSION 和其他超聚变商标均为超聚变数字技术股份有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

本文中，只是为了描述的简洁和方便理解，用“xFusion”指代“xFusion Digital Technologies Co., Ltd.”，这并不代表“xFusion”还可以具备其它含义。基于本文中单独提及或描述的“xFusion”，不能用于“xFusion Digital Technologies Co., Ltd.”之外的理解或表达，超聚变数字技术股份有限公司也不承担因单独使用“xFusion”所带来的其它任何法律责任。

您购买的产品、服务或特性等应受超聚变数字技术股份有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，超聚变数字技术股份有限公司对本文档内容不做任何明示或默示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

超聚变数字技术股份有限公司

地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）龙湖内环北路99号 邮编：450000

网址：<https://xfusion.com>

目 录

1. 适用产品.....	5
2. Super-Care 基础维保服务概述.....	5
3. Super-Care 基础维保服务内容	5
3.1 Help Desk	5
3.2 远程问题处理	6
3.3 在线技术支持	7
3.4 软件更新授权	7
3.5 备件先行服务	7
3.6 现场工程师硬件更换服务	12
3.7 现场问题处理	14
4. Super-Care 基础维保服务执行标准	16
5. 服务免责.....	17
附录一	18

前言

本说明书主要介绍超聚变数字技术股份有限公司（以下简称超聚变）企业 Super-Care 基础维保服务的定义、标准及内容，用于帮助超聚变产品经销商、服务合作伙伴和产品最终用户了解超聚变的维保服务产品和服务政策。

最新超聚变企业 Super-Care 基础维保服务信息请登录超聚变网站或致电超聚变客户服务热线咨询。

超聚变网站地址：<http://support.xfusion.com/>

服务指南

超聚变秉承专业、快捷、热诚的服务宗旨，为客户提供优质服务

超聚变服务时间：全天候服务，节假日无休

服务热线：400-009-8999

服务邮箱：support@xfusion.com

License 申请邮箱：license@xfusion.com

您也可以向当地的超聚变授权服务中心或为您提供产品的经销商咨询



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. 客户已向超聚变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. 超聚变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超聚变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超聚变产品。

服务获得方式

您可以通过如下方式获得超聚变 Super-Care 基础维保服务：

1. 在产品保修期内，您可以根据需要选择购买 Super-Care 基础维保服务，获得高级别的服务支持；
2. 产品过保后，您可以向超聚变购买 Super-Care 基础维保服务来继续获得服务资格；
3. 您可以通过超聚变服务热线、网站反馈服务需求，我们会及时与您联系；您还可以通过超聚变各办事处、授权经销商进行服务咨询和购买。

1. 适用产品

本说明书适用于超聚变销售的产品。

2. Super-Care 基础维保服务概述

Super-Care 基础维保服务是超聚变为购买其产品的客户专门打造并提供的高级维护保障服务解决方案。该方案在保修服务基础上，提高了远程问题处理、备件先行服务的响应时间和响应速度，同时还增加了现场技术支持等厂商现场服务，帮助客户维护更加高效、稳定的网络环境，提高网络生产力。

Super-Care 基础维保服务为客户提供如下服务方案：

序号	服务内容	服务内容描述
1	Help Desk	7×24 覆盖，实时响应
2	远程问题处理	7×24 覆盖
3	在线技术支持	技术信息共享和补丁下载
4	软件更新授权 ¹	提供主机版本软件的维护版本(补丁和小版本)
5	备件先行 ⁴	5×10×NBD ² 超聚变公司将会以合理的商业努力完成好件送达服务和安排工程师抵达现场 ³
6	现场工程师硬件更换 ⁴	
7	现场问题处理	

说明：

1. 软件更新授权仅针对主机版本软件，不包含业务软件（如网管软件等）更新。
2. NBD（Next Business Day），指下一工作日。
3. 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。
4. 当日 15:30 以后受理的备件申请将被视作下一日的申请。

3. Super-Care 基础维保服务内容

3.1 Help Desk

超聚变专门设立了 Help Desk 热线（400-009-8999），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。

超聚变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 服务中双方的职责分工表：

编号	活动	超聚变职责	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

3.2 远程问题处理

超聚变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

超聚变接到服务请求后，将在服务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，超聚变在征得用户同意后，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。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

编号	活动	超聚变职责	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以及设备使用地、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，并授权超聚变进行远程接入。	-	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

3.3 在线技术支持

超聚变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，通过为您开通网站相应权限，使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。

通过网站的个人产品管家功能，您也可以获得个性化的信息展示和可视化维保管理信息。

此外，网站提供智能问答服务，支持实时在线问题求助。

超聚变公司技术支持网站：<http://support.xfusion.com/>

3.4 软件更新授权

为确保客户购买设备的稳定运行，超聚变向客户提供软件修正补丁，由客户自行安装。补丁是指设备生产厂家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模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

注意：

1. 客户可通过技术支持网站获得软件修正补丁，更新实施由客户完成。
2. 软件升级或者新功能新特性的提供不在该服务的范围内。
3. 此服务仅针对主机版本软件，不包含业务软件（如网管软件等）更新。

3.5 备件先行服务

备件先行服务旨在满足您的紧急要求，提高响应速度，为您提供更快速服务。

备件先行服务是指超聚变在通过您的备件服务申请后，提前提供更换件给您，并提供故障件提取服务，您需要在收到超聚变提供的更换部件后，在 15 个工作日内将故障件准备好（请使用更换件的包材装好），超聚变将安排物流商上门取件，超聚变将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。如果您逾期未准备好故障件，将视为您购买，超聚变将于下一个收款周期开具发票，并且在超期备件未核销前，超聚变会将服务降为备件更换服务，即收到您返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。

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，超聚变将向您提供不低于原件性能的其它型号设备或单板进行更换）。超聚变向您提供的更换件归您所有，而您原有的故障件归超聚变所有，如果您由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件或已对硬盘进行了消磁处理，您应当提前购买故障件保留服务，对于已进行消磁处理的硬盘超聚变不予更换。

经超聚变更换过的产品/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。

超聚变按照协议规定的服务等级承诺提供备件先行服务，服务覆盖城市范围如下：

服务级别	服务响应	适用城市
基础维保	5×10×NBD 送达	RMA 申请处理后对于如下 112 个城市（北京、成都、拉萨、德阳、资阳、绵阳、福州、厦门、泉州、漳州、湛江、茂名、广州、汕头、深圳、汕尾、佛山、东莞、惠州、中山、珠海、江门、贵阳、遵义、哈尔滨、大庆、海口、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、昆明、兰州、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、乌鲁木齐、克拉玛依、宜昌、襄阳、武汉、西安、西宁、银川、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）的主城区提供 5×10×NBD 送达服务，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，备件送达时间可能适当延长。

注意：

1. RMA (Return Material Authorization)：退回物料授权。
2. 当日 15:30 以后受理的备件申请将被视作下一日的申请。
3. 备件先行服务中，如果您提供的故障件属于第 5 节服务免责中第 2 条的范围，在您购买单次备件支持服务前，物流商有权拒绝提供故障件提取服务。
4. 备件先行服务旨在满足您的紧急要求，提高响应速度，为您提供更快速服务，对于累积报修的客户，如果您连续 7 日内对同一物料申请量超过您近 3 月内同一物料月均报修量的 50%，超聚变全力交付但无法承诺 SLA 100% 满足。
5. 112 个城市中支持 5×10×NBD 送达服务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
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	南昌	东湖区、西湖区、青云谱区、湾里区、青山湖区、新建区
48	九江	浔阳区、柴桑区、濂溪区
49	赣州	章贡区、赣县区、南康区
50	宜春	袁州区
51	上饶	信州区、广丰区
52	济南	历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区
53	青岛	市南区、市北区、崂山区、李沧区、城阳区
54	淄博	淄川区、张店区、博山区、临淄区、周村区
55	枣庄	市中区、薛城区、峄城区、台儿庄区
56	东营	东营区、河口区
57	烟台	芝罘区、福山区、牟平区、莱山区
58	潍坊	潍城区、寒亭区、坊子区、奎文区
59	济宁	任城区、兖州区
60	泰安	泰山区、岱岳区
61	威海	环翠区、文登区
62	临沂	兰山区、罗庄区、河东区
63	德州	德城区、陵城区
64	聊城	东昌府区
65	滨州	滨城区、沾化区
66	菏泽	牡丹区、定陶区
67	郑州	中原区、二七区、管城回族区、金水区、上街区、惠济区
68	洛阳	老城区、西工区、瀍河回族区、涧西区、吉利区、洛龙区
69	新乡	红旗区、卫滨区、凤泉区、牧野区
70	许昌	魏都区、建安区
71	南阳	宛城区、卧龙区
72	周口	川汇区
73	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
74	宜昌	西陵区、伍家岗区、点军区、猇亭区、夷陵区
75	襄阳	襄城区、樊城区、襄州区
76	长沙	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区
77	株洲	荷塘区、芦淞区、石峰区、天元区
78	衡阳	珠晖区、雁峰区、石鼓区、蒸湘区、南岳区
79	岳阳	岳阳楼区、云溪区、君山区
80	常德	武陵区、鼎城区
81	郴州	北湖区、苏仙区
82	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

83	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
84	珠海	香洲区、斗门区、金湾区
85	汕头	龙湖区、金平区、濠江区、潮阳区、潮南区、澄海区
86	佛山	禅城区、南海区、顺德区、三水区、高明区
87	江门	蓬江区、江海区、新会区
88	湛江	赤坎区、霞山区
89	茂名	茂南区
90	惠州	惠城区、惠阳区
91	汕尾	城区
92	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
93	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、东风镇、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
94	南宁	兴宁区、青秀区、江南区、西乡塘区、良庆区、邕宁区、武鸣区
95	柳州	城中区、鱼峰区、柳南区、柳北区、柳江区
96	桂林	秀峰区、叠彩区、象山区、七星区、雁山区、临桂区
97	海口	秀英区、龙华区、琼山区、美兰区
98	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
99	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
100	德阳	旌阳区
101	绵阳	涪城区、游仙区、安州区
102	资阳	雁江区
103	贵阳	南明区、云岩区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区
104	遵义	红花岗区、汇川区
105	昆明	五华区、盘龙区、官渡区、西山区、呈贡区
106	拉萨	城关区、堆龙德庆区
107	西安	新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区
108	兰州	城关区、七里河区、西固区、安宁区
109	西宁	城东区、城中区、城西区、城北区
110	银川	兴庆区、西夏区、金凤区
111	乌鲁木齐	天山区、沙依巴克区、新市区、水磨沟区、头屯河区、米东区
112	克拉玛依	独山子区、克拉玛依区、白碱滩区、乌尔禾区

备件先行服务中的双方职责列表：

编号	项目	超聚变责任	客户责任
----	----	-------	------

1	硬件支持服务需要填写《服务申请表》	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	签收到货证明 (POD) , 及时确认更换件接收是否异常 (即实物差异等)	-	责任方
4	规定时间内返回故障件到超聚变指定库房	-	责任方
5	每件故障件, 必须填写《故障标签》	协助方	责任方
6	签收到货证明 (POD) , 和验收报告 (是否存在实物差异)	责任方	-

注意:

1. 在客户联系超聚变提出RMA 申请时, 应将《故障标签》及《服务申请表》中相应信息填写完整并传真或发送电子件给超聚变, 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超聚变将不承担责任。
2. 客户应在设备清单上的设备有新的位置搬迁后三十 (30) 天内通知超聚变, 服务将在收到您的通知后三十 (30) 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) 天内通知超聚变。
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则最好。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。

3.6 现场工程师硬件更换服务

对于购买了 Super-Care 基础维保服务的客户, 超聚变优先通过远程处理和解决问题, 对于定位为需要硬件更换才能解决的问题, 超聚变可以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。

对于附录一定义的 CRU 部件, 客户也可以选择自行完成 CRU 部件的更换。如果超聚变完成硬件更换, 超聚变负责取回更换下来的故障件。如果硬件更换由客户自行完成, 客户负责 30 自然日内将故障件返回超聚变指定接收点, 客户因数据敏感或数据安全考虑未返回或超期未返回的, 将视为客户有需求购买该部件, 超聚变将于下一个收款周期开具发票。

超聚变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, 服务覆盖城市范围如下:

服务级别	服务响应	适用城市
基础维保	5×10× NBD 到达	对于如下 112 个城市 (北京、成都、拉萨、德阳、资阳、绵阳、福州、厦门、泉州、漳州、湛江、茂名、广州、汕头、深圳、汕尾、佛山、东莞、惠州、中山、珠海、江门、贵阳、遵义、哈尔滨、大庆、海口、金华、杭州、宁波、温州、嘉兴、台州、

		<p>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、昆明、兰州、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、乌鲁木齐、克拉玛依、宜昌、襄阳、武汉、西安、西宁、银川、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) 提供 5×10×NBD 内到达服务, 其他城市延迟一日到达, 由于交通系统或客户现场偏僻等原因, 工程师到达时间可能适当延长。</p>
--	--	---

注意:

1. 超聚变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。
3. 若用户所在位置距离超聚变服务中心路程 400 公里以上, 超聚变将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定现场服务时间。
4. 当日 15:30 以后受理的备件申请将被视作下一日的申请。

现场硬件更换服务中的双方职责列表:

编号	活动	超聚变职责	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超聚变, 以提供所需的信息和帮助。	-	责任方
4	确保超聚变工程师可以方便地进出站点, 授权超聚变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

注意:

针对现场服务，贵方应提供以下协助:

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，并向超聚变服务人员提供该信息及相关的文件或网络访问权限;
3. 确保所有硬件安装在十英尺以下，对于安装在四英尺以上的硬件，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;
5. 服务器产品的如下CRU 部件建议由客户自行完成更换:

风扇模块、硬盘、内存、网卡/HBA 卡等适配器、智能网卡、SSD 卡、电源 (PSU) 、USB 外置光驱

3.7 现场问题处理

对于购买了含现场问题处理服务包的客户，超聚变优先通过远程处理和解决问题，如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，超聚变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。

超聚变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，服务覆盖城市范围如下:

服务级别	服务响应	适用城市
基础维保	5×10× NBD 到达	对于如下 112 个城市 (北京、成都、拉萨、德阳、资阳、绵阳、福州、厦门、泉州、漳州、湛江、茂名、广州、汕头、深圳、汕尾、佛山、东莞、惠州、中山、珠海、江门、贵阳、遵义、哈尔滨、大庆、海口、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、昆明、兰州、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、

注意:

1. 超聚变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。
3. 若用户所在位置距离超聚变服务中心路程 400 公里以上，超聚变将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定现场服务时间。
4. 现场问题处理服务不包含非问题处理引起的软件更新或软件升级的现场实施服务以及其他非问题处理引起的现场服务。

现场问题处理服务中的双方职责列表

编号	活动	超聚变职责	客户职责
1	确认需提供工程师现场问题处理服务排除故障。	责任方	协助方
2	并提供必要的信息。	-	责任方
3	响应和确认服务需求，安排工程师前往现场，并做好准备（如交通工具等）。	责任方	-
4	指派一名有相应资格的运维人员配合超聚变，以提供所需的信息和帮助。	-	责任方
5	确保超聚变工程师可以方便地进出站点、授权超聚变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
6	现场问题处理。	责任方	协助方
7	验证实施的效果。	-	责任方
8	提交《现场技术服务报告》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等。	责任方	-
9	在《现场技术服务报告》上签字，确认服务完成。	-	责任方

4. Super-Care 基础维保服务执行标准

服务内容	服务响应时间	描述	备注
热线受理	7×24	7×24: 周一至周日, 00:00 ~ 24:00 (全天候, 节假日无休)	无
远程问题处理	7×24	7×24: 周一至周日, 00:00 ~ 24:00 (全天候, 节假日无休)	远程问题处理服务响应时间定义: 自技术支持中心响应工程师受理客户故障之时起算, 到技术服务工程师首次联系用户开始远程技术支持服务为止
在线技术支持	7×24	网站, 7×24: 周一至周日, 00:00 ~ 24:00 (全天候)	无
软件更新授权	7×24	网站, 7×24: 周一至周日, 00:00 ~ 24:00 (全天候)	无
备件先行	5×10×NBD	5×10: 周一至周五, 8:00-18:00, 法定节假日除外。NBD: 下一工作日到达/送达	若用户现场距离最近的超聚变备件库50公里以上, 备件到达时间可能会有所延长, 超聚变承诺将根据交通状况尽力交付;
现场工程师硬件更换/现场问题处理	5×10×NBD	5×10: 周一至周五, 8:00-18:00, 法定节假日除外。NBD: 下一工作日到达/送达	1. 若用户现场距离最近的超聚变服务中心50公里以上, 超聚变将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定现场服务时间; 2. 抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场起开始计算。

说明:

- 超聚变将根据实际情况以及对客户的服务等级承诺, 采取必要的服务方式以尽力帮助客户及时、有效地解决问题, 超聚变保留选择服务方式的权利。
- 该维保服务的起始和结束时间, 以您在 PO/合同中购买的服务期间为准。在 PO/合同中未列明起止时间的情况下, a) 如果是随产品一起销售的维保服务, 则默认与产品保修的起始时间保持一致; b) 如果是单独购买的续保服务, 则默认以上期保修/维保结束时间为服务起始时间。
- 不适用此服务的服务项目包括但不限于:
 - 操作系统、其它软件 and 数据的恢复;
 - 应用程序的运行测试, 或客户要求或请求进行的其它测试;
 - 互连性或兼容性问题的故障排除;

- 4) 由于客户未安装超聚变提供的系统修复、修理、修改所需的软件和补丁而需进行的服务；
- 5) 由于客户未采取超聚变建议的规避措施而需进行的服务。

5. 服务免责

超聚变服务免责说明如下：

- 1、下列情况可能导致超聚变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、政府管制等）引起的服务条件
 - 3) 恶化；
 - 4) 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施。
 - 5) 运营商通讯系统中断。
- 2、由以下原因对超聚变销售的设备造成的损坏，不属于超聚变公司的服务承诺范畴：
 - 1) 由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对设备造成损坏。
 - 2) 自然损耗或磨损造成设备损坏。
 - 3) 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。
 - 4) 由于客户的故意或疏忽、使用不当或蓄意破坏行为对设备造成大规模的硬件或数据损坏。
 - 5) 客户没有根据设备的操作手册运行，所造成的设备损坏。
 - 6) 因客户或第三方所造成的系统损坏，包括未按设备厂家的要求擅自对系统重新搬迁、安装；未按设备厂家的要求擅自对识别标志进行调整、修改或删除所造成的损坏。
 - 7) 未按超聚变要求擅自对硬盘进行涂改、标记。
 - 8) 由于客户基础设施的原因造成的系统损坏。
 - 9) 未经超聚变授权，硬件或软件已被修改的设备。
 - 10) 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）。
- 3、如下表所列产品或部件不属于 Super-Care 基础维保服务范围：

类型	具体产品或部件
消耗类	包括但不限于线缆、延长器、分配器、制冷剂、防尘网、加湿桶等。
机柜与附件类	包括但不限于机柜、文档，产品附件、安装附件、工具等。

- 4、超聚变不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。
- 5、超聚变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，使用该产品/服务不会遇到任何问题和中断的，也不保证超聚变能完全修复这些缺陷。

- 6、任何情形下，超聚变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，超聚变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。
- 7、外购件不在本服务说明书所含的服务范围内。
- 8、终端产品及附件类不提供现场服务。
- 9、超聚变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，则表示客户允许超聚变在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。超聚变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，超聚变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”）用于让超聚变提供此服务，使超聚变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。超聚变将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但超聚变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超聚变，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，同时授权超聚变转移此硬件设备至超聚变在其他国家的维修中心进行维修。你应在交付此硬件设备给超聚变前独自负责删除上述信息，同时应进一步赔偿、为超聚变抗辩并使超聚变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。

附录一

CRU 分类清单

产品分类	产品/产品系列	客户可更换部件(CRU)
机架服务器	1XXX, 2XXX, 5XXX, RH8XXX	硬盘, 内存, 电源, 光驱 (外置), 网卡/HBA 卡等标准PCIE 设备, 风扇模块, SSD
刀片服务器	E9000 机框, E6000 机框	电源, 风扇模块
	CH1XX, CH2XX, G5XX	硬盘, 内存, 光驱 (外置), 网卡/HBA 卡等标准PCIE 设备
高密服务器	X6000 机框, X6800 机框	电源, 风扇模块
	XH3XX, DH3XX, DH6XX, XH621, XH620, XH622, XH628	硬盘, 内存, 光驱 (外置), 网卡/HBA 卡等标准PCIE 设备

说明：CRU：指可由客户选择自行完成更换的部件