

产品保修信息

产品名称	保修范围	部件名称	保修期(月)	保修服务类型	服务级别
硅基大陆 SiLAND™服 务器设备	主要部件	主板、CPU、内存、硬盘、 电源、CPU 风扇、模组、主 机内板卡, 万兆网卡	36	CRU 服务/现场服 务	5*9MA/7*24 MA/快修服务
		固态硬盘 (企业级 SSD, 包 含 SAS/SATA/PCI-E 卡等形 态)	36	CRU 服务/现场服 务	5*9MA/7*24 MA/快修服务
	其他部 件和辅 件	存储电池	12	CRU 服务	5*9MA
		机箱风扇、RACK 导轨、电源 开关、LED 指示灯、硬盘托 架、GBIC/SFP(光纤收发器)	12	CRU 服务	5*9MA
		机箱内连接线、终结器	3	客户送修	5*9MA
		连接器、线缆	36	客户可更换部件服 务 (CRU)	5*9MA
		随机资料、电源线	3	客户送修	*
		随机软件 (含软件介质)	3	客户送修	*

注释和说明：

①上表内容不是对产品规格和配置的描述，产品具体规格和配置应以您购买产品的实际状况为准。

②：如服务类型为“现场服务”（即“上门服务”）或“客户送修”但未确定期限的，是指在整个指定期限内，均以“现场服务”或“客户送修”方式提供服务。如服务类型为“N个月现场服务，其余客户送修”，是指在指定期限开始后的N个月内以“现场服务”方式提供服务，在剩余期限内则以“客户送修”方式提供服务。现场服务仅适用于硬件故障，软件故障不提供现场或上门服务。

③：由用户选择购买，而非作为产品的组成部分提供的部件、辅件、外部设备等，均按其随附的独立保修文件提供保修，但在作为产品组成部分提供的同类部件现场服务期结束后，此类选择购买部件将仅按客户送修方式提供服务。

④：随产品提供的扩展功能模块（如安全数据包等），按其随附的独立保修文件提供保修。第三方软件的保修按软件最终用户许可协议的条款执行，硅基大陆不对第三方软件提供保修和服务支持，但硅基大陆与您就此另有约定的除外。

服务类型说明：

① **“现场服务”或“上门服务”**：是指我们将在您的工作现场提供服务。现场服务的人力费用由服务提供方承担。如提供现场服务，您必须提供适当的工作场所，以便拆卸和重新组装产品。现场服务仅在约定的现场服务期限内提供，且可能仅适用于指定的区域，如您不在提

供现场服务的规定区域内，则适用于您的服务类型为“客户送修”，您可登录**硅基大陆网站**服务支持页面，查阅适用于上述产品的现场服务的区域。某些特定维修可能仍需将产品送到指定的服务中心。现场服务仅适用于硬件故障，软件故障不提供现场或上门服务。

② **“客户送修”**：是指申请保修或扩展服务时，您需负责将产品送交指定的服务提供方。产品修理或更换后，服务提供方将通知您前来收取，如您超过二（2）个月未取回的，视为您同意由服务提供方按其认为合适的方式处置。未经硅基大陆事先允许并遵循规定的流程，您不应采用寄送或托运方式交付产品。**除非适用于本产品的法律另有规定或解释，我们不承担客户取送产品的费用和 risk。**

③ **“CRU 服务”或“客户可更换零部件”**。若提供 **CRU 服务**，我们会将 CRU 发运给您供您安装。CRU 信息和替换说明随您的产品一起提供给您，我们也可根据您的申请向您另行提供。某些 CRU 可由您自行安装，某些 CRU 可能需要一些技术技能和工具，您可要求授权服务及机构为您安装。在随替换 CRU 一起提供的材料中，我们会说明是否必须退回有缺陷的 CRU。需要退回时：1)我们会随替换件一起提供退回说明、预付费的退回装运标签和容器，您应按相关指示将更换下来的替换件交付到指定地点；并且 2)如果我们在您收到替换件的三十（30）天内未收到有缺陷的 CRU，可能向您收取此替换 CRU 的费用。

服务级别说明：

服务级别名称	服务内容/范围
5*9 CRU 服务 周一至周五 9:00-18:00	<p>服务响应时间：</p> <p>1、对于硅基大陆 SiLAND 硬件设备发生的故障，硅基大陆将在接到客户报修电话后 1 小时内响应，并及时联系客户现场提供维护服务：硅基大陆将在 400 工程师通过远程故障诊断是否为硬件故障；如是硬件故障将提供远程协助客户进行现场备用备件更换指导和测试。</p> <p>2、在远程维修 3 次后仍然未解决的故障，硅基大陆根据客户要求和实际情况到客户现场提供维护服务；根据交通工具和交通情况尽快到达现场。</p>
7*24 MA 服务 周一至周日 24 小时全天	<p>服务响应时间：</p> <p>1、对于硅基大陆 SiLAND 硬件设备所发生的宕机故障，硅基大陆将在接到客户报修电话后 30 分钟内响应，并及时赶往客户现场提供维护服务：1) 在主要城市内，硅基大陆将在 400 工程师通过电话诊断为硬件故障，决定有必要进行现场维修后第二天内到达现场；2) 在其它地区，硅基大陆将在 400 工程师通过电话诊断为硬件故障，决定有必要进行现场维修后并在交通工具和交通情况允许的情况下尽快到达现场。</p> <p>2、硅基大陆 SiLAND 硬件设备所发生的非宕机故障，硅基大陆将在接到客户报修电话后 1 小时内响应，并根据客户要求和实际情况到客户现场提供维护服务：1) 在主要城市内，硅基大陆将在 400 工程师通过电话诊断为硬件故障，决定有必要进行现场维修后第二天内到达现场；2) 在其它地区，硅基大陆将在 400 工程师通过电话诊断为硬件故障，决定有必要进行现场维修后并在交通工具和交通情况允许的情况下尽快到达现场。</p>

服务级别名称	服务内容/范围
5*9 MA 服务 周一至周五 9:00-18:00	服务响应时间： 1、对于硅基大陆 SiLAND 硬件设备发生的故障，硅基大陆将在接到客户报修电话后 1 小时内响应，并及时联系客户现场提供维护服务：硅基大陆将在 400 工程师通过远程故障诊断是否为硬件故障；如是硬件故障将提供远程协助客户进行现场备用备件更换指导和测试。

服务级别名称	服务内容/范围
7*24 快修服务 周一至周日 24 小时全天	服务响应时间： 1、对于硅基大陆 SiLAND 硬件设备发生的故障，客户购买了 7*24*4 快修服务。硅基大陆将在接到客户报修电话后 20 分钟内响应，联系客户现场提供维护服务：硅基大陆将在 400 工程师通过远程故障诊断是否为硬件故障；如果判断是硬件故障，硅基大陆将提供 4 小时内带备件上门维修。并提供远程协助客户进行现场备用备件更换指导和测试。