

硅基大陆 SiLAND™ 服务器产品保修信息

一、 服务器产品保修信息

名称	部件分类	部件名称	保修期	服务级别
硅基大陆 SiLAND™ 服务器产 品	整机部件	主板、CPU、内存、硬盘、电源、CPU 风 扇、机箱风扇、GPU、主机内板卡, 万兆 网卡, 主机内线缆。	36 个月	服务级别 按照双方 约定履行
		固态硬盘 (企业级 SSD, 包含 SAS/SATA/PCI-E 卡等形态)	36 个月	
	其他部件和	存储电池	12 个月	
	辅件	RACK 导轨、欺骗器	12 个月	

备注：上表内容仅为硅基大陆 SiLAND™ 服务器产品保修信息，并非是服务器内产品规格和配置的描述，产品具体规格和配置应以客户购买产品的实际状况为准。

二、 服务级别说明

硅基大陆针对服务器产品为客户提供如下服务等级供选择：

1. 5*9 CRU 维修服务

服务级别名称：5*9 CRU 维修服务	
服务时间	周一至周五 9: 00-18: 00 (法定节假日除外)
响应时间	硅基大陆将在接到客户报修电话后 1 小时内响应

服务内容	<p>对于硅基大陆 SiLAND™服务器产品发生的故障，硅基大陆将在接到客户报修电话后 1 小时内响应，并及时联系客户提供维修服务。如经硅基大陆 400 工程师通过远程故障诊断确为硬件故障的，硅基大陆将向客户寄送备件，并远程指导和协助客户进行备件更换及测试。</p> <p>如远程维修 3 次后故障仍然未解决的，经客户要求且有必要提供现场维修服务的，硅基大陆将根据交通工具和交通情况尽快到客户现场提供维护服务。</p>
------	---

2. 5*9 现场维修服务

服务级别名称：5*9 现场维修服务	
服务时间	周一至周五 9:00-18:00 (法定节假日除外)
响应时间	硅基大陆将在接到客户报修电话后 1 小时内响应
服务内容	<p>对于硅基大陆 SiLAND™服务器产品发生的故障，硅基大陆将在接到客户报修电话后 1 小时内响应，并及时联系客户提供维修服务。如经硅基大陆 400 工程师通过远程故障诊断确为硬件故障，且有必要进行现场维修的，硅基大陆将根据交通工具和交通情况尽快到客户现场提供维护服务。</p>

3. 7*24 CRU 维修服务

服务级别名称：7*24 CRU 维修服务	
服务时间	周一至周日 24 小时全天 (法定节假日除外)
响应时间	<p>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</p> <p>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</p>

服务内容	<p>对于硅基大陆 SiLAND™服务器产品所发生的故障，硅基大陆将在接到客户报修电话后按时响应，并及时联系客户提供维修服务。如经硅基大陆 400 工程师通过远程故障诊断确为硬件故障的，硅基大陆将向客户寄送备件，并远程指导和协助客户进行备件更换及测试。</p> <p>如远程维修 3 次后故障仍然未解决的，经客户要求且有必要提供现场维修服务的，硅基大陆将根据交通工具和交通情况尽快到客户现场提供维护服务。</p>
------	--

4. 7*24 现场维修服务

服务级别名称：7*24 现场维修服务	
服务时间	周一至周日 24 小时全天（法定节假日除外）
响应时间	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 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
服务内容	对于硅基大陆 SiLAND™服务器产品所发生的故障，硅基大陆将在接到客户报修电话后按时响应，并及时联系客户提供维修服务。如经硅基大陆 400 工程师通过远程故障诊断确为硬件故障，且有必要进行现场维修的，硅基大陆将根据交通工具和交通情况尽快到客户现场提供维护服务。

5. 7*24*4 快速维修服务

服务级别名称：7*24 快速维修服务	
服务时间	周一至周日 24 小时全天（法定节假日除外）
响应时间	硅基大陆将在接到客户报修电话后 20 分钟内响应

服务内容	对于硅基大陆 SiLAND™服务器产品发生的故障，硅基大陆将在接到客户报修电话后 20 分钟内响应，并及时联系客户提供维修服务。如经硅基大陆 400 工程师通过远程故障诊断确为硬件故障，且有必要进行现场维修的，硅基大陆将提供 4 小时内带备件上门的现场维修服务。
------	---

三、 注释和说明

1. CRU 维修服务

若提供 CRU 维修服务，硅基大陆将会提供备件发运给客户，并由客户在硅基大陆的指导下进行备件安装与测试。

备件信息和替换说明将会随备件一起提供，也可根据客户要求另行提供。某些备件可由客户根据替换说明自行安装，某些备件可能需要一些技术技能和工具，客户可要求经硅基大陆书面授权的服务机构进行安装。

硅基大陆会随备件一同提供预付费的退回装运标签和容器，客户应按相关指示将更换下来的部件并交付到指定地点。如果未能在客户收到备件的三十 (30) 天收到更换下来的部件，硅基大陆有权向客户收取备件的费用。

2. 现场维修服务

针对硬件产品，硅基大陆将按照客户要求和约定在客户现场提供维修服务。保修期内，现场维修服务的人力费用由硅基大陆承担。硅基大陆提供现场维修服务时，客户应当提供适当的工作场所，以便拆卸和重新组装产品。

就 5*9 现场维修服务以及 7*24 现场维修服务而言，如客户在下列有硅基大陆服务中心的城市，硅基大陆一般情形下可在报修后第二个日历日（针对 7*24 现场维修服务而言）/第二个工作日（针对 5*9 现场维修服务而言）内到达现场进行维修（具体时间由交通工具和交通情

况确定，硅基大陆对此不作保证）。

硅基大陆设有服务中心的城市包括：北京、上海、深圳、广州、苏州、重庆、南京、天津、无锡、成都、西安、杭州、长沙、廊坊、福州、厦门、武汉、宁波、济南、沈阳、太原、石家庄、南昌、郑州、青岛、贵阳、昆明、海口、合肥、哈尔滨、乌鲁木齐、长春、南宁、东莞、兰州、阳泉、张家口、呼和浩特、银川、保定、常州、佛山、大连、拉萨、西宁。

3. 客户送修服务

某些特定维修（包含软件故障）可能仍需客户将产品送到指定的服务中心，具体应以本《保修信息》、产品保修文件、以及硅基大陆与客户的协商结果为准。

4. 其他：

- (1) 除非硅基大陆与客户就现场维修服务或客户送修服务另行约定相应期限，否则，在整个保修期内，客户均可以要求硅基大陆提供现场维修服务或客户送修服务。
- (2) 由客户选择单独购买，而非作为硅基大陆 SiLAND™服务器产品的组成部件、辅件、外部设备等，均按其随附的独立保修文件提供保修。但是若该等单独购买的部件为硅基大陆 SiLAND™服务器产品组成部分的，在其约定的现场维修期限结束后，此类选择购买的部件将仅按客户送修方式提供服务。
- (3) 随硅基大陆 SiLAND™服务器产品一并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。第三方软件的保修政策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，双方另有约定的除外。