

# 玄昊服务器保修服务标准 (2023-07-30)

## V1.1



## 一、 保修起算时间

1. 分销产品保修期起始时间计算为如下方式或买方第一次申请保修服务之日起孰早开始计算：

- a) 总经销商在库时间≤九十日的分销产品保修起算时间为总经销商发货之日起九十日。
- b) 总经销商在库时间 > 九十日的分销产品保修起算时间为总经销商入库之日起一百八十日。

2. 非分销产品保修期起始时间计算方式：

从兰盾发货之日起九十(90) 日或买方第一次申请保修服务之日起孰早开始计算， 最晚保修起算时间不超过兰盾发货之日起九十(90) 日。

请注意：

- 1) 在购买产品时，为保障您的权益，请确认产品兰盾发货日期等保修相关信息；
- 2) 如果买方从第一次申请保修服务之日起计算保修期起算时间，则所申请保修服务的整单合同统一从第一次申请保修服务之日起计算保修起算时间。

## 二、 保修服务内容

### 1、各级别保修服务与服务SLA一览

服务类别	服务项目	保修级别				
		基本	标准	7 天预更换	标准+	金牌+
远程技术支持	热线受理 7×24	√	√	√	√	√
	远程问题处理 7×24	√	√	√	√	√
	在线技术支持 7×24	√	√	√	√	√

软件支持服务	软件更新授权 7×24	√	√	√	√	√
硬件支持服务	硬件返修 5×10×30CD	√				
	备件先行 5×10×7CD			√		
	<b>备件先行 7×10×ND</b>		√		√	
	备件先行 7×24×4H					√
	故障件提取			√	√	√
现场支持服务	硬件更换 5×10×7CD			√		
	<b>硬件更换 7×10×ND</b>				√	
	硬件更换 7×24×4H					√
	问题处理 7×10×ND				√	
	问题处理 7×24×4H					√

备注1:

1. 如果您未能及时反馈设备地址信息或反馈的设备地址信息有误，服务SLA可能因此延迟。
2. 备件先行服务旨在满足您的紧急故障要求，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%，兰盾将全力交付但不承诺SLA 100%达成。

### 3. 名词解释

5x10: 周一至周五，8:00- 18:00，法定节假日除外。

7x10: 周一至周日，8:00- 18:00。

30CD: 收到客户坏件后30天内将修复或更换件送达客户。

ND: 下一自然日到达/送达，每日15:30以后申请的备件先行、硬件更换服务将视为下一自然日提交。

4H: 4小时到达/送达。

故障件提取: 您在收到兰盾提供的更换部件后，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)，兰盾将安排物流商上门取件，兰盾将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

## 2、各产品保修级别与保修时长一览

产品类别		保修级别	保修时长			
			1年	2年	3年	5年
计算	机架系列RP系列	标准+			√	

备注2:

1. 部分终端、外购件、设备辅料、附件等不在上述保修范围内;
2. 各种保修级别的详细服务内容和执行标准请咨询客户服务中心或当地服务代表;
3. 应用软件产品提供兰盾发货之日起九十(90)日的7×24小时在线技术支持服务, 在此期间您可以访问兰盾公司网站并下载相关资料。

### 三、 部件保修补充说明

1. 单独维保报价的部件(包括但不限于板/卡、高速光模块等)将按照前文描述单独计算维保/保修服务。
2. 非维保报价的整机部件, 其维保/保修级别和时长跟随存在装配关系的主机。
3. 非维保报价的非整机部件(以下简称散件), 其保修服务为:
  - a) 服务器散件/存储分销散件的保修为1年标准级别服务, 或者参考“散件保修跟随主机或单独计算保修的执行标准”跟随主机原有的剩余保修/维保服务的服务时长和服务级别。
  - b) 其余产品的散件的保修期为兰盾发货之日起90天, 或者跟随主机原有的剩余保修/维保服务的服务时长和服务级别。
4. 散件保修跟随主机或单独计算保修的执行标准:
  - a) 对于非分销场景, 散件所对应的合同中有主机的情况下, 散件直接跟随对应合同中有装配关系的主机的保修/维保服务的服务时长和服务级别。
  - b) 对于其他的散件, 可以反馈所跟随的当前安装主机, 反馈有效期为发货之日起15个月, 并且只能反馈一次、不能二次更改; 散件的当前安装主机信息可按附件《[散件挂靠主机反馈模板](#)》提前反馈至[SPservice@landun-tech.com](mailto:SPservice@landun-tech.com), 或拨打热线电话反馈。
  - c) 如果您没有向兰盾反馈当前安装的主机, 则对于服务器散件和存储分销散件保修为1年

标准级别服务，对于其他散件保修为发货之日起90天。

5. 如果您将现有机器上的部件拆卸并改装到其他设备上，兰盾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。
6. 如您将兰盾部件安装到其他厂家设备上使用，兰盾将不提供此部件的现场服务。
7. 如您将其他厂商部件安装到兰盾设备上使用，由此引起的问题不在维保服务范围内。
8. 故障更换件的保修期为兰盾发货之日起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。
9. 服务器的光驱、电池和RAID超级电容等部件保修期为1年。

#### **四、 保修适用限制**

敬请注意，对于以下情况(包括但不限于)不在兰盾保修范围之内：

1. 产品识别信息(如条码、型号)被涂改、撕毁、破坏的故障件。
2. 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。
3. 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。
4. 因除兰盾或兰盾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。
5. 属不可抗力(如：火灾、水灾、地震、雷击、战争等)造成的损坏。
6. 其他非因兰盾原因造成的故障，包括但不限于由于使用非兰盾提供配件导致的故障，与第三

方软件或硬件不兼容引起的故障。

7. 兰盾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。
8. 非兰盾产品，包括但不限于按客户要求安装到兰盾设备上的部件、软件，第三方操作系统等。
9. 附件、消耗品、结构件 不提供保修服务。
10. 设备表面物理损伤、涂改的。
11. 未经兰盾授权， 硬件或软件已被修改的设备。
12. 仅授权用于试验、测试、培训或展示的设备。
13. 未按兰盾要求擅自对硬盘进行涂改、标记。
14. 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](#)）。
15. 下表列出的产品和部件：

类型	具体说明
消耗类	包括但不限于线缆、白板笔、延长器、分配器、制冷剂、防尘网和加湿桶等
结构件类	包括但不限于防护罩(无源)、支架等。
机柜与附件类	包括但不限于机柜结构件、文档，产品附件、安装附件(包括但不限于挂耳、滑道等)和工具等。

## 五、 保修服务指南

### 1、服务受理：

服务热线：[0755-27107888](tel:0755-27107888)

服务邮箱：[support\\_e@landun-tech.com](mailto:support_e@landun-tech.com)

License申请邮箱：[license@landun-tech.com](mailto:license@landun-tech.com)

您也可以向当地的兰盾授权服务中心或为您提供产品的经销商咨询。

## 2、服务产品：

若您对所选购的产品有超出保修服务范围之外的需求，您可致电客户服务热线、访问 <http://www.ld999999.com> 或与您的客户/服务经理联系了解兰盾保内升级服务、延保服务及其它服务产品，它们可保障您的设备安全高效运行。

## 3、补充说明：

1. 对于保修的适用限制,范围,免责和赔偿请参考相应文档。
2. 本文只做概要性描述，具体保修内容与条款请参考产品保修说明书。
3. 本文的最终解释权属于兰盾，兰盾可能对上述保修内容进行修改，详情请访问兰盾网站：  
<http://www.ld999999.com>

## 六、 保修免责

1. 兰盾不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。
2. 兰盾不保证其产品是完全无缺陷的，不保证客户在使用该产品时不会遇到任何问题或中断；  
也不保证兰盾能完全修复这些缺陷。
3. 下列情况可能导致兰盾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。
4. 如果客户接受兰盾提供的保修服务，则表示客户允许兰盾在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。兰盾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保修服务。由于客户是这些信息的控制者，兰盾无法确认

此类信息是否包含客户机密信息或数据，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”)用于让兰盾提供此服务，使兰盾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。兰盾将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但兰盾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。如客户将硬件设备返还给兰盾，表明客户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，同时授权兰盾转移此硬件设备至兰盾在其他国家的维修中心进行维修。客户应在交付此硬件设备给兰盾前独自负责删除上述信息，同时应进一步赔偿、为兰盾抗辩并使兰盾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。

## **七、 保修适用范围**

1. 保修只适用在客户购买的国家或地区，保修不可以移转到另一个国家或地区(除非在产品保修说明中另有注明保修可移转)。设备移转到另一个国家或地区后，新客户可以选择购买维保服务，但必需通过维保服务的签约前审核程序，例如设备检验。
2. 保修不可以移转给另一个客户，保修只提供给设备的原始客户。
3. 保修必需符合当地的法律或其它有效的规定。

## **八、 保修的赔偿**

敬请注意，兰盾及其授权服务机构不应因本保修说明书承担以下责任：由于设备无法使用或业务中断造成客户的数据丢失及引起任何直接或间接损失。在任何情况下，包括通



过合 同等形式进行明确约定的情况下，兰盾对于由于其责任所导致的客户损失的最大赔偿额  
不高于客户购买该设备所支付的金额。

注：本文档适用于兰盾企业所有保修政策。