

宝德 GStore 系列存储产品服务与支持指南 v3.0

尊敬的客户：

您好！

承蒙惠购宝德 GStore 存储产品，谨致谢意！宝德将以优质的服务感谢您对宝德存储产品的信任。本指南提供的信息将方便您了解、获得我们的服务支持，请仔细阅读并保存以备将来需要时使用。

一、概述

宝德科技集团股份有限公司自注册 GStore 系列存储产品以来，一直对产品的生产研发、销售渠道的建设、客户服务体系的建立，投入了大量的人力、物力、财力。聘请高级管理人员负责管理客户服务部，在成立初期就建立了客户服务体系，经过近几年的运行，服务人员在响应速度、技术能力上都有了很大提高，在服务态度、服务规范、服务过程控制等方面都取得了长足进步，服务队伍规模建设也越来越大。

宝德存储的售后服务是全国联保，售后服务不仅可以达到全国主要省、自治区、直辖市、地级市，更可达到县级地区或更偏远地区，使用户放心购买，安心使用。

如果用户在使用中有任何疑问，可以拨打客户服务热线。我们的工作人员将热情地为您解答疑问，提供所需帮助。

二、宝德存储产品系列标准保修服务承诺（V3.0）

为了保护您的合法权益，免除您购机的后顾之忧，宝德科技集团股份有限公司（以下简称“宝德”）向您做出下述标准保修服务承诺，并在您需要时依此向您提供服务。

（一）宝德标准服务承诺

1、现场调试

附表 1：宝德存储产品标准服务内容表

服务项目	服务类别	服务内容
宝德光纤存储产品现场安装服务	单次服务	对用户购买的宝德光纤存储产品提供现场安装调试，确定硬件正常工作
宝德虚拟磁带库, 备份容灾存储产品现场安装服务	单次服务	对用户购买的宝德虚拟磁带库, 备份容灾存储产品提供现场安装调试, 确定硬件正常工作
宝德双机软件、备份软件等存储应用软件	单次服务	对用户购买的软件产品提供现场安装调试，确定软件正常工作
宝德 iSCSI、SAS、半光纤存储现场安装服务	单次服务	对用户购买的宝德 iSCSI、SAS、半光纤存储不提供现场安装服务，只提供远程、电话支持

2、三年有限保修

自您购买之日（以宝德送货单签收日期为准，如签收日期无法查实，以存储产品生产序列号（S/N）标识日期为准）起，宝德将为您所购买宝德存储产品出厂配置发生的硬件故障，提供附表所列的标准保修服务。

附表 2：宝德 GStore 存储产品保修期限和服务方式内容表

产品组成	部件分类	部件名称	保修期限	服务方式
主机	主要部件	磁盘阵列 RAID 控制器 (包括控制器 Cache)、光纤通道卡、电源、硬盘	自购买之日起三年(含)	三年(5×9) 第二个工作日免费上门 (仅限覆盖城市, 未覆盖的城市延后一天)
		监控硬盘	自购买之日起三年(含)	自购买日起发生硬件故障, 提供送修或预先更换服务, 不提供上门服务
	辅助部件	存储电池	自购买之日起一年(含)	一年(5×9) 第二个工作日免费上门 仅限覆盖城市, 未覆盖城市延后一天)
		LCD 显示屏、硬盘托架、SFP(光纤收发器)	自购买之日起一年(含)	一年(5×9) 第二个工作日免费上门 (仅限覆盖城市, 未覆盖城市延后一天)
其他部件	机箱内连接线、终结器	自购买在之日起三个月(含)	提供三个月送修或预先更换服务	
外设	光纤交换机		自购买之日起一年(含)	一年(5×9) 第二个工作日免费上门 (仅限覆盖城市, 未覆盖城市延后一天)
	多模光纤线缆、SAS 电缆		自购买之日起一年(含)	一年(5×9) 第二个工作日免费上门 (仅限覆盖城市, 未覆盖城市延后一天)
其他	随机资料(含软件介质)、电源线		自购买之日起三个月(含)	提供三个月送修
软件	双机软件等其它存储管理软件		自购买之日起一年(含)	自购买日期起一年内, 提供单次免费上门

注:

(1)、您所单独购买的 GStore 存储产品配件, 其服务方式随共同使用的宝德存储产品的服务方式。如果其保修期限超过所在阵列柜内同类部件的免费上门服务期限时, 需要您将故障件直接送至宝德售后服务网点或深圳总部进行更换, 或者选择宝德提供的有偿上门服务。

(2)、机柜及主机机箱内铁件、机箱锁、导轨不在保修范围内。

(3)、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, 由用户自提或宝德公司发货的方式归还。

(4)、5×9: 指每周一至周五(节假日除外), 9:00—18:00

3、全国联保, 统一报修

宝德 GStore 存储产品实行全国范围联保。无论您在中华人民共和国境内(不包括港、澳、台地区)何处购买并使用的宝德 GStore 存储产品, 在保修期内出现故障时, 可拨打宝德服务热线 4008-870-872 (特别提示: 如果您所在地区或电信网络未开通 400 电话, 需拨打 0755-29528988-8530, 届时您均需要承担相应的通话费用), 服务人员将为您安排就近的宝德技术支持服务机构提供保修服务。

4、技术咨询服务

宝德科技提供 7 X24 小时热线服务，如果您在使用中有技术问题（仅限于宝德存储产品）需要咨询时，欢迎您拨打宝德咨询热线：**4008—870—872**，由我们的工程师为您提供专业解答；或者您也可以通过登陆 www.powerleader.com.cn 宝德网站获得上述服务支持。

5、现场技术支持

在免费保修期限内，对于通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，宝德科技将安排经验丰富的技术服务人员上门维护。服务网点覆盖城市提供第二个工作日上门服务，其它城市第三个工作日上门。

用户报修时需要提供如下信息：

1. 产品型号(MODEL)；
2. 产品序列号(S/N)；
3. 系统错误信息；
4. 详细故障描述；
5. 用户单位、联系人、联系方式和详细地址。

6、售后服务确认手续

在宝德各售后服务网点为您服务时，请您准备好故障机对应的**购机发票、保修证书和装箱单**。如果您不能出示与故障机相对应的购机发票、保修证书及装箱单，该机的免费保修期限将自其生产日期开始计算，并在附表 2 约定的免费保修期限基础上延长三个月（只适用于免费保修期在一年（含）以上的部件）。如果您无法提供任何保修凭证，宝德将根据**该故障机**的序列号查询其生产日期（根据随机产品装箱单可以查询），以能够查询到的生产日期为准提供保修服务。如果用户无法提供任何保修凭证或有效信息，宝德有权不提供免费保修服务。

7、替换整机或部件的所有权

宝德、宝德产品销售商或宝德各售后服务网点为您更换整机或故障部件后，原机器或故障部件将由宝德、宝德产品销售商或宝德各售后服务网点收回并享有所有权。

8、不属于免费保修义务的情形

属于下列情况的故障或损坏，无论是否在保修期限之内，均不在本服务承诺之列：

- ✓ 无宝德标识的产品；
- ✓ 产品或部件已经超出保修期；
- ✓ 未按说明书要求，非产品所规定的工作环境或错误安装、保管及使用等造成的故障或损坏（例如温度过高、过低，过于潮湿或干燥，海拔过高，电压或电流不稳定，零地电压过大等等）；
- ✓ 由非宝德各售后服务网点、人员安装、修理、更改或拆卸而造成的故障或损坏；
- ✓ 因使用非宝德部件导致的故障或损坏；
- ✓ 因意外因素或人为原因（包括计算机病毒、操作失误、划伤、搬运、磕碰、输入不合适的电压等）导致的故障或损坏；
- ✓ 因使用非标准或未公开发行的软件造成的故障或损坏；
- ✓ 因自然灾害等不可抗力（如地震、雷击、火灾等）原因造成的故障或损坏；
- ✓ 其他并非宝德机器（包括部件）本身质量问题而导致的故障或损坏。

(二)特别提醒与说明

1、本承诺的适用范围

- ✓ 本承诺仅适用于在 2015 年 1 月 1 日（含）之后出厂，在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售和购买的宝德 GStore 存储产品及配件；
- ✓ 购货发票、保修卡需经详细填写购买日期、产品型号、机身序列号并加盖销售商公章后才有效。
- ✓ 本标准保修服务承诺仅适用于您所购 GStore 存储产品出厂时配置的部件（参见装箱单）。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，宝德将不承担责任，请您在购机时向销售商索要书面证明，以保证销售商对您的额外承诺或你们之间的约定能够兑现；
- ✓ 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的原因给您造成的损失，宝德或宝德销售商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。

2、数据备份：

您应对数据的安全性负责，在您日常使用过程中，或在每次接受服务之前，有义务及时将您认为重要的数据自行做好备份，以免丢失。宝德将不对在设备使用及维修过程中的数据、程序或存储介质损坏或丢失承担任何责任。

3、宝德服务支持系统

您除了可以向宝德服务机构寻求本文件承诺的维修服务外，还可以与宝德下列服务支持系统联系，获得宝德为您提供的服务信息：

宝德咨询与服务热线： 4008—870—872
0755-29528988-8530

宝德网站：<http://www.powerleader.com.cn/>

注：本承诺所公布的电话号码，可能因为电信网络或其他客观因素的变化有所变更，请以宝德科技集团最新公布的电话号码为准。

三、宝德存储产品有偿服务收费标准

1、有偿服务项目的解释

宝德存储产品有偿服务是为客户提供的超出**宝德 GStore 存储系列产品**保修范围的收费服务。具体的项目种类为存储硬件维修和软件调试安装服务。

1.1 存储硬件维修服务指宝德根据客户需求，对表二所列部件进行故障判断，更换部件，并将存储硬件调试到正常状态的服务过程。所更换的部件为宝德备件（可通过专用条码识别）。宝德不承担客户自行提供部件的保修服务以及由该部件引起的保修服务。

1.2 存储软件调试安装服务指宝德根据客户需求，对**宝德存储管理软件**进行故障判断，并安装、调试到正常状态的服务过程。

1.2.1 名词解释：

宝德存储管理软件：指出厂时已经安装在磁盘阵列中的管理软件或操作系统，但不包括代理商在销售时为客户安装的软件或操作系统，或客户自行安装的软件或操作系统。

存储软件调试：指对宝德预装操作系统或管理软件进行故障判断并恢复到出厂状态。

2、有偿服务收费标准的适用范围

经宝德服务机构判定属于以下情况，客户要求进行服务均属于有偿硬件维修服务范围。

- ✓ 整机、部件已经超出免费保修期；

- ✓ 用户未按说明书要求，非产品所规定的工作环境或错误安装、保管及使用等造成的故障或损坏（例如温度过高、过低，过于潮湿或干燥，海拔过高，电压或电流不稳定，零地电压过大等等）；
- ✓ 非宝德服务机构、人员安装、修理、更改或拆卸造成的机器故障或损坏；
- ✓ 因使用非宝德部件导致的机器故障或损坏；
- ✓ 因意外因素或人为原因（包括计算机病毒、操作失误、划伤、搬运、磕碰、输入不合适的电压等）导致的机器故障或损坏；因意外因素或人为原因（包括计算机病毒、操作失误、进液、划伤、搬运、磕碰、不正确插拔、输入不合适的电压等）导致的故障或损坏；
- ✓ 因使用非标准或未公开发行的软件造成的机器故障或损坏；
- ✓ 因自然灾害等不可抗力(如雷击、地震、火灾等)原因造成的产品故障或损坏；
- ✓ 其他非宝德机器、部件本身质量问题导致的机器、部件故障或损坏。

以下情况，客户要求的服务均属于有偿软件调试安装服务范围。

- ✓ GStore 存储产品除保修范围内硬件故障导致需重装系统外，其余操作系统的安装均属有偿服务范围。
- ✓ 阵列柜 RAID 功能配置：除保修范围内硬件故障导致需要配置 RAID 外，其余 RAID 配置均属于有偿服务范围；

3、有偿服务收费标准体系

有偿服务费 = 人工服务费 + 上门服务费 + 备件材料费

- ✓ **人工服务费：**指提供维修维护服务所发生的技术人工费用，即**劳务费**；
- ✓ **上门服务费：**指提供现场服务所发生的费用，即**差旅费**；
- ✓ **备件材料费：**指更换备件、器件等**物料费用**。

由于送修而发生的其它费用（运输、交通费用）由用户自理。

4、备件材料费

由宝德全国统一定价为准。

5、有偿服务项目与收费项目套餐组合

附表 3：有偿服务项目与收费项目套餐组合表

服务项目		送修方式—收费项目	上门方式—收费项目
硬件维修服务	在保修范围内，过上门期要求上门	免费	上门服务费
	在保修范围外，客户自备维修备件	人工服务费	人工服务费 + 上门服务费
	在保修范围外，需使用宝德备件	人工服务费+ 备件材料费	人工服务费 + 上门服务费 + 备件材料费
存储软件安装调试服务	保修范围内	无	提供单次上门服务费
	保修范围外	人工服务费	人工服务费 + 上门服务费

四、宝德存储产品服务流程

1、产品序列号

☆为什么需要产品序列号

产品序列号是宝德 GStore 存储产品保修的重要依据，在您需要获得产品维修或支持服务时，请首先提供产品序列号，如果您不小心遗失了产品序列号，则需要您提供产品保修卡或购买合同、发票等证明文件。

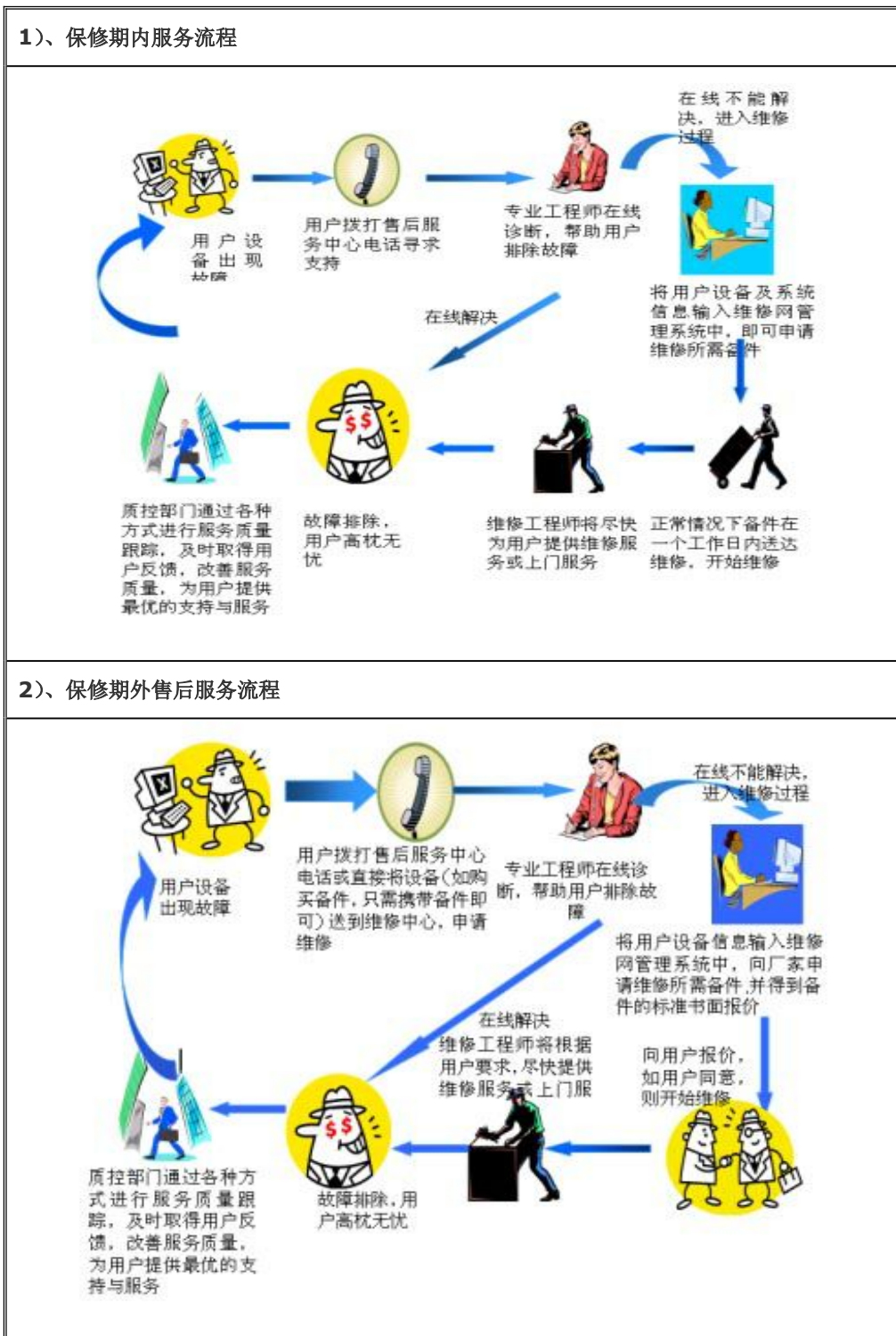
印有产品序列号的条码标签一般贴于机箱尾部，每台宝德存储产品都有与其对应的唯一的编码，您所购买的产品详细信息，例如：产品的保修期限、系统配置信息以及客户信息等都在宝德数据库中与此编码

链接，因此，为了便于我们为您提供快速有效的维修服务，请您在报修时提供该编码。

☆如何获得产品序列号

查找产品序列号，产品序列号一般都标贴于机箱尾部；查看保修卡或装箱清单。

2、服务流程



如果有任何与硬件相关的技术问题，请您拨打我们的免费服务热线电话 4008-870-872（特别提示：如果您所在地区或电信网络未开通 400 电话，需拨打 0755-29528988-8530，届时您均需要承担相应的通话

费用)。

另外，您还可以和我们派驻各地的售后技术工程师直接联系，具体联系电话请登陆
www.powerleader.com.cn 宝德网站获得支持。