

标准保修服务政策

Standard Warranty Service Policy

尊敬的客户：

您好！
感谢您选择了数聚红芯产品。数聚红芯（广东）科技有限公司将以优质的服务答谢您对数聚红芯产品的信任！
我们建议您在初次使用前务必仔细阅读标准保修服务政策，这一步骤将方便您了解可享受的保修服务信息。

保修服务政策说明：

- （1）本保修服务政策适用于在中华人民共和国境内（不包括香港、澳门、台湾地区）购买和使用的数聚红芯设备，包括塔式工作站、机架式服务器、存储服务器等数聚红芯设备和配件；
- （2）此承诺只针对在保修期内产品正常使用时出现硬件故障的情况；
- （3）此承诺只针对数聚红芯服务器原厂配件；
- （4）辅助部件与外部部件不支持续保服务；
- （5）针对通过数聚红芯公司购买的Microsoft radhat SUSE等第三方厂商的操作系统产品，由第三方厂商为用户提供服务，不在本服务政策的范围之内；
- （6）单独购买的部件或机器增配部件的服务政策，按照单独的部件保修政策执行，不在本服务政策的范围之内；
- （7）机箱及其附件（机箱锁、钥匙、面板等）、随机资料及光盘、软盘、电源线、包装材料等不属于保修范围；
- （8）GPU部件实行返修政策
- （9）固态硬盘的保修期除了会受到使用年限的影响之外，还可能会受到能够写入硬盘的最大数据量的影响，最大数据量由硬盘的具体生产厂家以及具体型号决定。如数聚红芯固态硬盘产品使用和安装得当，在以下服务保修期限内将符合数聚红芯公开发布的保修政策，否则数聚红芯公司将不会按照保修政策予以维修和更换。

1. 保修期的计算方式

1.1 当用户能提供购机发票时（发票中需注明产品型号，发票原件、复印件、照片和扫描件均可），保修起始日期被认定为购机发票日期，保修截止日期根据本服务政策第3节《各部件保修期限及保修服务类型》进行计算；

1.2 当用户无法提供购机发票时，保修起始日期被认定为产品的出厂日期。此时的产品保修截止日期认定为，按本服务政策第3节《各部件保修期限及保修服务类型》计算的产品保修截止日期的下一个月的最后一个自然日（例如保修起始日期为2024.06.15，且保修期限为3年，则保修截止日期为2027.06.14）。
根据产品序列号，可以在数聚红芯公司服务官网<http://www.linkupai.cn>或者数聚红芯公司服务系统中查询产品的出厂日期。

2. 保修解决方案

2.1 标准保修服务范围说明

服务特点	服务范围描述
热线响应	专门为购买本服务的客户设置了400支持专线400-869-9865转2，客户可在保修服务时间段通过该专线联络工程师，以便及时咨询、诊断并解决问题。 时间说明：现场响应时间是指，从公司接到并记录最初服务请求开始，到公司工程师到达客户现场的这段时间。
远程问题诊断和支持服务	客户通过拨打指定的公司支持服务热线提出服务请求后，公司将在合同限定的服务时间内与客户合作，共同解决故障问题。在提供任何必要的现场服务之前，公司会首先使用远程支持服务工具（在可行的情况下）进行远程诊断，尽可能准确地定位故障原因，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。
现场硬件系统支持服务	如果公司确定硬件或操作系统的问题不能通过远程方式解决，则一名公司的工程师将到达客户现场进行硬件的维修或操作系统维护使其恢复运行。此外，公司还可能进行一些必要的升级工作，以便这些硬件产品能够正常运行，并与更换部件兼容。公司可全权决定安装固件更新，从而使公司所提供支持的产品恢复正常运行。 工程师到达现场时间：如果客户维保设备在一级服务区域范围内（详见附表1），响应中心接到问题，并找到解决方案后下一个工作日内。 如果响应中心无法判定故障原因，也会安排工程师在下一个工作日内到达客户现场，由现场工程师具体判定。 如果客户维保设备不在一级服务区域范围内，承诺的响应时间详见第5节《响应时间和电话维修承诺》。
备件和材料	公司将提供所有维修所需的备件和材料，并由专业的物流公司负责备件的递送和坏件的回收，确保公司提供支持的硬件设备恢复正常运行。这些备件和材料包括进行必要的工程改进所需的备件和材料。更换下来的产品部件归公司所有。
不间断工作	公司的工程师到达客户现场后，立即开始进行不间断服务，直至设备能够重新运行。如需额外的备件或资源，服务工作可暂停，直至这些备件或资源备齐。
疑难问题升级服务	公司具有完善的技术支持网络，并设置了正式的疑难问题升级流程，以便解决复杂的系统问题。任何疑难技术问题，都可以利用升级服务的支持手段，通过公司技术中心予以解决。

2.2 如上述方式不适用或无法解决问题，数聚红芯公司会按照本服务政策第3节《各部件保修期限服务类型》和第5节《响应时间和电话维修承诺》中规定的保修服务类型、服务时间和服务时效来安排服务。如用户要求的解决方案超出本服务政策的范围，用户需要承担相应的服务费。

3. 各部件保修期限及保修服务类型

部件类别	部件名称	保修期限	保修服务类型
主要部件	CPU、GPU（注第8条）、内存、机械硬盘、固态硬盘（注第9条）、主板、CPU板、GPU板、中板、内存板、RAID卡、SAS卡、网卡、显卡、转接卡、IB卡、管理卡、声卡、电源背板、硬盘背板、风扇背板、电源模块、Raid卡电池、CPU风扇、显卡风扇、机箱风扇。	36个月	现场服务
辅助部件	光驱、软驱、键盘、鼠标、线缆	12个月	现场服务
外部部件	机箱外部各类开关、按键、指示灯	3个月	现场服务
维修部件		继承维修更换前部件的剩余保修期限，或者自维修更换之日起3个月，以两者中较长的时间为准。	在产品出厂时同类部件剩余的保修期限内，继承其服务类型；其余时间段内，为寄修或送修服务。

4. 故障级别定义

故障级别	故障定义
一级故障	设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或性能全面下降的故障；其他造成业务中断1个小时以上或导致关键业务数据丢失的故障。
二级故障	设备在运行中出现的直接影响业务、并导致系统性能或业务不稳定的故障；设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化，如冗余设备单侧故障、监控终端故障等；系统设备或操作系统故障，造成业务中断但不满1小时的，如系统复位等。
三级故障	指设备在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。

5. 响应时间和电话维修承诺

旅程区域	距支持办公室的距离	解决时效
一级区域	0-100公里	确定解决方案后的第二个工作日
二级区域	101-800公里	确定解决方案后的第三个工作日
三级区域及以外	800公里以上	尽快到达现场
远程支持服务	所有区域	30分钟内响应

5.1 在上海、北京、深圳、杭州、西安、广州、苏州、天津、重庆、南京、济南、成都、东莞、太原、青岛、沈阳、兰州、乌鲁木齐、武汉、无锡、大连、呼和浩特、合肥、哈尔滨、石家庄、西宁、宁波、厦门、长沙、郑州、福州、长春、贵阳、昆明、徐州、南宁、海口、南昌、拉萨等39个城市内，且距离技术支持团办公室或者备件库距离100公里之内，且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个工作日内到达现场；

5.2 在其他地区（除上海、北京、深圳、杭州、西安、广州、苏州、天津、重庆、南京、济南、成都、东莞、太原、青岛、沈阳、兰州、乌鲁木齐、武汉、无锡、大连、呼和浩特、合肥、哈尔滨、石家庄、西宁、宁波、厦门、长沙、郑州、福州、长春、贵阳、昆明、徐州、南宁、海口、南昌、拉萨等39个城市外），在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根据交通工具和交通情况尽快到达现场；

6.退货说明

除非数聚红芯公司另有指示，否则产品更换或退货时，用户应将全部产品（包括但不限于全部附件、部件、包装、材料、促销品等，下同）一并退还。

7.保修适用限制

如产品存在下列情况，本保修服务政策将不再适用，用户应向相关责任方寻求解决，数聚红芯公司对此不承担任何责任：

- (1) 产品或部件超过相应保修期；
- (2) 产品识别信息（如条形码、型号）被涂改、撕毁的故障部件；
- (3) 错误或不适当使用、维护或保管导致的产品故障或损坏，如：不当运输和搬运；非按产品合理预期用途使用；不当插拔外接设备；跌落或不当外力挤压；接触或暴露于不适当温度、溶剂、酸碱、水浸或潮湿环境
- (4) 因意外因素（虫噬、鼠咬或异物侵入）等导致的产品损坏或部件（如外壳、LCD屏、接口、元器件、线路等）碎裂、锈蚀、损坏等；
- (5) 因自然灾害等不可抗拒的因素（火灾、洪水、雷电、地震等）造成的故障或损坏；
- (6) 因病毒感染、黑客袭击或其他恶意侵害行为造成的故障或损坏；
- (7) 由非数聚红芯授权机构或人员安装、修理、更改、添加或拆卸造成的故障或损坏；
- (8) 使用非法授权、非标准、非公开发行或自行研发的软件造成的故障或损坏；
- (9) 数据丢失或损坏造成的损失；
- (10) 产品故障时产生的意外、特殊或随发的损失（包括利益性损失、使用损失、客户停工和用于数据恢复/重建的费用等），即使已经将此可能性通知数聚红芯公司；
- (11) 由于产品故障导致第三方产生的损失；
- (12) 产品使用过程中正常的脱色、磨损和消耗；
- (13) 其他非因产品本身质量问题导致的故障或损坏；
- (14) GPU外饰破损、正常磨损；
- (15) GPU核心、显存、供电电路等关键元器件发生不可逆电击穿、过热烧毁、碳化熔损类失效问题。

以智能计算驱动产业数智化变革

Fuel the Digital-Intelligent Transformation of Industries with Intelligent Computing



VR展厅



微信公众号



视频号



数聚红芯-AI智算



数聚红芯-AI智算



数聚红芯



数聚红芯-AI智算