紫光闪迪存储
UNIS SanDisk

标准服务范畴及内容

紫光闪迪存储有限公司

2021 年 3 月

版权所有©紫光闪迪存储有限公司 2018。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

标准服务是指在服务期内（首次服务开始日期，从设备到达客户现场首次加电之日开始计算，续保服务自动从上次服务过期之日开始计算），当客户购买的紫光闪迪存储硬件或软件产品出现故障时，按照对应的服务级别，为客户已购买服务的系统或软件提供必要技术支持的服务。服务内容包括：

1. 产品硬件故障的处理和更换：当机器出现报警或是任何硬件故障，为客户提供远程技术分析，技术指导，故障排除，现场硬件更换（如需要），最终解决问题并恢复系统功能；

2. 软件技术支持：针对软件功能不正常，或未达到原设计的功能或性能指标，提供远程电话或现场支持服务

3. 软件维护和更新：紫光闪迪存储会对其软件产品定期进行问题修复或功能升级。在合同规定的服务期内，紫光闪迪存储服务团队会主动提请在客户同意并做适当安排后对客户环境适用的版本进行升级。（由于客户第三方应用或硬件升级等原因，要求紫光闪迪存储进行对应的补丁开发或升级，不在标准服务范畴内）

4. 根据服务级别，对系统进行定期的远程健康检查，并提供分析检查报告；

标准服务内容不包含安装或任何专业服务，其中专业服务主要包括（不限于）：

1. 业务对接：针对客户特定的业务，对接或是迁移连接到我们的存储设备；
2. 性能调优：基于客户特定网络和业务环境，对系统的整体调优，以优化系统的整体性能；
3. 现场值守服务：基于客户需求，提供关键事件或是关键时期（节假日或是重大割接等）的现场值守服务，是一种预防性服务，缩短故障响应时间；
4. 现场健康检查服务：标准服务中基于服务等级不同，包含相应的远程健康检查，如需要现场对系统进行深度健康检查，需要购买现场健康检查服务；
5. 培训服务：为使客户运维人员具备维护能力而由客户发起的正式培训请求，通过培训使其具备一定程度的维护能力，可以将通过基础维护认证作为考核内容。（设备安装后的基本信息和维护介绍不算专业服务）
6. 备件不归还服务：如客户因数据保密或其他原因，更换下的硬盘备件不能归还紫光闪迪存储，需购买对应的备件不归还服务

同时，所有的标准服务内容都需要客户提供必要的配合，包括：

1. 提供本地技术联系人配合，接收备件；
2. 报修故障后提供必要的故障描述和日志信息以便分析判断；
3. 如有需要，协调客户方其他设备或业务部门配合；

4. 同意并协助及时归还更换下的备件；

所有标准服务也不包含由于客户安装的第三方软件或硬件带来的问题的支持，如需紫光闪迪存储提供由第三方产品带来问题的支持协助，UnisSanDisk 将有权收取一定的额外支持费用。

如下为基本服务 SLA 汇总，详细条款请参考服务基本条款细则。

服务		有限质保	银牌	金牌	白金
热线支持		5*9	7*24	7*24	7*24
现场支持		-	5*9	7*24	7*24
备件送达		7 个自然日	下一工作日	4 小时	2 小时
安装部署	安装	N/A	●	●	●
	调试	N/A	●	●	●
	业务系统对接	N/A	N/A	N/A	N/A
公共资源支持	网站	●	●	●	●
	400 热线	●	●	●	●
软件维护与更新		N/A	●	●	●
技术支持响应		严重：1 工作日 中等：2 工作日 轻微：3 工作日	严重：2 小时 中等：6 小时 轻微：24 小时	严重：1 小时 中等：4 小时 轻微：16 小时	严重：30 分钟 中等：2 小时 轻微：8 小时
现场支持响应		-	严重：6 小时 中等：8 小时 轻微：24 小时	严重：4 小时 中等：6 小时 轻微：16 小时	严重：2 小时 中等：4 小时 轻微：8 小时
系统巡检		N/A	每季度	每月	每两周
专职客户经理		N/A	N/A	●	●
专职二线高级工程师		N/A	N/A	N/A	●

a.2-4 小时现场和备件时效：自 UnisSanDisk 分析判断决定更换硬件开始计算，且客户机器地址离最近库房距离小于 40 公里，如大于 40 公里，时效会基于实际距离有所增加。

b.系统巡检：默认为远程巡检，除合同中有额外要求说明需要现场巡检（会有额外的费用）

c.有限质保：只针对 UniverPlat 中 D 开头的产品，磁带库产品；

d.购买增值专业服务或基础服务的前提：设备在银牌及以上级别服务期内

e.银牌、金牌、白金服务包含的安装服务，不适用于 USx000 产品，USx000 产品安装服务需单独购买

服务交付内容：

1. 定位故障，如确定为紫光闪迪存储产品（硬件或软件）故障，修复并解决问题，恢复紫光闪迪存储产品正常运行；
2. 提供问题技术分析处理报告
3. 工程师服务报告（每一次现场服务）；