

DFT Care 服务说明(DFT 标准服务承诺书)

DFT Care 服务协议简介

DFT 很荣幸能根据本服务说明（下称“服务说明”），针对本公司特定的 NAS/SAN 及相关设备（下称“受支持产品”，定义见下文）提供以 DFT care 为品牌的专业、快捷的技术支持服务。DFT care 是 DFT 基于 NAS/SAN 存储产品的特点，量身为客户定制的一组包含了技术支持选项、服务部件和相关人工服务的服务产品组合（下称“服务产品”），用来解决客户受支持产品因在硬件服务期限内（下称“保修期”，定义见下文）或保修期外出现整机或部件老化、报错、性能受损、稳定性不足或者其他导致业务受到影响的问题（下称“保修”）。凭借 DFT 在存储行业 20 年的深厚技术储备，我们坚信 DFT care 能给客户带来良好的售后体验。

需要保修时如何联系 DFT？

您可以通过以下方式及时的和 DFT 技术支持部取得联系，享受专业、快捷的 DFT care 服务：

- 拨打 400-861-6676 来获得技术支持服务
- [邮件发送 support@dft.com.cn](mailto:support@dft.com.cn) 来获得技术支持服务

受支持产品

DFT care 服务的服务对象。具体来说，包含 DFT RS 系列、GS 系列、ES 系列 SAN 存储产品；DFT NS、NS-U、Dshare 系列 NAS 存储产品；DFT VS、Quickback 等容灾备份产品以及交换机、光纤卡、硬盘等存储配件产品。您可以登录 www.dft.com.cn 查看受支持产品列表。受支持产品列表会定期更新。如有产品加入或移出受支持列表，恕不另行通知。

保修期定义

受支持产品的硬件服务期限称为保修期，保修期内硬件出现问题 DFT 将为

客户免费更换部件或整机（视严重程度由 DFT 决定，详见下文“整机更换”）。

保修期一般由 DFT 工厂发货之日开始计算，不同产品系列保修期截止日期有所不同，见下表：

交换机/光纤卡/SFP 模块	自出厂之日向后推迟一年
RS/GS/ES/NS/VS/NS-U/Dshare/硬盘	自出厂之日向后推迟三年
其他	请直接来电咨询

注意：盘阵电池等易耗品受限于自身物理特点，只提供 1 年保修。

某些购买了 DFT care Advanced Warranty 或 DFT care Extended Warranty 服务产品的客户保修期会有相应延长，详见下文“服务产品”介绍。

DFT care 服务标准

DFT care 服务分为标准、银牌、金牌三种类型，每种都是不同服务产品的组合套餐，涵盖了沟通方式、响应速度、是否上门等多项内容，为您提供丰富的保修选择。也有一些其他服务产品，并不包含在以上三种套餐内。

DFT care 服务：标准服务免费提供，银牌、金牌套餐价格通常比单独采购服务产品优惠很多；不同产品即使是同等级别服务（例如都是金牌服务）也可能价格有所区别。

每款受支持产品销售时，您可以在 商务订单、合同、发票等相关地方看到明显的 DFT care 服务标准备注，在您同 DFT 签订这些订单、合同时，表示您已经认可本服务说明的全部内容。只有在您完全按照合同金额支付了 DFT care 服务费用之后，您才可以在保修期内享受到专业的 DFT care 服务套餐——这些费用并不包含在产品本身价格之内。

需要说明的是，即使过了保修期，您也可以单独采购服务产品来获取 DFT 的支持——这些服务产品并不仅仅在保修期内提供。您可以登录

www.dft.com.cn 来查看本服务说明。

标准、银牌、金牌具体所包含服务产品内容如下：

服务产品	服务标准	标 准	银 牌	金 牌	其 他
DFT care On-site Install 首次安装					
DFT care Mail support 邮件支持		√	√	√	
DFT care Remote support 远程支持		√	√	√	
DFT care 400 support58 工作日 400 电话支持		√			
DFT care 400 support724 全天 400 电话支持			√	√	
DFT care Return Service 返修服务		√	√	√	
DFT care Change Service 更换服务		√	√	√	
DFT care Collect and Return Service 上门收发服务					
DFT care On-site Service Agent 保修期内服务商现场服务			√		
DFT care On-site Service Expert 保修期内专家现场服务				√	
DFT care On-site Service once a time Agent 服务商单次现场服务					
DFT care On-site Service once a time Expert 专家单次现场服务					
DFT care Quick Service 快速响应服务				√	
DFT care Advanced Warranty 增强型保修期			√	√	
DFT care Extended Warranty 1Y 延长保修期 1 年（续保服务）					
DFT care Extended Warranty 2Y 延长保修期 2 年（续保服务）					
DFT care Spare first 备件先行				√	
DFT care Spare Reserved 备件预留服务				√	
DFT care Spare Storage 备机服务					
DFT care Customized Service 定制服务					
DFT care On-site Advanced Config 高级功能现场安装					
DFT care Keep your Things 部件不返还服务					

从上表可以看出，DFT 标准服务、银牌服务为客户提供了基本的服务解决方案；而金牌服务在其基础上，增加了 7*24 小时 400 电话支持、专家现场、快速响应、备件先行、增强型保修等诸多内容，完全可以为客户提供保姆级的服务，满足客户最苛刻业务运行的需要。

服务产品介绍

DFT care On-site Install 首次安装：指客户购买受支持产品后第一次在客户现场的安装部署服务。通常会免费赠送客户产品培训以及简单售后操作培训。

注意本项服务可以单独购买，不同产品可能安装价格不同。本项服务 DFT 有权委托 DFT 的授权服务商进行。

DFT 提供本项服务之前，会要求客户提供现场环境的说明或者其他证明性文件以确定现场确实满足产品安装实施要求——例如供电、网络或其他设施，服务器是否到位，其他厂家支持人员是否到位。如果客户不能提供 DFT 有权暂停安排安装服务；如果客户提供虚假信息，客户有可能收到 DFT《终止售后服务通知》。

DFT care Mail support 邮件支持：指客户通过邮件的方式获取 DFT 支持的服务方式。通常客户需要把受支持产品型号、保修编号、故障信息、日志及其他必要说明发送 DFT 指定邮箱：support@dft.com.cn，由客服人员分配事件号码以及专业的技术支持人员协助客户解决问题。

DFT 承诺在正常工作日（周一到周五，早 8:30 到晚 5:30，不含国家法定节假日）及时回复邮件，但对于因客户未能及时查看、或邮件被客户防火墙、反垃圾邮件规则等拦截而造成的业务损失，DFT 不负任何责任。

DFT care Remote support 远程支持：指复杂操作难以通过电话、邮件描述，需要通过远程软件直接登录客户设备进行操作的服务方式——需要由专业的 DFT 技术支持人员判断是否采用此种方式。通常需要客户提供稳定而足够带宽的网络环境，也需要客户在目标服务器上安装某些远程登录软件，并且有可能会要求客户关闭防火墙、开放服务器某些端口。客户一旦同意接受远程支持，就必须接受上述操作及其可能带来的风险，DFT 会提醒客户这些风险，但不会对潜在风险负任何责任。

一旦 DFT 技术支持人员判断可以通过远程服务解决问题，DFT 不接受客户要求免费上门处理的请求，或可能建议客户购买付费现场服务。

DFT care 400 support58 工作日 400 电话支持：指客户通过 DFT 指定的客服电话：400-861-6676 获取技术支持帮助的服务方式。拨打该服务热线前，客户需要准备如下信息：

- ✓ 设备型号、设备保修编号、代理商名称
- ✓ 最终用户信息、联系人、手机
- ✓ 简单的故障描述

DFT 客服专员接到电话后，会简单登记以上信息，反馈给客户事件号码，并安排对应的技术支持人员给客户 provide 支援。没有以上详细信息，客服专员有可能无法为您安排服务。

提示：如寻求电话服务的客户出现情绪激动，语言不礼貌进行人身攻击等不适合电话沟通的情况，DFT 技术支持人员将无法为您提供服务。

上述服务时间是每周一到周五，早 8:30 到晚 5:30，不含国家法定节假日。响应时间为 2 小时。如果客户需要更加迅速的响应时间，可以购买 DFT care Quick Service 快速响应服务，详见下文。

DFT care 400 support724 全天 400 电话支持：同 DFT care 400 support58 工作日 400 电话支持，但服务时间是 7*24 小时——正常上班时坐席接听，下班及节假日期间手机接听。

DFT care Return Service 返修服务：指客户把整机或者部件直接返厂给 DFT 进行维修的服务方式。可能是客户通过快递，也可能是客户直接送货上门。由于客户往往没有合适的包装，因此 DFT 会提供预付费包装箱（含合适泡沫）给客户使用——包装箱需要客户另行付费。客户如采用其他包装，一旦造成货物运输损失，DFT 不承担赔偿责任，且有可能无法完成返修服务。

采用此种服务方式，首先需要致电 DFT 技术支持部门，一旦 DFT 技术支持人员判断受支持产品出现硬件故障，则会要求客户通过快递或者其他方式送达 DFT 指定的维修中心（运费由客户自行负责）。通常此种服务方式的维修周期在 1-2 个月左右（视产品不同而不同），包含物流时间。

运送流程：在诊断期间，DFT 技术人员将就如何将产品返回到 DFT 指定的维修中心做出说明。客户必须将受支持产品发送到 DFT 技术人员提供的地址，并在产品的显著位置标示“返回授权编号”。返回授权编号由 DFT 技术人员提供。要加快维修或更换速度，请附上问题的简短书面说明。

运送警告：客户不应将手册、机密信息、专有或个人信息或移动介质（如软盘、DVD、PC 卡等）一同发送。对于丢失或损坏的数据、介质或者客户的机密信息、专有或个人信息，DFT 概不负责。

DFT care Change Service 更换服务：在 DFT 技术支持人员确定故障整机或者部件必须通过更换才能完成维修时，客户可向 DFT 提出备件更换申请。

DFT 备件中心在收到客户的备件更换申请后，会立即响应，向客户发出设备召回单即《RMA 申请单》。客户在收到《RMA 申请单》后确认更换信息、并仔细阅读相关提示后签字回传给 DFT，之后打印一份随故障整机或者部件一起发送至 DFT 指定的接收中心。

当 DFT 备件中心接收到客户所返回的故障整机或部件后，会立即发出客户申请的整机或者部件。

整机和部件更换后的保修期规定：

1、保修期内不管是整机或者部件更换，都按照原有设备的保修期时间来计算，不做调整。

2、保修期外更换的阵列部件，一律保修 3 个月。新购买的其他阵列配件（例如硬盘、卡）另外计算保修期。

对于业务运行要求严格的客户建议购买备件先行服务。

DFT care Collect and Return Service 上门收发服务 :要获得 Collect and Return Service 上门收发服务，首先要致电 DFT 技术支持部门。如果 DFT 技术人员诊断保修适用于受支持产品，而且无法通过电话进行故障排除，则 DFT 代表将上门收取该产品，并将其送往 DFT 指定的维修中心。本服务为主要的系统部件提供人工服务和部件维修或更换，单独订购的部件另作他论。 将依据客户订单上注明的服务标准执行保修。受支持产品维修完毕后将送还给客户。

本服务在部分偏远地区并不提供。

DFT care On-site Service Agent 保修期内服务商现场服务 :要获得 DFT care On-site Service Agent 保修期内服务商现场服务，首先需要致电 DFT 技术支持部门，如果 DFT 技术人员诊断保修适用于受支持产品，而且无法通过电话或其他远程手段进行故障排除，则 DFT 会安排 DFT 授权指定的服务商进行免费现场服务。本服务不包含首次现场安装服务。

注意，某些客户部件更换 DFT 不会安排现场服务，详细解释参考下文“客户自助服务部件”。

本服务在保修期内有效，过期之后不在提供。本服务现场人员安排会在 Next Business Day 第二工作日；如果客户需要更加迅速的安排时间，可以购买 DFT care Quick Service 快速响应服务，详见下文。

DFT care On-site Service Expert 保修期内专家现场服务 :同 DFT care On-site Service Agent 保修期内服务商现场服务，但由原厂工程师提供。

DFT care On-site Service once a time Agent 服务商单次现场服务 :当受支持产品保修期过期或者客户购机时根本没有购买任何现场服务，业务系统又无法中断不能采用送修，又经 DFT 技术支持人员诊断无法电话、远程解决必须现场服务的情形下，客户可考虑购买 DFT care On-site Service once a time

Agent 服务商单次现场服务来解决问题。

本服务现场人员安排会在 Next Business Day 第二工作日进行；如果客户需要更加迅速的安排时间，可以购买 DFT care Quick Service 快速响应服务，详见下文。

DFT care On-site Service once a time Expert 专家单次现场服务：通常是经 DFT 技术支持人员判断，无法由代理商、DFT 授权服务商自行解决，必须由 DFT 原厂支持人员到现场亲自解决问题的服务方式。经常是一些故障原因不明，需要 DFT 配合其他厂商支持人员一同解决的问题。本项服务属于预付费服务，必须由客户先行购买。

本服务现场人员安排会在 Next Business Day 第二工作日进行；如果客户需要更加迅速的安排时间，可以购买 DFT care Quick Service 快速响应服务，详见下文。

DFT care Quick Service 快速响应服务：客户购买此项服务可以加速 DFT 电话、上门安排的响应时间。具体如下：

DFT care 400 support58 工作日 400 电话支持：原 2 小时响应，加速到 10min；

DFT care 400 support724 全天 400 电话支持：原 2 小时响应，加速到 10min；

DFT care On-site Service Agent 保修期内代理商现场服务：原 Next Business Day，加速到当日；

DFT care On-site Service Expert 保修期内专家现场服务：原 Next Business Day，加速到当日；

DFT care On-site Service once a time Agent 服务商单次现场服务：原 Next Business Day，加速到当日；

DFT care On-site Service once a time Expert 专家单次现场服务：原
Next Business Day，加速到当日；

本项服务内容包含在了金牌服务套餐内。

DFT care Advanced Warranty 增强型保修期：指将保修期开始计算时间，自出厂之日，向后延迟至多 30 天的服务。此延迟时间用于代理商物流周转，二次销售。此项服务可以弥补代理商销售日期与 DFT 出厂日期的时间差。没有购买此项服务的代理商，一旦出现“在客户现场没有过保，在 DFT 过保的情形”，DFT 不会考虑代理商自行为客户保修的费用问题。

DFT care Extended Warranty 1Y 延长保修期 1 年（续保服务）：指延长客户硬件服务期限即保修期 1 年的服务。本服务购买前，受支持产品必须是完好没有故障的情形。如有故障必须先行处理。不同受支持产品，本服务价格可能差异很大。

延保产品只享受标准服务——即电话、邮件、送修、远程支持；如客户需要现场服务需要另外核算费用。某些受支持产品的某些部件——例如电池，不享受续保服务。

本服务也可以在受支持产品销售时立即购买，此时享有较大幅度价格优惠。临近保修期结束或已经过保再行购买，比较昂贵。

DFT care Extended Warranty 2Y 延长保修期 2 年（续保服务）：同上描述，但保修期延长 2 年。

DFT care Spare first 备件先行：经 DFT 技术支持人员诊断客户受支持产品通过更换客户部件即可解决问题时，DFT 可以先行把备用部件发往客户指定地点以助客户尽早解决问题。客户收到备件后，须立即安排进行更换操作，不得延误。更换下来的故障部件，归 DFT 所有，客户须尽早用备件原包装将故障部件发往 DFT 指定地点。

一旦 DFT 超过 1 个月没有收到客户返还的故障部件，客户有可能收到《备件先行服务中止通知书》。或者客户必须购买该备件。

DFT 发送备件前，有可能会要求客户签字确认《RMA 申请单》，客户一旦购买备件先行服务，则必须遵循 DFT 备件先行流程。

本服务包含在金牌服务套餐内。

DFT care Spare Reserved 备件预留服务：指 DFT 为客户受支持产品尽可能的保留有可能用到的备件服务——从保修期开始计算直到保修期结束后 2 年内——亦即 5 年内保证备件不会断货的服务。

本服务包含在金牌服务套餐内。

DFT care Spare Storage 备机服务：客户遇见数据有丢失风险，必须立即备份、或者数据需要导入导出的时候，DFT 可以提供备机服务。本服务是预付费服务，客户必须先行购买。合同金额主要是物流费用、折旧费用。

购买本合同，需要签订《备机借用合同》，备机最长使用时间不超过 1 个月。一旦客户未能在 1 个月内如期归还备机，DFT 会发出《售后服务中止通知书》，并保留行使法律措施的权利。

DFT care Customized Service 定制服务：根据客户的业务特殊性，量身为客户定制适合的服务内容。例如定期收集日志，专人管理档案，软件更新通知，非常时期现场值守等。具体内容以及产品价格，请直接致电 DFT 客户服务热线 400-861-6676 咨询。

DFT care On-site Advanced Config 高级功能安装：指受支持产品的一些复杂配置的安装与部署。不同受支持产品复杂配置定义有所不同，具体请提前拨打 DFT 客户服务热线 400-861-6676 咨询。常见高级功能如 Quickback 异地容灾与备份实施，包含小机的异构环境配置，重复数据删除部署等等。

本服务通常会和 DFT care On-site Install 首次安装服务时间重叠，如确实，

购买本服务后不用另外购买 DFT care On-site Install 首次安装服务。

DFT care Keep Yours 部件不返还服务：指更换下来的故障部件归属客户自己所有的服务。一般是涉密单位更换下来的硬盘不返还的情形居多。如果客户是涉密单位而又没有购买此项服务，无论是否在保修期内，客户必须购买备件才可用于更换。

购买本服务后无须购买 DFT care Spare first 备件先行服务。

客户自助服务部件 CSR

一些零部件经过了专门设计，无论购买何种服务套餐，客户均可轻松进行拆装：此类部件被称为 CSR 部件。在故障排除和诊断期间，如果 DFT 技术支持人员确定采用 CSR 指定部件即可完成维修，那么 DFT 会直接将 CSR 指定部件运送给客户。CSR 部件分为两类：

可选的 CSR 部件。可选的 CSR 部件经过专门设计，客户可轻松完成安装；但是，根据客户在购买受支持产品时一同购买的服务套餐，DFT 可能会派遣一名上门服务技术人员来更换部件。

强制性 CSR 部件。强制性 CSR 部件经过专门设计，客户可轻松完成安装，并且 DFT 不会提供安装人工服务来安装强制性 CSR 部件。如果客户要求 DFT 和/或 DFT 授权代理商更换这些部件，则客户需为此项服务支付费用。

客户责任

授予访问权限。客户表示并保证已获得相关许可，允许客户和 DFT 出于提供这些服务的目的访问和使用受支持产品、产品中的数据以及产品中包括的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则有责任在要求 DFT 执行这些服务之前获得此许可（费用由客户自行承担）。

与电话技术支持人员和上门服务技术人员合作。客户同意与 DFT 电话技术支持人员及上门服务技术人员合作，并按照其指示行事。经验表明，通过用户与

技术人员的密切合作，大多数系统问题和错误都能通过电话解决。

现场义务。当需要在现场执行服务时，客户必须提供对其设施和受支持产品的免费、安全和充分的访问权限。充分的使用权限包括足够的工作空间、电力和一部本地电话。客户还必须免费提供一台显示器、一个鼠标（或指点设备）和一个键盘（如果系统不包括这些项目）。

维护管理软件和服务发行版本。客户必须按照 DFT 指定的最低发行版本级别的管理软件来配置或维护受支持产品。客户还必须确保按 DFT 的指示安装补救性的更换部件、补丁程序、软件更新或后续发行版本，以保持受支持产品有资格享受本服务。

数据备份。在 DFT 提供本服务之前，完成对所有受影响系统上所有现有数据和程序的备份。对于因 DFT 或第三方服务提供商提供本服务、相关支持活动或任何作为或不作为（包括疏忽）导致的数据或程序的丢失或恢复或者无法使用系统，DFT 概不负责。

除外服务

DFT care 服务活动有所限制，目前情况不包含以下工作：

- ✓ 操作系统软件的操作方法帮助
- ✓ 数据库帮助
- ✓ 针对非 DFT 品牌软件（例如 Microsoft Office）
- ✓ 帮助进行机房搬迁或改造、布线
- ✓ 针对非 DFT 产品提出的保修、维修或任何其他类型的服务请求（除非另有说明）
- ✓ 附件、操作用材、外围设备或电池、框架和护盖等部件；恢复或传输任何数据
- ✓ 维修受支持产品纯粹外观层面并且不影响设备功能的损坏或缺陷

- ✓ 清除病毒
- ✓ 针对由于以下原因而损坏的设备提供服务：受支持产品和组件的误用事故或滥用（包括但不限于：使用错误的线路电压、使用错误的保险丝、使用不兼容的设备和附件、通风不恰当或不充分，或者没有遵循操作说明）；修改；不合适的物理或操作环境；由客户（或客户代理）进行的不适当维护
- ✓ 因软件问题产生的必要维修、由除 DFT、DFT 的授权代理商或服务提供商以外的其他人进行改动、调整或维修而导致的维修，或者因客户使用客户自助更换部件而导致的维修。