紫光西部数据硬件和系统支持政策

生效日期:2018年2月28日

目录

1. 概述
2. 支持条款
3. 终身支持
4. 系统技术支持级别
5. 可购买的其他服务
6. 严重性定义
7. 硬件支持的现场响应时间目标
8. 联系信息

1.概述

除特别声明外，这些硬件系统支持政策适用于所有紫光西部数据(下面简称UnisWDC)销售产品线的技术支持。

“您”和“您的”是指通过UnisWDC或UnisWDC授权分销商订购技术支持服务的个人或实体。

对于UnisWDC软件，技术支持是针对在经过认证的硬件配置中运行并未经更改的，目前受支持的软件版本中存在的问题(包括您造成的问题)所提供的支持，此类问题在您的订单或程序文件中有详细说明。

要获得下面“UnisWDC系统技术支持级别”一节中所述的由UnisWDC支持服务部门提供的技术支持，您必须:
(i)按UnisWDC指定的方式向UnisWDC提供由UnisWDC生产和/或由UnisWDC(直接或通过一个UnisWDC授权经销商)销售的所有服务器和存储设备和/或销售点产品(“硬件系统”)的序列号和/或其他标识与服务授权信息;
(ii)支付技术支持费;
满足这两项要求并且在服务合同期内的硬件系统称为“享受服务的硬件系统”。另外，为确定技术支持费，此处所指硬件系统也包括原始设备采购之外单独购买的部件和选件。UnisWDC将采取商业上合理的措施来提供下述技术支持服务。

如需要UnisWDC为搬迁到原交付国以外的硬件提供技术支持，您必需向UnisWDC提交硬件搬迁通知。要提供硬件搬迁通知，您必须提交完整的**硬件搬迁列表**。搬迁后的硬件在得到UnisWDC审核后将继续有权在本地获得技术支持，但相应的响应时间及备件支持条款可能会依据实际搬迁地址而改变。

这些硬件和系统支持政策所规定的UnisWDC义务不适用于通过采用或实施硬件或集成软件更新或通过之前由UnisWDC提供的任何解决方法而可以避免或解决的任何硬件系统故障，也不适用于符合下列情况的硬件系统:
(i)未经UnisWDC书面同意而被修改、改动或改造(包括更改或拆除UnisWDC序列号标牌);
(ii)被不当使用或未按照相关文档使用;
(iii)被第三方进行维修且不符合UnisWDC的质量标准;
(iv)被非UnisWDC或其授权的UnisWDC认证安装合作伙伴实施不当安装;
(v)与不享受该支持服务的设备或软件共用导致出现问题;
(vi)由设备迁移而导致出现问题;
(vii)直接或间接地用于支持违反中国，美国或其他国家/地区的出口法规的活动;
(viii)供被列入最新中国美国出口排除名单者使用;
(ix)设备迁移到受中国美国贸易禁运或限制的国家/地区;
(x)用于远程支持(ix)中描述的国家/地区的任何活动;
(xi)购自非UnisWDC或UnisWDC授权分销商的任何实体;

UnisWDC可以使用分包商提供技术支持，并会根据您与UnisWDC所达成协议的保修条款保证分包商的工作质量。

UnisWDC可自行更改这些技术支持政策;UnisWDC政策的更改不会导致付费服务期(定义如下)内硬件系统服务级别的实质性降低。

2.支持条款

技术支持费

除在与UnisWDC或UnisWDC分支机构签订的相关订单，付款计划,融资或租赁合同(“付款计划”)中另有规定外，技术支持费需按年预付。您必须支付或承诺支付技术支持费（例如，以订单、实际付款或其他认可的付款方式），UnisWDC才会处理您的技术支持订单。只有在收到您的支付承诺后才会出具账单，并将账单寄送到您指定的一个付款地址。未能付款将导致支持服务终止。技术支持将依据订单中的条款提供;技术支持费则应根据付款计划中的条款及条件支付。

支持期

除订单中另有说明，技术支持自硬件抵达客户签收之日起生效，如订单中有要求，可以自安装部署成功并验收之日生效，但最晚不得晚于硬件抵达客户签收之日后90天。除订单中另有说明外，包括价格在内的 UnisWDC产品的默认保修技术支持条款有效期为12个月（“支持期”）。除订单中另有说明外，下订单后，所订购支持期内的所有技术支持服务以及相关费用均不可撤销，亦不退款。支持期一旦结束，UnisWDC即不再有义务提供技术支持。服务产品包级别分为：有限质保、银牌、金牌、白金。（有限质保只针对UniverPlat中D开头的产品）

未购买服务的硬件系统

拥有未购买服务的硬件系统的客户无权为这些硬件系统下载，接收或使用更新、维护版本、补丁、无权得到电话帮助或其他任何技术支持服务。享受服务的硬件系统中的部件不能转移到未购买服务的硬件系统中。为了试用、与其他支持的程序合用而购买或下载，或者作为替代介质而购买或下载的CD包或程序不能用于更新任何未购买服务的硬件系统。

技术联系人

您的技术联系人是您与UnisWDC之间有关技术支持服务的联络人。您的技术联系人必须至少接受过基本产品培训，并且还必须根据需要针对特定角色或实施阶段、专门产品使用和/或迁移接受适当的补充培训。您的技术联系人必须了解合同项下的UnisWDC硬件系统和您的UnisWDC环境，以便帮助解决系统问题，并帮助UnisWDC分析和解决服务请求。当提交服务请求时，您的技术联系人必须对您所遇到 的问题有基本的了解，并能够重现问题以帮助UnisWDC诊断和修复问题。

您可以指定多名联系人（“技术联系人”）作为与UnisWDC的联络人。技术联系人应负责监督您的服务请求活动，以及在您的组织内制定和部署故障排除流程。

UnisWDC会协助检查您的技术联系人提交的服务请求，并协助推荐特定的培训或文档以帮助避免通过此类培训可以防止的服务请求。

技术支持

您需要建立和维护相应的组织和流程，在您联系UnisWDC寻求技术支持时，您应采取合理的商业措施为UnisWDC提供必要的访问权限（例如，接受远程连接，提供日志文件和/或内核文件），以便UnisWDC提供技术支持；

技术支持应包括(i)诊断受支持硬件系统的问题，(ii)采取合理的商业措施来解决您提交的可核

查的受支持硬件系统错误，以使这些受支持的硬件系统在各方面达到符合相关文档描述的性能。

UnisWDC会检查您的技术联系人提交的服务请求，并推荐相关文档来帮助您采用推荐的标准做法来解决服务请求的问题。

程序更新

更新是指程序的后续版本。UnisWDC通常根据程序许可证免费（运费除外）为其客户提供更新，前提是该客户已为此许可证订购了相关时段内包括软件更新在内的技术支持服务。更新不包括任何由UnisWDC单独颁发说明的版本、选件或未来程序。更新发布时间由UnisWDC决定。更新可能不包括原来适用于UnisWDC所收购程序的所有版本。UnisWDC也无义务开发任何未来的程序或功能。UnisWDC会将可用更新递送给您或供您下载。

终止服务的权力

由于(i)UnisWDC产品周期，(ii)厂商终止对其产品的支持，或终止和UnisWDC的关系，UnisWDC保留宣布终止某一硬件系统服务生命周期终止日期的权利。关于服务生命周期终止，UnisWDC会尽 商业上合理的努力提供12个月提前通知。服务生命周期终止信息有可能改变。

同样的，如果制造商或产品供应商停止对一个部件，或对嵌入式第三方硬件或软件产品的服务，或UnisWDC决定由UnisWDC继续提供这些部件或产品的支持已不可行，UnisWDC有可能因此停止提供对这部分硬件或软件产品的支持。

其他第三方产品

UnisWDC不为由第三方保修的硬件（您订单上明确指出由第三方提供保修的硬件），或任何由您或您 的代表而不是UnisWDC安装或连接到硬件系统的其他第三方产品（统称为“其他第三方产品”）提供任何技术支持服务。。

对于与其他第三方产品直接或间接相关的故障情况（包括访问或连接到其他第三方产品的任何组件 的故障情况），在开始排除故障之前，UnisWDC有权移除其他第三方产品，或要求客户移除其他第三方产品。如果由UnisWDC移除其他第三方产品，则需要另行收费。如果确定故障是由其他第三方产品引起的，则UnisWDC将对该次维修服务全部收费。

如果确定故障并非由其他第三方产品引起（例如，即使未将其他第三方产品安装或连接到硬件系统，故障仍然发生），则该次维修服务将根据现有UnisWDC技术支持合同的条款处理；但是由UnisWDC移除其他第三方产品的工作则需要另行收费。

3.终身支持

UnisWDC将提供从硬件系统最后发货之日起至少五年的UnisWDC标准系统服务，超过5年，UnisWDC将按商业道德标准尽量提供支持，但无法确保有对应的备件以及相应版本的软件补丁提供。

4.UnisWDC系统技术支持级别

UnisWDC系统服务
UnisWDC服务产品包级别分为：有限质保、银牌、金牌、白金。（有限质保只针对UniverPlat中D开头的产品），服务产品包所包含服务产品：硬件质保、软件维保、安装部署。

系统维护
您同意执行规定的系统维护，包括但不限于为系统软件或集成软件安装软件更新、根据需要更换电池以及跟踪预警诊断信息。

更换硬件部件

如果UnisWDC确定有必要更换硬件部件，UnisWDC将根据既定的交付响应时间表把更换备件递送到您的所在地。除另有注明外，UnisWDC将根据下面“硬件支持的现场响应时间目标”中的规定采取合理的商业措施将更换部件递送给您。更换部件将是全新或像新的一样。从最终发货日(Last Ship Date)起5年后，更换部件有可能未必一应俱全，备件响应时间有可能延迟。所更换备件所享受的服务/保修时间为备件所在系统的整体服务/保修的剩余时间与90天二者之间较长者。

故障部件的归还

如果UnisWDC为您递送了更换部件，请确保按照UnisWDC的所有装运和邮递指示将故障部件归还UnisWDC（除非您与UnisWDC达成了允许您保留该故障部件的协议）。您有责任在归回驱动器进行维修或更换之前移除您已存储在任何驱动器里所有信息和数据，包括但不限于硬盘驱动器和固态驱动器（“驱动器”）。在磁盘返回到UnisWDC之前，您不得对其消磁。所有故障部件一旦从您的系统中移出即成为UnisWDC的财产。如果您在备件发货给您30天内未归还任何故障部件，将按照当时的价格向您收取费用。

UnisWDC将采取合理的努力按照下述响应时间表响应客户提交的服务请求；不过，如UnisWDC未能达到下述响应时间也不代表UnisWDC违约。下述响应仅供参考，UnisWDC有权更改。

严重级别	有限质保	银牌	金牌	白金
严重	8 小时	2 小时	1 小时	30 分钟
中等	16 小时	6 小时	4 小时	2 小时
轻微	24 小时	24 小时	16 小时	8 小时

严重级别可参考第6部分，严重性定义

说明：a. 有限质保提供5x9（周一至周五工作时间，法定节假日除外）响应服务
b. 银牌/金牌/白金服务提供7x24（周一至周日任何时间）响应服务
c. 响应时间指从您递交服务请求到UnisWDC初次响应的时间

5.可购买的其他服务

客户数据与设备保留服务

客户数据与设备保留服务使您能够保留已从硬件系统中移除的磁盘驱动器(HDD)、闪盘(SSD)，这些部件有可能存有敏感、机密或保密数据。对于此服务，(i)磁盘驱动器是用来存储供服务器、存储阵列系统访问的数据，(ii)闪存缓存是指能够在可重写固态介质上存储信息的任何设备，(iii)部件是指服务器、存储设备或网络设备中包 含的非易失性随机存取存储器。

UnisWDC客户数据与设备保留服务包括： 如果UnisWDC认定包含敏感，机密或保密数据的磁盘驱动器，闪盘需要更换，并已从您的硬件系统移除，UnisWDC将按照约定将更换零部 件发送到您现场。UnisWDC将尽商业上合理的努力，并以下面提到的硬件支持的现场响应时间为目标向您发送替换部件。更换零部件将是新的或类似的新质量。

如果您购买UnisWDC客户数据与设备保留服务，则您须负责妥善处置/销毁换下来的磁盘驱动器、闪盘。

如果您购买UnisWDC客户数据与设备保留服务，则您必须先有UnisWDC标准系统服务；您必须为(i)同一型号的所有服务器、(ii)同一型号的所有存储设备和/或(iii)同一型号的所有网络设备购买UnisWDC客户数据与设备保留服务。

现场备件服务

UnisWDC现场备件服务在您指定的位置提供备件的交付与维护。此服务仅适用于您订单中指定的

备件。

UnisWDC现场备件服务包括:

- 备件
- 维护和更换备件
- 现场设置备件
- 每年一次的周期盘点
- 支持期结束收回部件

如果您是购买UnisWDC现场备件服务，您必须:

- 为备件提供一个明确标有“UnisWDC财产”的封闭储藏区域。您须确保(i)只有直接参与备件收发工作的人员才能进入这一封闭区域，(ii)未经授权，任何车辆和行人都不得进入您的仓库。
- 提供一个指定的联系人

要购买UnisWDC现场备件服务，您必须维持UnisWDC标准系统服务合同。

直到使用这些备件来更换损坏或出问题的部件并将其安装在硬件系统上之前，这些备件归UnisWDC所有。此外，随着备件所有权移交给您，换下来的损坏或出问题部件的所有权随之移交给UnisWDC。

专业服务

UnisWDC为客户提供如下方向的专业服务，帮助客户处理。具体服务内容及价格需根据客户的实际需求来具体定义：

应急保障服务	客户主动发起的服务请求，目的是为了应对节假日、关键事件等情形下的现场保障；是一种预防性的需求，提出服务请求时并没有实际的产品质量问题发生。
客户培训服务	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。（设备安装后的简单介绍不算专业服务）
软件定制化服务	客户需求不在当前产品的功能、性能或适用场景范围内，需要通过软件、API、脚本等形式的定制化开发满足。
驻场运维服务	派遣工程师常驻客户现场，全职进行产品的日常运维；遇到关键或深度分析的问题代表客户向我司寻求技术支持。
远程运维服务	工程师通过远程手段进行日常运维（巡检、预警、汇报、基本问题的解决），遇到关键或深度分析的问题代表客户向我司寻求技术支持。
数据迁移服务	业务上线后，对客户原有数据的迁移保障；可以为客户提供脚本或其他类型的迁移方案、计划并实施，但不对第三方的软件、设备及其上的数据进行操作。
异步数据复制实施	UniverStor，UniverFlash 两站点异步数据复制功能的实施
机柜及组件安装服务	针对客户单独购买机柜而进行的定制化安装服务。
灾备方案实施和演练	UniverFlash 产品灾备方案的实施和演练。

6.严重性定义

您可以通过基于Web的UnisWDC客户支持系统在线提交针对您享受服务的硬件系统的服务请求，也可以通过电话提交这些服务请求。服务请求严重性级别由您和UnisWDC共同决定，并应以下述严重性定义为依据：

一级严重性：严重

造成享受服务硬件系统的生产使用停止或受到严重影响以至于无法继续正常工作。系统功能完全 丧失。该操作对业务至关重要，情况十分紧急。一级严重性服务请求具有以下一种或多种特征：

- 数据损坏
- 一个关键功能不可用
- 系统无限期挂起，导致无法接受的或无限期的资源或响应延迟
- 系统崩溃，尝试重新启动之后不断崩溃
- 系统功能故障导致数据丢失或出现系统不稳定状况
- 系统故障导致关键任务应用程序重新启动、挂起或中止

二级严重性：中等
系统功能严重丧失。无法使用重要功能，没有可接受的替代方法；功能受损或遭到破坏，对应用程序产生严重影响；以及/或者出现频繁的应用程序故障，但未丢失数据；但是，操作可以在受限的情况下继续。

三级严重性：轻微
系统功能轻微受丧。造成一定程度的不便，可能需要替代方法来恢复功能。

7.硬件支持的现场响应时间目标

UnisWDC将采取合理的努力按照下述时间表响应客户的现场服务请求；不过，如UnisWDC未能达到下述响应时间也不代表UnisWDC违约。下述响应仅供参考，UnisWDC有权更改。

严重级别	有限质保	银牌	金牌	白金
严重	1 个工作日	6 小时	4 小时	2 小时
中等	2 个工作日	8 小时	6 小时	4 小时
轻微	4 个工作日	24 小时	16 小时	8 小时

说明：a. 有限质保/银牌服务提供5x9（周一至周五工作时间，法定节假日除外）现场响应服务
b. 金牌/白金服务提供7x24（周一至周日任何时间）现场响应服务
c. 响应时间指从UnisWDC方面认定需要提供现场支持开始到UnisWDC工程师到达现场的时间

一级严重性 如果UnisWDC方面认定需要提供现场支持，则UnisWDC委派的工程师通常会在如下规定的时间内抵达您的所在地。

在2小时内：您享受服务的系统必须位于指定UnisWDC服务地点的40公里内
在4-6小时内：您享受服务的硬件系统必须位于指定UnisWDC服务地点的80公里内
次日：您享受服务的硬件系统与指定UnisWDC服务地点的距离大于80公里

二级严重性 如果UnisWDC方面认定需要提供现场支持，则UnisWDC委派的工程师通常会在下面指定的时间内抵达您 的所在地。现场响应时间仅限当地的工作时间。

在4-6小时内：您享受服务的硬件系统必须位于指定UnisWDC服务地点的40公里内
同一工作日内：您享受服务的硬件系统必须位于指定UnisWDC服务地点的80公里内
下一工作日：您享受服务的硬件系统与指定UnisWDC服务地点的距离大于80公里

三级严重性 如果UnisWDC方面认定需要提供现场支持，则UnisWDC委派的工程师通常会在当地工

作时间结束后的下一个工作日抵达您的所在地，或在双方约定的稍后时间(例如，预定的维护时间窗)抵达您的所在地。

注:享受服务的硬件系统所在的地理位置可能会导致无法提供现场服务，或需要支付额外的费用，或造成实际响应时间长于一级严重性、二级严重性和三级严重性规定的响应时间。UnisWDC保留单方面根据享受服务的硬件系统所在地调整一级严重性、二级严重性和三级严重性现场响应时间或收取额外费用的权力。实际响应时间均会受UnisWDC无法控制的行为和状况的影响，因此，UnisWDC的响应可能会延迟。UnisWDC不负责其控制范围之外的因素造成的响应延迟。有关享受服务硬件系统的服务 可用性的更多详细信息，请联系UnisWDC支持销售代表。

8.免责条款:

1、紫光西部数据公司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、紫光西部数据公司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；也不保证紫光西部数据公司能完全修复这些缺陷。

9.联系信息

技术支持热线:	400-928-7171 分机 2
技术支持邮箱:	support@UnisWDC.com
线上技术支持:	www.UnisWDC.com/support

本支持政策的版权归紫光西部数据及其子公司所有©2018，并保留所有权利。 此文档仅供信息参考之用，且紫光西部数据有权随时对该内容进行调整，而无需事先进行通知。本文档并不具有任何保证作用，包括明示或暗示的保证。我们进一步声明，本文档不应被理解为紫光西部数据与任何第三方直接或间接地构成合同关系或承担任何合同项下的义务。本文档未经紫光西部数据事先书面同意，不得以任何方式进行修改或复制。