

阿里云混合云存储售后服务承诺

阿里云计算有限公司（以下简称阿里云）是全球领先的云计算及人工智能科技公司，致力于为客户提供安全、可靠的计算和数据处理能力，让计算和人工智能成为普惠科技。

为客户提供专业的存储技术服务是阿里云的服务理念，确保客户的存储系统在使用过程中的技术问题均可以得到阿里云的迅速准确帮助与支持。

一、服务宗旨

1、所有阿里云混合云存储按产品保修条款提供三年原厂保修服务（电池只含一年维保），附件及消耗品不在保修范围，如随机光盘、电源线和SAS连接线缆等。

保修期内，阿里云对正常使用下出现故障的产品返厂，进行免费维修，不向用户收取任何维修费用（天灾、严重硫化和使用不当造成的损坏不在免费维修之列）。

2、阿里云为客户提供标准售后技术支持服务以及额外可选的金牌售后技术支持服务，从接到客户故障报修工单后，技术支持部门将会提供在线免费支持服务，对于工单中无法远程解决的故障，经与用户协商后在约定时间派工程师到达用户现场提供维修服务。

3、在不能明确是否是硬件出现故障时，我公司会尽力配合客户及用户进行全面细致的检查，在必要时，可提供现场技术服务协助用户排除故障。

二、售后服务流程

1. 标准售后技术支持服务

所提供的技术支持服务包含以下几个相关联的部分：

- 钉钉在线技术支持服务
- 系统软件版本升级
- 硬件维修

1.1 钉钉热线技术支持是阿里云一项特色服务，为了方便与客户之间的沟通，阿里云建立钉钉群服务，除了可以与技术支持人员在线沟通以外，客户还可以留言，阿里云团队成员将亲自解答这些问题。技术支持中心提供5*8小时的技术服务。技术支持人员将对所有的问题(故障解决方法、措施、进展、结果)做详细的记录，直到故障得以排除，并将记录文档做存档处理。

1.2 阿里云提供软件补丁或者新版软件的远程升级服务，帮助弥补或修正软件漏洞，优化系统性能。

1.3 阿里云对正常使用下出现故障的产品返厂进行免费维修或者更换，不向用户收取任何维修费用（天灾、严重硫化和使用不当造成的损坏不在免费维修之列。附件及消耗品不在保修范围，如随机光盘、电源线和SAS连接线等）。阿里云更换的备件归用户所有，原故障部件归阿里云所有，需要归还。如果由于数据安全或保密等原因不能归还故障部件，您应该购买故障备件不返还服务。阿里云针对故障部件的备件更换提供5*8的NBD服务（备注：5*8指备件发货，非备件到货）

2. 金牌售后技术支持服务（单独购买）

金牌售后技术支持服务，除享有标准售后技术支持所提供的服务外，还额外提供以下几个相关联的部

分:

- 7*24小时在线支持服务
- 现场技术支持

2.1 升级标准在线钉钉支持服务到7*24小时，随时为客户提供在线的技术支持响应。

2.2 现场技术支持是提供迅速有效技术支持的一部分；现场技术支持的责任是通过自身的技术力量和技术合作伙伴的技术力量向用户提供现场服务。对于购买了金牌支持服务的客户申报设备故障后，当通过电话支持和远程技术支持都不能解决时，阿里云将派遣工程师到客户现场分析故障原因，制定故障解决方案，设备配置与调试，以及紧急情况下的备件现场更换，最终排除故障。

服务级别	服务响应时效	服务覆盖城市范围
现场支持	7x24x4HR	对如下城市： 北京、上海、杭州、成都提供 7×24×4H人员到达服务； 其余城市提供 7×24×4H人员出发服务。

说明:

- 如客户现场距离最近的阿里云服务中心40公里范围内，我们将派遣现场工程师7x24x4HR到达客户现场，工程师会根据客户的位置，与客户电话预约登门时间。
- 如客户现场距离最近的阿里云服务中心40公里以上，工程师到达现场服务的时间会适当延长，阿里云将根据实际状况与用户协商决定现场服务时间。
- 如客户位置不在服务覆盖城市范围内，阿里云将提供7×24×4HR人员出发服务。
- 阿里云保留是否需要进行现场服务的决定权。
- 现场工程师抵达现场时间自远程判断并确定方案需要派工程师去现场开始计算；
- 因交通、天气等不可控因素可能会导致工程师现场服务的时间适当延长。

3. 故障严重级别的定义和服务响应SLA

3.1 故障定级

维护技术支持使用下面的定义对问题分类，针对不同级别的事故，按照有关服务水平协定提供不同响应时间的服务。

- 严重级别 1（紧急）

问题已经严重影响到用作生产目的的系统软件的使用（例如生产数据丢失，或者生产系统无法正常运行）。这种情况使用户的业务停顿并且没有有效的解决方法。

- 严重级别 2（高）

软件可以运作但是生产受到严重影响。这种情况使用户的部分生产业务受到严重影响并且没有有效的解决方法。

- 严重级别 3（中）

问题影响到部分的、非关键的生产业务或者用作开发目的的业务。在生产方面，问题对用户的业务产生了中等或者较低的影响，但是通过一些可变通的解决方法，仍可用户的业务继续运作；在开发方面，

这种情况妨碍了项目的继续进行或者影响到项目向生产业务迁移。

- 严重级别 4 (低)

普通的使用问题，文档错误的报告，或者未来产品改善的建议。在生产方面，问题对用户的业务，或在系统的性能和功能方面产生了较低的影响或无影响。在开发方面，问题对用户的业务产生了中等或较低的影响，但是通过一些可变通的解决方法，仍可用户的业务继续运作。

3.2 服务响应SLA

7*24在线服务	
支持方式	钉钉
严重级别1	1小时
严重级别2	2小时
严重级别3	4小时
严重级别4	1个工作日

三、保修期外的服务

保修期满后，阿里云将继续提供有偿的维修维护、技术支持、延长保修期等售后服务；

售后服务的内容、方式与保修期内相同，硬件收取设备维修和更换的成本费；

现场服务的差旅费、服务费、配件运输及维修等费用，所发生的费用阿里云将会预先为用户提供清单，在用户认可后签订维修协议书，按照协议约定严格执行。

阿里云计算有限公司