

# 升腾资讯公司产品服务支持条款

(适用中国大陆境内直销客户)

## 1、定义

### 1.1 免费保修期

指由升腾资讯公司产品随机提供的保修册规定的保修期限或者由合同规定的保修期限。合同保修期限与保修册冲突的，以合同为准。

### 1.2 产品故障等级定义及诊断时间

故障等级	故障说明	诊断时间
一级故障	用户现有的产品因硬件故障完全不运作或设备在运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。	1 小时
二级故障	用户现有的产品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。	4 小时
三级故障	设备在运行中出现的会影响业务、并导致产品性能部分退化的故障。	24 小时
四级故障	咨询类问题或设备在运行安装过程中，用户对产品功能、配置等方面需要的信息和需求，对业务系统几乎无影响。	72 小时

### 1.3 标准服务

指用户在购买升腾资讯公司产品后根据合同规定或售后服务条款中默认的由升腾资讯公司免费提供的有限服务。

### 1.4 增值服务

指非升腾资讯公司承担的、用户通过付费后可委托升腾资讯公司实施的服务。

### 1.5 保修条款

指产品保修册或者合同中所规定的与产品售后服务有关的内容。

### 1.6 服务项目

指标准服务和增值服务中所描述的服务内容。

### 1.7 工作时间

指每周一至周五的北京时间 9:00~18:00，除保修条款另有规定外，在工作时间之

外需要升腾资讯公司提供服务的需付给升腾资讯公司合理的费用。

## 2、默认标准服务

### 2.1 免费硬件维修服务(免费保修期)

#### 2.1.1 行业办公类产品

2.1.1.1 自购买之日起，本产品中键盘、鼠标、液晶屏、外置电源免费保修期一年；主机（不含液晶屏）免费保修期三年。

2.1.1.2 随机附件、资料（如光盘、软盘、书籍、耳机、线等）不在保修范围内，用户应在购买时进行确认，如有问题请在7日内与升腾公司更换。

2.1.1.3 本产品保修由福建升腾资讯有限公司各地服务中心及其指定维修机构负责实施（联系方式详见用户手册或网站）

2.1.1.4 从购机之日起15日内，产品在正常使用情况下出现不合格，可向福建升腾资讯有限公司申请更换新的机器（保修限制规定的情况除外）。

#### 2.1.2 金融支付类产品

2.1.2.1 本产品主机免费保修期一年；您可选择将机器送到福建升腾资讯有限公司指定的各地服务机构进行修理，也可以选择邮寄或送回福建升腾资讯有限公司总部（邮寄费用各自承担），切记保修卡应随故障机一起邮寄。

2.1.2.2 随机附件、资料（如光盘、软盘、书籍、耳机、笔、皮套、电池、线等）不在保修范围内，用户应在购买时进行确认，如有问题请在7日内与升腾公司更换。

2.1.2.3 本产品保修由福建升腾资讯有限公司各地服务中心及其指定维修机构负责实施（联系方式详见附录）。

2.1.2.4 从购机之日起15日内，产品在正常使用情况下出现不合格，可向福建升腾资讯有限公司申请更换新的机器（保修限制规定的情况除外）。

#### 2.1.3 个人消费类产品（包括但不限于直接向升腾资讯公司或升腾公司之外的第三方购买的产品）

2.1.3.1 本产品主机、外置部件（如有；如键盘、鼠标、液晶屏、电源）免费保修期一年；您可选择将机器送到福建升腾资讯有限公司指定的服务机构进行或者购买点进行报修，也可以选择邮寄或送回福建升腾资讯有限公司总部（邮寄费用各自承担），切记保修卡应随故障机一起邮寄。

2.1.3.2 随机附件、资料（如光盘、软盘、书籍、耳机、笔、皮套、电池、线等）不在保修范围内，用户应在购买时进行确认，如有问题请在7日内与升腾公司更换。

2.1.3.3 本产品保修由福建升腾资讯有限公司各地服务中心及其指定维修机构负责实施（联系方式详见附录）。

2.1.3.4 从购机之日起15日内，产品在正常使用情况下出现不合格，可向福建升腾资讯有限公司申请更换新的机器（保修限制规定的情况除外）。

#### 2.1.4 因停产原因无配件维修，在保修期内，升腾公司将以不低于原故障机型号参数的替代型号产品给予更换。

## **2.2 在线支持**

对于用户所购买的升腾资讯公司产品，升腾资讯公司免费提供网站及邮件在线技术支持，以保证用户对产品的正常使用。免费在线支持仅限于升腾资讯公司产品，并在 8 个工作日内给予答复。

对于升腾资讯公司保外产品及非升腾资讯公司的产品，升腾资讯公司在线支持仅提供建议，而不保证这些建议是否有效，并且不对用户因根据建议进行操作所产生的任何后果承担责任，这些产品包括但不限于由升腾资讯公司或者由升腾资讯公司指定机构销售的第三方产品、用户自购的与升腾资讯公司产品使用有关的产品。

## **2.3 电话支持**

对于用户所购买的升腾资讯公司产品，升腾资讯公司免费提供远程电话支持，用户可以通过拨打升腾资讯公司免费服务电话（400-158-1515）进行问题的咨询、判断及解决。

对于升腾资讯公司保外产品及非升腾资讯公司的产品，升腾资讯公司电话支持仅提供建议，而不保证这些建议是否有效，并且不对用户因根据建议进行操作后所产生的任何后果承担责任，这些产品包括但不限于由升腾资讯公司或者由升腾资讯公司指定机构销售的第三方产品、用户自购的与升腾资讯公司产品使用有关的产品。

# **3、 增值服务**

## **3.1 可提供的服务项目**

### **3.1.1 服务升级**

用户可根据升腾资讯公司公布的服务项目包选择比所购产品原服务标准更高级别的服务，以确保业务过程更加稳定可靠。

### **3.1.2 集成安装服务**

为了使用户业务系统的安装调试过程更为顺利，升腾资讯公司为用户提供了用户为使用升腾资讯公司产品而必须进行的第三方产品的安装服务，用户可根据需要向升腾资讯公司定制此服务。

此服务为按次收费，升腾资讯公司不负责此类安装内容的后续维护工作，同时也不承担与此类服务有关产品的品质原因造成的安装不成功的责任。

### **3.1.3 软件安装服务**

对于应用在与升腾资讯公司产品共同构成用户业务的系统、非升腾资讯公司品牌的软件，用户可根据需要向升腾资讯公司购买此类软件的安装服务。

此服务为按次收费，升腾资讯公司不负责此类安装内容的后续维护工作，同时也不承担与此类服务有关产品的包括但不限于品质、兼容性等原因造成的安装不成功的责任。

#### **3.1.4 预防服务**

为保证业务系统的稳定运行，排除可能存在的系统隐患，用户可根据需要向升腾资讯公司订制预防服务项目。

此服务根据用户与升腾资讯公司协商的服务内容来确定费用。

#### **3.1.5 硬件安装服务**

指与升腾资讯公司产品共同构成用户业务系统的第三方产品的安装及升腾资讯公司产品除收货后第一次安装以外的用户硬件安装需求。本服务项目为按次收费。

升腾资讯公司不承担与本服务有关的第三方产品因本身产品原因而造成的安装不成功的责任。同时升腾资讯公司也不负责此第三方产品的后续维护工作。

#### **3.1.6 续保服务**

对于已过免费保修期的升腾资讯公司的产品，升腾资讯公司制定了相关的服务包方便用户得到升腾资讯公司的后续产品服务。

续保服务仅适用于升腾资讯公司产品的硬件故障，用户需对整批产品按年购买此服务。续保服务分为送修和上门两种，用户根据保修条款享受与免费保修期相应的服务标准。

升腾资讯公司产品续保的备件由升腾资讯公司提供，更换下来的部件或产品所有权归升腾资讯公司所有。

续保服务可与其他增值服务组合购买。

此服务不包括因用户原因而造成的产品故障。

#### **3.1.7 产品订制服务**

根据用户业务发展的需要，在升腾资讯公司公布的产品标准基础上，可按用户的要求提供产品的订制服务，使产品满足用户的业务发展需要。

此服务按次购买，收费标准及服务条款根据用户与升腾资讯公司的协商结果确定。

#### **3.1.8 保外硬件维修**

根据用户的要求，对用户已过保或者不在免费维修范围内的产品硬件故障提供单次维修服务。

升腾资讯公司或升腾资讯公司指定的服务实施人员在实施此服务的过程中，如因升腾公司根据市场需求停止某一型号产品的生产而无备件更换，对该型号的保外产品原则上仅提供以升级的产品型号对故障件进行更换的服务，升腾公司收取升级产品与故障件

残值之间的差价。

### **3.1.9 备件先行**

对于硬件故障，根据保修条款规定的实施方式，升腾资讯公司原则上先以备件进行故障件更换，在当地没有备件的情况下，在收到用户的故障件后在五个工作日内给予修复并返还给用户，或者向总部申请同规格的备件给予用户替换。更换下来的故障件归升腾资讯公司所有。

更换后的备件将享有与原有备件保修期剩余时间相同的保修时间，如果原有剩余保修时间不足三个月时，则为自更换之日起延续三个月。

在升腾资讯公司邮寄备件给予用户更换的情况下，用户必须在收到配件后的十个工作日内将故障件寄还升腾资讯公司，如未在规定时间内寄回，则视同用户购买该备件，并对超期部分每天收取 1%的滞纳金。

### **3.1.10 以换代修**

对于硬件故障，根据保修条款规定，升腾资讯公司在收到客户报修的故障件后，直接用自有备件对故障件进行更换以完成维修工作，用以更换的备件为经过升腾公司维修好的机器。

### **3.1.11 现场支持**

在免费保修期内或根据保修条款，在远程支持无法解决问题的情况下，升腾资讯公司技术人员或者由升腾资讯公司指定的服务机构在决定需要上门的情况下在第二个工作日到达用户现场解决问题。

第二个工作日是在升腾资讯公司技术人员在确定需要到现场的时间起算，是否需要到达现场由升腾资讯公司技术人员根据实际情况进行判断。

如果用户现场距离最近的升腾资讯公司办公地点或者升腾资讯公司指定服务机构办公地点的路程超过 40 公里，则实际到达现场时间根据实际路程及当地的交通情况进行适当的延长。

如用户无法配合升腾资讯公司进行必要的判定工作，升腾资讯公司不承担由此造成的延长问题处理时间的责任。

升腾资讯公司的问题判定时间根据故障等级定义执行。

对不提供上门服务的产品升腾资讯公司不提供此类服务，升腾资讯公司明确同意的除外。

### **3.1.12 装机服务**

在用户购买产品并收到机器后，升腾资讯公司免费在用户指定地点对新设备进行第一次安装。包括新设备的硬件安装、硬件参数设置、随机软件的安装、设置。

装机服务仅限于用户新购买的、由升腾资讯公司销售的、未经升腾资讯公司或升腾资讯公司指定服务机构安装过的设备，并且设备在保修期内。用户需要提早 5 个工作日向升腾资讯公司提出装机服务申请。

升腾资讯公司不负责在同一地点、同一次 10 台以下的升腾公司产品的安装服务；升腾公司对不提供装机服务的升腾公司产品和非升腾资讯公司销售的产品不提供装机服务，这些产品包括但不限于由升腾资讯公司或者由升腾资讯公司指定机构销售的第三方产品、用户自购的与升腾资讯公司产品共同构成用户业务系统的产品。

### 3.2 增值服务交付标准

增值服务交付标准			
服务项目	交付内容	标准	备注
保外硬件维修	仅提供送修服务,收到故障件后 5 个工作日内判定能否修复,能修复的 60 天内修复归还	根据国家三包执行,合同规定除外	可修复的原则上先收费后维修
续保服务	备件预留、备件先行、远程支持、现场支持(根据问题判断需要)、培训(按合同)、上门/非上门维修(按合同)	按合同	
服务升级	硬件上门服务	第二工作日	附加项目,在保内标准服务或续保服务基础上购买
	上门故障诊断		
	系统维护		
	5*9, 4 小时现场		
	7*24, 第二工作日现场		
集成安装	与本公司产品配合使用的第三方硬件产品及其随机软件安装、调试,客户端部署	安装内容功能的实现,不承担产品本身缺陷的不成功,升腾公司品牌产品除外	按次、按项,不含维护,具体内容及收费标准参考《增值服务价格》内容
软件安装	共同构成用户业务的应用系统、非升腾公司品牌的应用软件安装、调试		
硬件安装	第三方硬件产品的组装、配件升级、部署、升腾硬件非首次安装等		
预防服务	系统巡检、安全诊断等	按合同	
产品定制	在公司产品标准基础上,实现客户的特殊功能需求	按合同	

### 3.10 收费规定

3.10.1 对于升腾资讯公司应用户要求提供属上述范围的任何服务，升腾资讯公司按《增值服务》的收费标准，向用户加收费用。

3.10.2 对于升腾资讯公司应用户要求提供属下述范围的任何服务，升腾资讯公司应按有关当时其实施中的收费标准，向用户加收费用：

- (a) 现场服务限定条件以外情况；
- (b) 升腾资讯公司认为不必要的；
- (c) 由于用户不在场或无时间让升腾资讯公司进入用户地点而未提供的。
- c) 用户购买增值服务项目应视为认可升腾资讯公司制定的该服务项目的相关规定，这些规定包括但不限于该服务项目所包含的限制条款。

### 3.11 保留条款

为避免疑问，增值服务规定并不令升腾资讯公司有义务必须向用户提供属于以上增值服务条款所述的服务项目。

升腾资讯公司不承担服务实施成功后的维护工作，但升腾资讯公司明确承诺的情况除外。

## 4、 除外规定

4.1 如果服务的内容是修理升腾资讯公司系统，则这种服务指因该系统的或本协议涵盖的任何系统零部件的原有缺陷或材料或做工缺陷而必需的修理服务。预防性保养应予排除。因软件故障而必需或因升腾资讯公司之外任何人士(或其代表)作出的变更、调节或修理所致的修理均予排除。

4.2 升腾资讯公司的服务项目不包括升腾资讯公司疏忽或过失之外任何原因所致的必需支持。这种原因包括但不限于：

- (a) 电力、空调、湿控或其他环境条件出现故障或波动；
- (b) 用户或其雇员或代理人或任何第三方的意外事故、运输、疏忽、误用、滥用或违约；
- (c) 非升腾资讯公司供应的任何产品或零部件出现故障，而不论：(i) 这种产品或零部件是否属用户所购产品配置的组成部分；(ii) 这种产品或零部件构成了用户产品的配置，而所购产品为这种产品或零部件的组成部分；
- (d) 不构成按有关服务项目受本协议涵盖的所购产品的附件或关连产品或零部件(不论是否由升腾资讯公司供应)的任何故障；

(e) 非升腾资讯公司供应的任何产品或零部件的故障所致或装入所购产品的任何软件所致的产品故障；

(f) 天灾、雷电、火灾、洪水、战争、暴力行为或任何同类事件；

(g) 升腾资讯公司人员或升腾资讯公司授权人士(经电话或根据正当操作条件)或升腾资讯公司授权承揽人之外任何人士试图调节、修理或支持标的产品，包括但不限于该人士无正当资质和能力从事有关作业。

(h)产品已过免费保修期；

(i)该产品的保修条款不包含该服务项目。

4.3 服务项目不包括：(a) 对非升腾资讯公司品牌产品(尽管可能由升腾资讯公司供应并构成产品的一部分)或非属升腾资讯公司标准组件或配置的产品。如果这种产品已由有关供应商提供保证，用户同意利用这种保证为这种产品提供支持，而决不要求升腾资讯公司提供这种支持；

(b) 在产品地点之外场所提供服务，但升腾资讯公司另明确同意的除外；

(c) 出运前加装操作系统软件(即用工厂供应的光盘基本加装 OS 和驱动器)之外的纠正或避免软件缺陷或错误或加装或重新加装用户应用软件或用户数据或标的产品的任何重新配置；

(d) 修理或更新磁盘、打印色带、字型或其他易损物品；

(e)产品外部的电气或其他环境工程；

(f) 对非属产品组成部分的附件或关联产品的支持。

4.4 对于任何服务项目，升腾资讯公司或其指定承运人收取的产品，不得被解释为令上述除外情况失效，亦不暗示升腾资讯公司认可用户索偿的有效性。

## 5、 用户义务

5.1 在有效期内，用户应：

### 5.1.1 设施

(a) 允许升腾资讯公司安全地及时充分接触标的产品，使升腾资讯公司能够履行自己在本协议项下的义务。

(b) 在产品周围提供充足的工作空间供升腾资讯公司人员使用，并提供升腾资讯公司随时要求的测试设备和零部件储存保管所需各项合理设施。

(c) 合理地尽力提供供升腾资讯公司人员使用的停车场所，其费用由用户承担，且这种场

所不得用于其他测试、诊断和修理用途。

(d) 合理地尽力提供供升腾资讯公司人员使用的停车场所，且这种场所不得受任何法律的限制，并贴近产品地点。

(e) 为了健康和安全，保证升腾资讯公司人员及时由一名用户职工接待并在因本协议而在用户场所逗留期间始终由一名熟悉用户场所和安全制度的用户职工陪同。

(f) 免费为升腾资讯公司提供升腾资讯公司按本协议规定正当提供服务合理所需的各项设施和服务。

(g) 提供合理所需的通信设施。

#### 5.1.2 使用和养护

(a) 保证维持产品的正常环境条件(尤其是相关产品用户手册载明的环境条件)，并同时保持产品所处场所、产品的和相关的线缆和附件以及产品供电等状态良好。

(b) 除了被公认为与标的产品兼容的独立附件，未经升腾资讯公司事先同意，不修改产品。

(c) 保证产品仅由受过培训的合资格职工或由受这些职工监督的人士按产品用户手册正当使用。

(d) 保证产品的外表处于清洁和良好状态，并随时实施升腾资讯公司建议的(或相关产品用户手册建议的)任何少量保养要求。

(e) 除按前述规定，以及除

(i) 按升腾资讯公司协议或按服务项目的其他规定

(ii) 按升腾资讯公司电话支持的指示操作，不试图调试、修理、支持和维修产品，亦不得要求、准许和授权升腾资讯公司或产品生产商(如果有关产品由升腾资讯公司之外生产商提供保证)之外任何人对产品进行调试、修理、支持和维修。

(f) 产品仅使用(或对产品仅使用)升腾资讯公司建议的，或按标的产品用户手册建议的，或产品通常正当使用的辅件、附件、零部件或附加设备或产品。

(g) 除升腾资讯公司供应的或批准按建议方式使用的或由相关产品用户手册明确认可属于兼容的，不对产品使用任何辅件、附件、零部件或附加设备或产品。

#### 5.1.3 通知和信息

(a) 产品需要维修或出现运作不正常，应及时通知升腾资讯公司。用户未在其知悉这种故障或运作失常后两个星期内通知升腾资讯公司，升腾资讯公司即无义务对这种故障或运作失常作出调查或纠正。

(b) 免费提供升腾资讯公司正当进行电话诊断(作为升腾资讯公司电话支持服务的组成部

分)所需的信息, 以及升腾资讯公司正当履行其在本协议项下义务所需的程序、操作手册和信息, 并应尽力提供熟悉用户程序和操作的职工, 与实施升腾资讯公司电话支持或在现场的升腾资讯公司人员合作诊断产品的任何故障。

#### 5.1.4 数据库和软件

按照最佳设备作业惯例并必须在要求升腾资讯公司提供服务前, 对产品的软件部分以及用户的程序、数据库和计算机记录保留充分的保障副本。用户确认由其负责在有关服务提供后重新安装自己的应用软件。对系统保留数据备份属于用户的责任。升腾资讯公司对任何计算机或网络系统的资料灭失或损坏, 或本身无法使用不承担责任。

5.2 用户为了接受服务和支持, 应负责遵守以下各项:

##### (a) 召请前的准备

用户在召请服务时已具备下述信息和资料的, 可有助技术人员更有效提供服务: 用户系统的发票和编号; 机器序列号; 服务编号; 产品型号; 当时使用的操作系统版本; 以及所用外设(调制调解器、打印机或扫描器)的品牌和型号。

##### (b) 向技术人员解释问题

用户应具体说明其系统所面临的问题。让技术人员了解故障报告的内容及其出现时间, 以及为排除故障所已采取的措施。

(c) 与技术人员合作, 仔细听取技术人员的解释并按其指示行动。

(d) 技术人员无法经电话解决问题, 将向用户建议下一步行动。

用户必须先遵守上述程序, 升腾资讯公司方可派遣维修技术员提供现场维修。

## 6、免责条款

本文中所列出的服务项目具有升腾资讯公司按产品提供的书面的使用许可和有限质保。这些使用许可和有限质保将为购买这些产品的用户提供一定的权利。本文中所列出的服务项目只是作为一个可能, 用户实际享有的服务项目应根据保修条款执行, 不应当视为必然会享有本文所列的服务项目。