

TaoCloud 品牌产品的售后服务概览

客户的持续成功是我们的头等大事。我们明白 IT 基础设施产品的稳定性和可用性对于客户企业的任务和业务十分关键，我们承诺为客户提供最佳可用的支持和服务。北京大道云行科技有限公司（以下简称 TaoCloud）的服务支持覆盖到我们所有售出的产品及组合解决方案产品。我们为客户提供金、银、铜牌三种级别的售后服务、还有培训和专业服务，以帮助客户管理和优化以 TaoCloud 产品为中心的解决方案；我们的客户支持员工每周 7 天、每天 24 小时为您提供服务。如果您需要技术支持，请按以下方式联系我们。

- 全国统一客服热线：400-898-8895（7x24 小时）
- 电子邮件：support@taocloudx.com（7x24 小时）
- 或 TaoCloud 本地的办事机构（5x8 小时）。

TaoCloud 产品金、银、铜牌三种级别的售后服务概览

TaoCloud 品牌产品的保修期限

除电池产品只享有壹年期限的保修服务外，所有由北京大道云行科技有限公司（以下简称 TaoCloud）制造并出售予客户的产品，皆享有自出货日起算叁年的铜牌保修服务（另有金、银牌二种级别的售后服务可购买）；除了前述叁年的保修期限外，客户亦可在购买产品时或在产品有效保修期限内，向 TaoCloud 另行洽购延长贰年的保修服务（不含电池）。有关各项服务的进一步信息，请与 TaoCloud 相关销售或助理人员联系。下表是我们提供的金、银、铜牌三种级别售后服务的概览。

服务级别及内容	铜牌服务	银牌服务	金牌服务
服务核心内容			
软件（包括固件）补丁、新版本的发布和更新（由TaoCloud决定是否更新）	远程	现场	现场
邮件技术支持：问题提交与解答	提供，24小时内响应	提供，8小时内响应	提供，4小时内响应
电话技术支持：问题提交与解答	不提供	本地工作日 9:00-17:00，8小时内响应	7X24X365，4小时内响应
远程问题诊断（需客户提供相应接入通道）	提供	提供	提供
客户现场服务	不提供	TaoCloud 确认需到客户现场后第二个工作日内到达用户现场	TaoCloud 确认需到客户现场后 24 小时内到达用户现场
备件、备机更换	在确认硬件故障后第二个工作日发运备件去客户现场（需客户承担运费），由客户自行更换备件并寄回已损坏的部件和承担运费。	在确认硬件故障后第二个工作日内开始在客户现场更换备件。	在确认硬件故障后 24 小时内客户现场完成更换或提供备机。
技术支持文档	提供	提供	提供
附加服务			
培训	可提供，需购买	可提供，需购买	可提供，需购买
专业服务（存储规划、存储性能优化等）	可提供，需购买	可提供，需购买	可提供，需购买