



APT品牌存储产品的售后服务概览

客户的持续成功是我们的头等大事。我们明白信息集成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。深圳市安普储域科技有限公司（以下简称 APT）的服务支持扩展到我们目前的和以前售出的存储产品（包含 APT 品牌的软件产品）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 APT 存储产品为中心的解决方案；我们的客户支持员工为您提供服务。如果您需要技术支持，请按以下方式联系我们。

- 服务热线：4008xxxxxx
- 电子邮件：support@apt-storage.cn
- 或 APT 本地的办事机构（5x8 小时）。

APT存储产品金、银、铜牌三种级别的售后服务概览

APT品牌存储产品的保修期限

除电池产品只享有壹年期限的保修服务外，所有由深圳市安普储域科技有限公司（以下简称 APT）制造并售予客户的存储产品（包含 APT 品牌的软件产品），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 APT 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 APT 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 APT 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	本地工作日 9:00-17:00，4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	APT 确认需到客户现场后第二个工作日内到达用户现场	APT 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