



Partner

原廠保固說明

V005



Next Generation IT Operation Platform
Integrate Network Management, Flow Analysis and Log Reporting

本文件之宗旨係說明原廠產品保固服務所涵蓋的內容以及故障產品之送修流程，本公司保有最終修改與變更之權利。若僅購買軟體版，保固內容不包含硬體項目。

1. 保固類別

(1) 有效保固 (MA) 期間：

N-Reporter/N-Cloud 新品銷售均內含一年之產品保固，用戶亦可以月或是年為單位加購第二年起之保固。原廠保固服務所涵蓋的內容如下，硬體主機的保固須知請參照下方項目(2)。

諮詢服務

- 提供專線服務電話、專屬 E-Mail 信箱、專屬技術服務人員、即時訊息等方式之諮詢服務
- 協助解決、測試、除錯關於 **N-Partner** 產品設備的問題
- 當用戶所提供之訊息不足以判定問題根源時，原廠可提供遠端連線方式進行技術支援
- 提供後續必要的追蹤服務直到問題排除
- 服務時間：工作日（每週一至週五非例假日）09:00 ~ 18:00

產品維修服務

- 在可進行遠端連線的前提下，提供遠端查修服務，若判定產品需要維修更換，將協助用戶完成送修流程
- 協助用戶將發生障礙之 **N-Partner** 產品寄回進行問題原因判定與維修
- 維修過程中維修人員將盡力保留送修設備內存之資料，但仍可能有部份資料會因維修而損失，因此建議用戶採購新品時能選購 **Raid Card**
- 如需更換硬體主機，**N-Partner** 應提供規格相同或不低於原款式之主機取代故障機。原故障機則由 **N-Partner** 回收
- 除所需零組件不足時，產生之零組件交貨時間之外，送修流程應於 5 個工作日內完成
- 貨物來往運費由 **N-Partner** 公司負擔
- **N-Partner** 產品送修地址：403 台中市西區忠明南路 497 號 13 樓

產品更新服務

- 保固期間內，若是產品能夠連上網際網路，用戶可隨時進行線上更新軟體作業。對於無法連上網際網路之產品，**N-Partner** 亦提供手動下載最新版軟體後採離線方式升級
- **N-Partner** 將不定期提供軟體更新訊息給用戶

- 用戶有升級疑慮時，原廠可提供遠端連線服務協助軟體版本的升級
- 若升級過程發生問題，原廠可提供遠端連線服務協助排除錯誤或是進行版本回復

(2) 硬體主機：

保固期間內，用戶仍享有項目(1)中載明之服務項目，惟用戶須知如下：

- 硬體主機提供保固續約 5 年(包含新品出廠之 1 年產品保固)；5 年以上之保固內容請聯繫 N-Partner 人員洽詢。

(3) 超過保固期限：

產品超過保固期限，用戶須知如下：

- 無法獲得原廠技術諮詢服務
- 產品損壞或是出現障礙將無法進行維修服務
- 無法進行軟體更新
- 保固過期之產品需回溯補足保固費用後始可取得保固服務。相關細節，敬請聯繫 N-Partner 人員洽詢，聯絡資訊位於本文件的最末頁

(4) 非保固範圍：

- 送修品未經妥善包裝，於運送回廠途中所肇致之損壞
- 因天災、火災、水災或其他不可抗力原因所造成之損壞
- 因人損或不當操作、使用或儲存或自然耗損等非產品本身因素所造成之故障、生鏽或損壞
- 產品經過非 N-Partner 授權之技術人員施行維修或拆裝，或使用非 N-Partner 授權或認可之零配件所致之損壞
- 經查產品序號後認定非正式銷售品

2. 產品維修流程 (RMA)

- (1) 聯繫 N-Partner TAC，並協助 N-Partner TAC 人員進行遠端查錯，用戶請提供該設備之序號、版本、主機資訊及問題描述
- (2) 由 N-Partner TAC 人員判斷是否需要回廠維修，N-Partner TAC 人員需記錄該設備之序號、版本、主機資訊於設備維修單
- (3) 需回廠維修時，請將欲進行維修之設備確實裝箱，並確保運送過程不致進一步損壞，N-Partner TAC 將聯繫貨運公司到府取件

- (4) N-Partner TAC 人員收到維修設備後，進行錄影開箱，確保設備寄送過程設備無損
- (5) 維修完畢後，N-Partner TAC 人員將完修之設備錄影裝箱、箱內放入設備維修單後寄回用戶處，同步告知用戶相關寄送訊息
- (6) 用戶在收到完修設備並確認已可正常使用後，簽名設備維修單，傳真至 N-Partner

3. 新品不良 (DOA) 處理程序

新品發生不良狀況時，N-Partner 將以另一新品進行替換的方式處理。程序如下：

- (1) 聯繫 N-Partner TAC，並協助 N-Partner TAC 人員進行遠端查錯，用戶請提供該設備之序號、版本、主機資訊及問題描述
- (2) 由 N-Partner TAC 人員判斷是否為新品不良，N-Partner TAC 人員需記錄該設備之序號、版本、主機資訊於設備更換單，並生產相同規格之新品進行後續更換作業
- (3) 請將欲進行更換之設備確實裝箱，並確保運送過程不致進一步損壞，N-Partner TAC 將聯繫貨運公司到府取件
- (4) N-Partner TAC 人員收到維修設備後，進行錄影開箱，確保設備寄送過程設備無損。若設備寄回後有缺少配件如電源線、前蓋板的情形，將不予補發
- (5) N-Partner TAC 人員將新品設備確實裝箱、箱內放入設備更換單後寄回用戶處，同步告知用戶相關寄送訊息
- (6) 用戶在收到更換之新品設備並確認已可正常使用後，簽名設備更換單，傳真至 N-Partner

4. 拒絕維修情形

- (1) 送修品的零件 (如硬碟、可插換式電源供應器、記憶體、CPU、Raid Controller 等) 有所欠缺者
- (2) 雙方就非保固範圍送修設備的保固費用未能達成協議者
- (3) 包裝不當，運送過程發生損壞情事
- (4) 未經正常程序報修之設備
- (5) 自購買日起已超過 7 年之設備

5. 未盡事宜

經雙方協調並取得共識後，得為之。



Tel / 04-23752865 Fax / 04-23757458
業務詢問 / sales@npartnertech.com
技術詢問 / support@npartnertech.com