**服务说明**

1. **商品交付：**在您提交需求单后华为云会正确地配置和提供自服务商品给您，并通过线下向您及时交付您购买的自服务商品。
2. **用户服务：**就您已购买的自服务商品，华为云将根据本服务支持条款的约定提供包括但不限于应用、安装调配、问答解疑、技术支持、升级维护和售后支持等用户服务。
3. **商品说明和服务承诺**

* **交付SLA：**您下单后【150】个工作日内向您完成自服务商品的交付（发货）；
* **质保期/保修期：**自服务商品提供的默认质保期为从您正常使用之日起【1】年；
* **保修范围：**（1）自服务商品在正常使用和维护条件下，因材料、工艺或制造问题导致性能出现故障，如自服务商品处于本条规定的保修期内，华为云将按本文件规定为您免费提供修理、更换或退货等保修服务（除依法律规定或者另有约定应由您负担的费用外）。为避免歧义， “正常使用和维护条件”是指自服务商品的安装、使用、维护、保管、运输等符合相应使用说明要求，并用于合理的预期目的或用途。“影响正常使用”是指自服务商品不能实现其标准性能参数所描述的功能。如自服务商品处于本条规定的保修期外的，自服务商品的修理、更换等费用另行约定。（2）自服务商品故障以修理为解决原则，在可行的情况下，服务商可能会尝试通过网络、电话或其他远程帮助方式来诊断和解决您自服务商品故障。如故障问题可通过您自行安装指定的软件更新或替换件方式解决，则华为云会指导您获得和安装此类软件更新或替换件。如上述方式不适用或无法解决问题，您可将设备送修或寄修至华为云指定地址。（3）若因更新换代等原因导致自服务商品停产或者不再提供服务，则默认以替代款或性能不低于原款的其他商品或者服务进行替换处理，保修期内免费处理，保修期外的费用另行确定。
* **响应时间及联系方式：**服务响应时间为【7\*8，即每周7天每天8小时】，具体服务时间为【9:00-17:00】。售后联系电话：【15827079948】。