

不論以任何形式，Seagate 都能為您提供協助

Seagate 與 Gentak 攜手提供各種支援與服務選項以因應貴公司的獨特需求
無論是基本支援或付費專業服務，我們都能滿足您的需求

取得隨需應變的協助

我們會在您需要的時間和地點以最適合您的方式提供解答和逐步指導

付費專業服務

Seagate 授權服務合約廠商全年無休聯絡方式如下：



電子郵件

cs.seagate@gentak.com.tw 並說明您遇到的問題



電話

0800-299-118

Seagate 和 Gentak Support 將解決您所有問題

未簽訂付費專業服務合約的客戶

可透過電子郵件 frontline@seagate.com 註冊並接收您的系統 ID 號碼，以便您在入口網站建立票證並監控您和貴公司的票證。僅需註冊一次，您組織中的其他人便可使用相同的系統 ID 進行註冊。

註冊後可透過 2 種方式取得支援：



電子郵件

寄送電子郵件至 frontline@seagate.com 並說明您碰到的問題



電話

致電 00801-491-146 (服務時間為每週一至每週五 09:00-18:00)，並立即洽詢 Seagate 支援專家。如需您所在地區的聯絡電話，請造訪 seagate.com/contacts/ 從支援選項中選擇「系統」

標準產品支援與服務

Seagate 隨附項目

- 線上或電話即時技術支援
- 存取韌體 Web 型修訂版本

由 Seagate 授權服務夥伴 Gentak 提供 (付費專業服務)

- 故障更換
- 現場人力
- 硬碟不攜出保固服務

Seagate 支援中心

功 能	適用對象
全天候無限制的服務台支援	適用所有 Seagate 客戶 ※ 付費專業服務合約的客戶可直接聯繫 Gentek
升級為 2/3 級工程師	
透過 Web 存取 Seagate 系統入口網站	未簽訂付費專業服務合約的 Seagate 客戶
存取 Web 型技術文件和韌體修訂版本	適用所有 Seagate 客戶

付費專業服務選項

服務授權類別	全天候服務	8x5xNBD	自助服務	硬碟不攜出保固服務
倉庫備件	✓	✓	✓	✓
現場技術人員 (零件更換)	全天候上門服務 加上 4 小時回應	營業時間 週一至週五 08:00–17:00 報修後於下一個工作日 提供服務		
硬碟不攜出保固服務				承保項目客戶 可以保留 HDD 或 SSD ※ 此選項僅能與 其他服務計畫一同購買
RMA 服務	現場技術人員將於指定現場 直接更換故障零件		服務廠商會先提供替換 備品給客戶，再由客戶 將故障零件包裝並寄回	

服務與支援供應項目的定義

自助服務	故障排除作業完成後，更換零件將郵寄至客戶指定現場，依運輸公司服務等級和通關情況而定，將於隔一工作日送達
8x5xNBD 服務	完成故障判定後，專業服務人員會攜帶零件在下一工作日（當地時間：週一至週五，上午 8 點至下午 5 點）至指定地點更換
全天候 (7x24x4) (4 小時現場服務)	完成故障判定後，專業服務人員會攜帶零件在四小時內至指定地點更換
硬碟不攜出 保固服務	此服務需建立於自助服務、NBD 或 7x24x4 服務範圍內，僅限已有上述服務合約之客戶購買。有了安全的硬碟不攜出保固服務範圍，您就不用退回有疑慮的 HDD 和/或 SSD
SSD 年度保費	8x5xNBD、7x24x4 (4 小時回應時間) 及自助服務支援合約的附加費用。配備 1-4、5-16 和 17-24 SSD 的機箱會根據支援合約的期限評估附加費用

