

声明：本文件可作为紫光华山科技有限公司（以下简称“紫光华山”）服务合同的附件，在这种情况下，是紫光华山服务合同不可分割的一部分，与紫光华山服务合同具有同等法律效力。如果本文件的内容与紫光华山服务合同内容发生冲突，以紫光华山科服务合同内容为准。

紫光华山系统支持服务（Support Plus - SP）

服务说明

紫光华山的系统支持服务是紫光华山按照客户业务的时效性需求，对单个 IT 组件的响应式服务。其服务对象包括软、硬件集合整体，响应级别由低到高包括 5x9x4、24x7x4 级别。随着用户 IT 成熟度和业务需求的不断增长，将过渡到关键业务（MC）服务组合。

通过拨打指定的紫光华山支持服务电话号码，提出服务请求后，紫光华山将在合同限定的服务时间内与客户密切合作，共同解决系统出现的问题。在提供任何必要的现场服务之前，紫光华山会首先使用远程支持服务工具（可行的情况下），对提供支持的系统进行远程诊断，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。

现场响应时间是指，在规定的服务时间范围内，从紫光华山接到客户呼叫并确定硬件故障的时间开始开始，到紫光华山工程师到达客户现场的这段时间。

第一部分：服务索引

表1-1. 基于服务器或存储设备的软硬件支持服务

内容	频度	现场	备注
1. 工程师到达现场时间	持续全年	✓	<ul style="list-style-type: none"> • 级别 1: 4 小时 • 级别 2: 4 小时
2. 技术支持中心工作时间	持续全年	✗	<ul style="list-style-type: none"> • 级别 1: 7x24 • 级别 2: 5x9
3. 技术支持中心响应时间	持续全年	✗	<ul style="list-style-type: none"> • 级别 1: 30 分钟内 • 级别 2: 30 分钟内
4. 远程问题诊断和支持服务	持续全年	✗	
5. 软件特性和操作支持服务	持续全年	✗	
6. 问题隔离	持续全年	✗	
7. 现场硬件系统支持服务	持续全年	✓	
8. 备件和材料	持续全年	✓	必定和现场维修相关
9. 不间断工作	持续全年	✓	必定和现场维修相关
10. 疑难问题升级服务	持续全年	✗	
11. 软件产品和文档更新	持续全年	✗	
12. 软件产品更新许可	持续全年	✗	
13. 远程电子化支持服务	持续全年	✗	
14. 访问相应技术资源	持续全年	✗	
15. 远程访问支持	持续全年	✗	

说明:

紫光华山系统支持服务 (Support Plus - SP) 具有两种可选择的服务级别:

- ✓ 级别 1: 技术支持中心 7x24 时段内提供 30 分钟报障响应, 工程师 4 小时内到达现场
- ✓ 级别 2: 技术支持中心 5x9 时段内提供 30 分钟报障响应, 工程师 4 小时内到达现场

第二部分：服务描述

表2-1. 基于服务器或存储设备的软硬件支持服务

内容	服务描述
1. 工程师到达现场时间	<p>简介： 客户通过拨打指定的紫光华山支持服务电话号码，提出服务请求后，紫光华山将在合同限定的服务时间内与客户密切合作，共同解决系统出现的问题。在提供任何必要的现场服务之前，紫光华山会首先使用远程支持服务工具（可行的情况下），对将要提供支持的系统进行远程诊断，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。</p> <p>现场响应时间是指，在规定的服务时间范围内，从紫光华山接到客户呼叫并确定硬件故障的时间开始，到紫光华山工程师到达客户现场的这段时间。紫光华山将在服务级别所定义的时间段内响应客户的服务请求，对于需现场维修的问题，紫光华山工程师将在记录了服务请求后，按下列服务级别所定义的时间到达现场。</p> <p>时间说明：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 级别 1：技术支持中心接到问题解决需求后 4 小时内 • 级别 2：技术支持中心接到问题解决需求后 4 小时内
2. 技术支持中心工作时间	<p>简介： 客户通过拨打指定的紫光华山支持服务电话号码，提出服务请求后，紫光华山将在合同限定的服务时间内与客户方密切合作，共同解决系统出现的问题。</p> <p>时间说明：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 级别 1：7x24 全天候，包括国家法定节假日 • 级别 2：北京时间星期一至星期五 8：30-17：30（国家法定节假日除外）
3. 技术支持中心响应时间	<p>简介： 客户通过拨打指定的紫光华山支持服务电话号码，提出服务请求后，紫光华山将在合同限定的服务时间内与客户方密切合作，共同解决系统出现的问题。</p> <p>时间说明：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 级别 1：接到问题解决需求后 30 分钟内 • 级别 2：接到问题解决需求后 30 分钟内

4. 远程问题诊断和支持服务	<p>简介: 客户通过拨打指定的紫光华山支持电话号码提出服务请求后，紫光华山将在合同限定的服务时间内与客户合作，共同解决系统问题。在提供任何必要的现场服务之前，紫光华山将在可行的情况下，首先使用远程支持服务工具对紫光华山提供支持的系统进行远程诊断，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。</p>
5. 软件特性和操作支持服务	<p>简介: 紫光华山通过电子化支持服务为合同客户提供系统和应用软件产品特性、已知问题和可用解决方案相关的最新信息，以及使用方面的建议和支持。</p>
6. 问题隔离	<p>简介: 隔离软件产品出现的问题。如果问题与硬件有关，则通知客户，并将派遣工程师去现场进行维修。</p>
7. 现场硬件系统支持服务	<p>简介: 如果紫光华山确定硬件问题不能通过远程方式解决，则一名紫光华山的工程师将到客户现场进行硬件的维修使其恢复运行。 此外，紫光华山还可能进行一些必要的工程改进，以便这些硬件产品能够正常运行，并与更换部件兼容。紫光华山可全权决定安装固件更新，从而使紫光华山所提供支持的产品恢复正常运行。</p>
8. 备件和材料	<p>简介: 紫光华山将提供所有维修所需的备件和材料，确保紫光华山提供支持的硬件设备恢复正常运行。这些备件和材料包括进行必要的工程改进所需的备件和材料。更换下来的产品部件归紫光华山所有。</p>
9. 不间断工作	<p>简介: 紫光华山的技术人员到达客户现场后，立即开始进行不间断服务，直至设备能够重新运行。如需额外的备件或资源，服务工作可暂停，直至这些备件或资源备齐。</p>
10. 疑难问题升级服务	<p>简介: 紫光华山具有完善的技术支持网络，并设置了正式的疑难问题升级流程，以便解决复杂的系统问题。任何疑难技术问题，都可以利用升级服务的支持手段，通过紫光华山技术中心和第三方合作伙伴予以解决。</p>

11. 软件产品和文档更新	<p>简介: 紫光华山在发布客户服务合同中所包括的紫光华山软件更新版本的同时，将向客户方相关人员发布通知，客户只需回复信息，即可得到最新版本软件和参考手册。可能的软件和文档更新介质类型包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 磁带• 磁盘• 纸• 电子邮件• CD-ROM• 授权下载 <p>等，客户可以按照紫光华山销售和服务条款与条件，使用并将更新软件复制到每个享受紫光华山系统支持服务的系统中。需要安装或运行最新软件修订版时，紫光华山还将向客户提供所需的技术支持和说明。</p>
12. 软件产品更新许可	<p>简介: 客户可以在规定的范围内，使用和复制合同范围内紫光华山或第三方软件的更新。</p>
13. 远程电子化支持服务	<p>简介: 在本服务中，紫光华山将提供与系统相关的电子和基于 Web 的工具和服务，如固件更新、增补软件信息等服务。</p> <p>如果客户与紫光华山签订了支持服务合同，则可以享受到紫光华山针对所有注册使用该服务的用户提供的服务，以及其它有助于解决问题的服务项目，如：</p> <ul style="list-style-type: none">• 网络搜索技术支持文档• 提交和查询现场硬件支持服务请求的状态• 获得使用紫光华山专有诊断工具的密码 <p>等。</p>
14. 访问相应技术资源	<p>简介: 客户可以通过电话或者其它电子通讯手段访问紫光华山的技术资源，获得解决有关系统实施和操作方面问题的帮助。</p>
15. 远程访问支持	<p>简介: 在征得客户同意后，紫光华山将使用选定的远程访问工具，帮助客户迅速解决问题。</p> <p>客户可以选择任何一种选定的工具，以帮助处理服务请求。作为此项服务的一部分，客户只能使用紫光华山提供、认可的工具。紫光华山可能要求客户安装并运行这些工具的软件修订版，而且，向这些修订版提供支持。</p>

第三部分：其他信息

表 3-1. 紫光华山响应时间

客户所在地与最近一个指定支持服务机构的距离	24*7*4	5*9*4	5*9 次日
0-40 公里	当天 4 小时内	当天 4 小时内	第二工作日
41-80 公里	当天 6 小时内	当天 6 小时内	第二工作日
81-160 公里	当天 8 小时内	当天 8 小时内	第三工作日
161-240 公里	当天 12 小时内	当天 12 小时内	第三工作日
241-320 公里	当天 16 小时内	当天 16 小时内	第三工作日
321-480 公里	第二日	第二工作日	第四工作日
481 公里以上	需根据具体情况协商	需根据具体情况协商	需根据具体情况协商

服务限制	<p>并非所有软件产品都提供软件更新，只有指定的紫光华山软件和第三方产品才享有软件更新服务。如果合同涉及的某个软件不提供该项服务内容，则软件支持服务费用中不包含此项。紫光华山的软件支持服务的提供方式为技术支持中心电话支持，对软件问题不提供现场支持服务。</p> <p>服务合同范畴涵盖全冗余存储技术设备（如XP存储阵列）问题的响应和修复时间，应由紫光华山根据具体情况确定。</p> <p>某些第三方软件更新、许可协议和许可密钥可能由第三方厂商直接向客户提供。</p> <p>除非特别规定或安排，否则主动及咨询服务都在标准工作时间内提供。</p> <p>紫光华山决定，这套服务将同时采用远程诊断与支持服务、现场服务和其它服务交付方法。其它服务交付方法包括通过特快专递交付客户可更换部件（如键盘、鼠标）或整个更换设备。紫光华山将确定最终的交付方法，以便提供及时、有效的客户支持服务。</p> <p>对可使用远程诊断、远程支持服务或上述其它服务交付方法能够提供的服务，现场响应时间承诺不适用。</p> <p>不适用此服务的服务项目包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 操作系统、其它软件 and 数据的恢复； ● 应用程序的运行测试，或客户要求或请求进行的其它测试； ● 互连性或兼容性问题的故障排除； ● 由于客户未安装紫光华山提供的系统修复、修理、补丁或修改而需进行的服务； ● 由于客户未采取紫光华山以前建议的规避措施而需进行的服务。
客户责任	<p>客户应该按照紫光华山的请求，采取以下方式配合紫光华山远程解决问题：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供所有必要的信息，以便紫光华山提供及时的专业远程支持服务，并确定需要提供的支持级别。 ● 协助系统启动，自检并安装和运行其它诊断工具和程序。 ● 及时安装必要的客户可安装更新固件和补丁、可更换部件，以及紫光华山提供给客户的更换设备。 ● 进行其它合理的活动，帮助紫光华山确定或解决问题。

紫光华山科技有限公司系统支持服务

订购信息	<p>服务内容和级别的提供要视当地的资源而定，可能受到服务范畴内产品和合同覆盖地理位置的限制。如需要获得更多的信息或购买紫光华山的支持服务，请与就近的紫光华山办事处联系。</p> <p>紫光华山系统支持服务（Support Plus）的产品号是：</p> <ul style="list-style-type: none">• 级别 1：24x7x4 维修响应：HA110AC；• 级别 2：5x9x4 维修响应：HA109AC；
更多信息	<p>欲了解有关紫光华山支持服务的更多信息，请与我们在全国各地的任何销售办事处联系。</p>