

基础系统支持服务

服务概述

基础系统支持服务由全面的硬件和软件服务组成，可帮助客户显著提高 IT 基础设施的可用性。新华三技术服务人员将与客户的 IT 团队共同合作，帮助客户解决新华三产品和部分第三方产品中的硬件和软件问题。

对于基础系统支持服务覆盖的硬件产品，服务包括远程诊断和支持服务，以及现场硬件维修服务。对于符合条件的硬件产品，这一服务还可能包含面向部分非新华三集团软件的基础软件支持和协作呼叫管理服务。如需了解哪些符合条件的软件产品包含在硬件产品服务范围内，请联系新华三的服务销售，以便了解详细信息和获取答案。对于基础系统支持服务覆盖的软件产品，新华三技术支持团队将提供远程技术支持服务，软件更新和补丁安装。针对面向各个系统、处理器、处理器核心和最终用户的部分新华三支持的软件产品，根据新华三和原始制造商软件许可证的规定，新华三将在软件和参考手册的更新可用时尽快发布。对于部分新华三支持的第三方软件产品的更新版本，一旦从原始软件制造商处获得，新华三将立即随附提供。

此外，基础系统支持服务还提供相关产品和支持信息的电子访问，从而使您的任何 IT 员工均能找到这些商业可用的重要信息。对于第三方产品，信息的访问权由原始制造商决定。

客户获益

可用于工业标准服务器（ISS）、关键业务服务器（BCS）、存储设备、管理软件和选定的第三方软件；

固定和灵活的服务包，有三、四、五年的可选项，或可采购服务合同；

可通过新华三技术服务部直接采购，或通过新华三授权认证的渠道合作伙伴进行采购。

服务内容

- 基础系统支持服务级别选项选择：
 - 下一工作日响应（NBD）
 - 24*7*4
 - 6 小时硬件修复承诺（6CTR）
 - 下一工作日响应（NBD）及硬盘不必返还（DMR）
 - 24*7*4 及硬盘不必返还（DMR）

- 6 小时硬件修复承诺（6CTR）及硬盘不必返还（DMR）
- 升级管理
- 基础软件支持
- 协作呼叫管理
- 访问电子版支持信息和服务
- 硬件支持：
 - 远程问题诊断与支持
 - 现场硬件支持
 - 更换部件和材料

软件支持

- 访问技术资源
- 软件更新使用许可
- 软件问题应答和解决
- 安装咨询支持
- 软件功能及运维咨询
- 软件产品和文档更新
- 新华三推荐的软件和文档更新方法
- 可选的服务特性（只针对符合条件的硬件产品）：
 - 缺陷介质保留服务
 - 综合缺陷材料保留服务
 - 预防性维护



新华三技术有限公司

北京总部
北京市朝阳区广顺南大街 8 号院 利星行中心 1 号楼
邮编: 100102

杭州总部
杭州市滨江区长河路 466 号
邮编: 310052
电话: 0571-86760000
传真: 0571-86760001

<http://www.h3c.com>

客户服务热线
400-810-0504

Copyright ©2017 新华三技术有限公司保留一切权利

免责声明: 虽然 H3C 试图在本资料中提供准确的信息, 但不保证资料的内容不含有技术性误差或印刷性错误, 为此 H3C 对本资料中的不准确不承担任何责任。
H3C 保留在没有通知或提示的情况下对本资料的内容进行修改的权利。