

H3C 随维保现场支持服务(半年期 7×24)

服务产品说明书

V1.0

H3C

目 录

1	产品概述与名词定义	4
1.1	产品概述	4
1.2	名词定义	4
2	客户收益	4
3	服务内容及流程	5
4	交付物列表	8
5	H3C 服务责任	9
6	最终用户责任	9
7	免责条款	10
8	服务变更管理	10
9	附录一	11
10	附录二	12

1 产品概述与名词定义

1.1 产品概述

📖 说明：

本服务是 H3C 公司以 IT 服务管理规范成熟度为需求基准，在客户的网络运营过程中承担深层次的技术支持及运维服务管理职责，快速的解决故障问题，对问题进行根源定位分析及趋势分析，在网络运营关键时刻给予技术保障，对网络风险给予评估和规避建议，帮助客户提升网络运维能力，控制网络运维风险，规范网络运维流程，优化网络服务管理的一种主动运维服务。该服务配有多个专项服务模块，各个模块相对独立，可以根据客户需求选配服务内容，按年交付。

半年期 7*24 规格：标配 4 名网络工程师轮班工作，保障一周 7 天，周期 6 个月，每天 24 小时至少有 1 人支持日常维护工作。

1.2 名词定义

📖 说明：

H3C L1/L2/L3 各级别定义如下：

L1 级：接口客户处理客户问题，包括远程或现场工程师所受理问题；

L2 级：接口 L1 升级的疑难问题处理；

L3 级：接口服务商升级的产品问题处理；

2 客户收益

📖 说明：

- 借助 H3C 自动化运维工具手段及丰富的运维服务智力资本，协助客户从被动式运维向主动预防式运维转变，提升运维效率及主动性。
- 基于 ITIL 运维管理理念及 H3C 自身运维服务经验，协助客户构建标准化、规范化的运维管理体系，持续进阶提升客户运维管理成熟度。

- 凭借 H3C 专业的技术服务力量，提供运维专业技术管控，同时将新技术的发展趋势及行业前瞻实践应用与客户深度研讨，有针对性地协助客户 IT 基础架构优化演进。
- 基于对客户需求的深度把握，有效整合华三专业服务进行组合交付，全方位满足客户全生命周期服务需求。
- 丰富的运维服务实践经验落地，服务案例覆盖金融、电力、大企业等 100+ 高端客户。

3 服务内容及流程

H3C 公司向最终用户交付如下服务：

服务类	服务内容	服务流程
问题处理	现场技术支持	故障诊断、问题处理、备件更换（设备在保期内）以及软件升级等厂商快速现场服务
	重大问题根源分析	针对网上问题升级到研发的重大问题，进行根因分析，给出具体解决方案，全程跟踪问题的处理进展，定期回顾和汇报。
知识传递	技能传递	1、培训中心基于账号为用户分配培训课程（远程线上培训课程）； 2、现场产品、技术培训课程（现场面对面）；
主动预防服务	版本公告预警	基于用户现有版本及业务情况评估版本公告风险，对客户有影响的公告预警给客户。
	网络容量分析（智动平台）	1、对 H3C 网络设备硬件资源进行检查，包括槽位利用率、端口利用率、电源功率信息、存储介质空间利用率、接口带宽利用率，及时掌握设备硬件资源使用情况，建议并指导客户对硬件容量的资源管理和规划。 2、对 H3C 网络设备软件容量资源进行检查，包括 MAC/ARP/路由/NAT 表项资源、ACL/VLAN/OSPF/BGP/ISIS/MPLS VPN 资源、对达到阈值的指标提出改进意见，全面掌握软件资源应用情况，以满足业务增长对软件性能的需求。
	智能巡检服务（智动平台）	通过自动化工具采集 H3C 网络设备信息，对网络的运行和维护现状进行检查和分析，梳理网络隐患，提供整改建议，提交巡检报告

	资产&合同管理 (智动平台)	采用自动化工具可以收集 H3C 设备资产信息,生成资产管理报告,报告包括资产数量、软件信息、硬件信息、IP 地址、合同信息。
	关键时刻现场保障	为保障客户网络在重要关键时刻稳定运行,业务平稳切换, VIP 客户经理将为客户进行保障需求分析,协助制定保障计划及应急预案,对重大事件开展关键时刻保障值守,保障工作完成后输出保障服务总结,为客户业务保驾护航
	重大变更支持	1、在客户有变更需求时,协助客户制定详细的网络变更方案,从业务和管理运维角度进行风险分析,确认变更风险点、影响范围,并针对风险制定有效防范措施; 2、审核变更实施操作的准确性、验证测试方案的完整性和应急回退预案的有效性; 3、实施变更,完整记录每步操作,并完成变更完成后的验证测试工作。
	方案审核验证	1、对客户的重大工程设计方案、实施方案、重大割接、变更方案进行技术审核,保障方案的健壮性和可靠性; 2、对技术难度高的方案升级到总部专家团队进行综合评审,并视情况可以申请总部验证测试
专项服务	最佳实践分享	1、收集行业典型事件,录入最佳知识库,针对相应客户群进行分享,分享形式包括但不限于:邮件、微信、安仔桌面、面对面交流。 2、总结案例经验和教训,与客户进行互动和交流,预防风险; 3、每年根据客户具体需求进行课题交流与研讨
	应急预案与演练	1、根据用户业务连续性要求,协助制定年度应急演练计划,确定应急演练范围和目标,重点考虑业务的重要性和影响程度,输出应急演练方案; 2、协助客户成立应急演练组,协调业务部门及相关设备厂商保障及配合测试,向外联单位或相关业务部门发送函件,公告演练; 3、实施演练,完整记录演练步骤和结果,保障演练有效性,针对演练中发现的问题及时解决; 4、根据演练情况和实际发现问题进行总结汇报,并对有潜在风险的问题给予优化建议,完善更新应急预案。
	软件策略管理	1、根据客户的业务规划目标,软件版本管理制度,应用场景等情况,通过对现网软件版本生命周期评估、现网软件版本已知 BUG 风险分析、确定推荐目标版本、现网版本与推荐版本差异性对比分析、

		<p>推荐版本已知 BUG 风险分析、提供软件版本的使用建议；</p> <p>2、有必要的情况下在 H3C 实验室搭建模拟测试环境进行推荐版本测试，包括安装测试，配置兼容性测试，基本功能测试，关键业务特性测试，缺陷解决情况测试（可选）</p> <p>3、分析客户业务现状及中长期规划目标，识别影响软件版本管理的潜在因素，结合 H3C 软件版本管理最佳实践制定软件版本管理策略建议；</p>
	业务迁移保障	<p>通过对网络迁移保障，消除各种网络方案和变更操作带来的潜在结构性风险；消除物理逻辑单点，提高网络健壮性，减少整体运营成本</p> <p>1、根据客户重大业务迁移需求设计迁移方案，协助客户进行迁移方案审核，对风险点进行评估并制定防范措施；</p> <p>2、协助客户进行迁移方案审核，包括思路复核，关键步骤检查，细节审核，对风险点进行评估并制定防范措施。对于无法确认的难点可以申请总部专家实验室测试和验证，以保证方案准确性，避免出现重大事故影响业务。</p> <p>3、业务迁移阶段现场技术支持保障，及时处理问题，协助业务顺利上线</p>
	网络架构评估优化	<p>对客户现有网络的基础架构、技术架构、业务流量承载、基础服务能力等各方面情况进行综合评估分析，结合客户的业务部署及发展需求，分析客户网络的运营及支撑能力能否达到业务的运营及发展要求。同时依据现网状况和业务需求的分析结果，对架构规划、协议规划、配置参数、业务部署、安全加固等内容提出优化建议。</p>
	工程协助项目管理	<p>1、承担 H3C 设备新建工程的项目经理或技术负责人角色，协助客户对新建项目进行进度管理、质量管理、资源协调、风险控制，从而提升 H3C 新建项目建设效率、降低项目交付风险。</p> <p>2、根据 PMP 认证要求，结合 H3C 丰富的项目管理经验，协助客户制定新建项目的项目管理规范 and 流程，保障新建项目流程规范化、合理化</p>
	网络维护操作规范制定	<p>在充分了解用户网络及运营现状基础上，基于用户运维服务管理需求，从标准化及可落地化角度出发，协助客户制定运维操作规程，以指导用户标准化运维，降低运维风险，提高客户日常运维效率和管理水平，运维将对以下五个方面进行规程制定：监控管理、问题管理、变更管理、备份与恢复管理、访问管理。</p>

	网络建设规范制定	<p>1、在充分了解用户网络及业务现状基础上，基于用户网络建设及运维服务管理需求，从标准化及可落地化角度出发，协助客户制定相关网络建设技术标准，以指导用户网络规范化建设。</p> <p>2、协助客户制定包括数据中心区域、接入网、广域网、园区网的架构、网络路由协议和路由策略、IP地址、Qos、高可用性、网络管理、网络安全方面的建设规范，帮助客户打造统一、可持续演进的网络，降低运维成本，提升市场竞争力。</p>
--	----------	---

服务规格按照投入人天数分为 5 档：

服务规格	服务描述	问题处理	知识传递	主动预防	专项服务
10 人天	H3C 原厂工程师为客户提供的现场技术支持和保障服务，以帮助客户解决设备故障，快速恢复业务。	√	√	可选： 关键时刻保障 智能巡检服务 资产&合同管理	×
30 人天	H3C 原厂工程师为保障客户网络稳定运行而制定的服务内容，服务范围包括日常维护、技能传递、主动预防和专项服务。	√	√	√	最多仅能选择一项
50 人天		√	√	√	最多仅能选择两项
100 人天		√	√	√	√
200 人天		√	√	√	√

4 交付物列表

 说明：

H3C 将针对实施内容给予实施内容记录，包括但不限于以下文档

月度运维服务计划

维护服务记录

故障排查说明

资产管理报告
备件更换记录
.....

5 H3C 服务责任

说明：

- (1) 服务按半年周期交付，不同服务内容所需交付工时总和不得超过所购服务规格；
 - (2) 服务交付严格按照服务说明书中确认购买的服务内容进行，未购买的服务不予交付；
 - (3) 关键时刻保障不含备件服务合约外的备件保障服务（如备件租赁、现场备件等）。
 - (4) 网络维护操作规程是制定文档体系中的三级文档（操作指导书），在有运维流程的基础上协助客户制定具体操作指导书，是网络运维咨询服务的后续落地工作，不包括网络运维咨询服务和运维管理工具本身；
 - (5) 网络建设规范制定仅对网络建设原则、网络建设规范进行梳理和制定，对后续扩容和新建起到指导作用，并不包括网络架构设计、网络优化服务内容；
-

6 最终用户责任

说明：

- (1) 客户购买服务前需要与 H3C 人员确认服务内容，按照实际交付内容选配适合规格的服务产品；
 - (2) 10 人天规格不包括专项服务内容，主动服务仅包括关键时刻保障、智能巡检服务、资产 & 合同管理三项可以选配，30 人天规格最多仅能选择一个专项服务，50 人天规格最多仅能选择两个专项服务，100 人天以上规格不受限制；
 - (3) 维护性软件版本是现网软件版本的附加版，用于进行软件的维护，通常不涉及软件特性的增加或删除，维护性软件版本的发布编号由 H3C 公司指定；
 - (4) 定制产品技术培训时长可以部分或全部转换为标准产品技术培训时长，但标准产品技术培训时长不可以转换为定制产品技术培训时长；
 - (5) 重大时刻值守不含备件服务合约外的备件保障服务（如备件租赁等）。
-

7 免责条款

说明：

- (1) 本服务不包含设备维保服务,如未购买维保服务,维保涉及的服务内容(如:备件更换,软件及补丁更新等)不在服务范围内;
 - (2) 原则上 H3C 公司不负责非 H3C 设备问题处理和操作工作。
-

8 服务变更管理

在服务实施过程中如果甲方或者用户需要对本工作说明书的工作内容做出更改,经过乙方项目组评估后,确定需要增加资源投入、期限延长才能完成的,则视为对项目的变更。

甲方必须需就乙方提交书面的服务变更说明进行确认,超出合约服务需另行购买或达成相关协议,服务变更必须经过甲乙双方责任人的审批同意才能执行。

9 附录一

服务内容明确表

项目名称				
合同号				
客户单位名称				
服务名称	服务内容	服务数量	交付期限	交付地点
备注：				
客户代表 签字		服务方代表 签字		
签字日期		签字日期		

10 附录二

服务内容变更说明表

合同号				
客户单位名称				
服务变更事项				
变更服务目标	涉及服务名称	服务内容	服务数量	交付期限
备注：				
客户代表签字		服务方代表签字		
签字日期		签字日期		