

H3C 随维保现场支持服务(一年期 5×8)

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	5
4	服务流程	6
5	交付物列表	6
6	H3C 服务责任	7
7	最终用户责任	7
8	免责条款	8
9	服务变更管理	8
10	附录一	9
11	附录二	10

1 产品概述与名词定义

1.1 产品概述

📖 说明：

H3C 公司以客户信息服务管理成熟度、运维规范成熟度、运维人员技能成熟度、服务价值期望及服务质量管控要求等为需求基准，安排驻场工程师实地深入地了解客户网络运营、日常维护、人员培养等方面的现状，并根据客户的服务需求，派驻工程师到客户现场对网络运营维护、人员技能提升等提供技术保障的服务。

一年期 5*8 规格：标配 1 名网络工程师，支持一周 5 个工作日，周期 12 个月，每个工作日 8 小时的日常维护工作。

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：

- **原厂专业服务平台优势**

- 原厂专家平台，提供专业技术支持和风险管控，包括：三级网上问题管理机制，问题升级、问题趋势管理、预警分析等；
- 依托专业项目管理平台，进行“项目组化”管理，确保交付质量；
- 原厂拥有各细分行业领域、技术领域、运维管理领域专家为客户提供专家级知识、经验及最佳实践案例分享。

- **人员优势**

- 具备专业的驻场资源池平台管理，确保工程师到场后，快速进入正常工作状态；
- 依托工程师培养平台，为驻场工程师提供专业定向培训，包括产品技术培训、行业特训等。

● 服务管理优势

- 通过专业的服务交付管理系统 SEMS 和 PSD 系统，严格监管服务交付过程，同时依托服务业务各大平台系统进行服务交付支撑及管理，确保服务交付质量；
- 覆盖日常运维、常规变更、人员培养、专业技术控制、运维&建设技术规范及服务质量监管等各大领域的 100+份维护工具模板。

● 专业服务优势

- 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；
- 专业服务交付模块通过自主研发的自动化运维工具，提升运维主动性及效率。

3 服务内容

H3C 公司向最终用户交付如下服务：

序号	服务模块	服务内容
1	基本运维	日常维护与监控
2		运维服务计划
3		网络信息分析整理
4		故障处理与问题管理
5		软件补丁与更新
6		备件更换
7		变更支持
8		网络巡检
9		资产&合同管理
10		服务总结与汇报
11	技能提升	技术培训与维护案例分享
12	专项保障	工程协助

13		重大时刻值守
----	--	--------

4 服务流程

 说明：

序号	服务子项	服务流程
1	日常维护与监控	协助客户对网络设备进行日常维护和例行监控，并提供维护服务记录
2	运维服务计划	向客户提交月度运维服务计划
3	网络信息分析整理	协助客户进行网络基础信息的分析整理
4	故障处理与问题管理	协助客户快速分析、诊断、解决故障，跟踪问题的处理进展并定期回顾，提供维护建议
5	软件补丁与更新	为 H3C 网络产品提供维护性软件版本、补丁及软件升级服务
6	备件更换	根据 H3C 网络设备的备件服务级别，协助客户进行快速备件更换
7	变更支持	制定详细的网络变更实施方案，并协助客户完成网络变更
8	网络巡检	采用自动化工具软件采集 H3C 网络设备（仅限 V5 平台）运行信息并进行分析，对网络的运行和维护现状进行检查，1 次/年
9	资产&合同管理	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，1 次/年
10	服务总结与汇报	日常维护服务总结及对客户的汇报
11	技术培训与维护案例分享	向客户提供 15 小时/年的标准产品技术培训和 8 小时/年的定制培训（含维护案例分享）
12	工程协助	站在客户的角度，协助客户完成工程相关的工作，如对实施方给予必要的指导和配合等
13	重大时刻值守	在重大会议期间、金融结算日、网络重大割接后或其它任何可能对业务运营产生重大影响时刻，提供专业系统、定制化的 H3C 值守保障服务

5 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

.....

6 H3C 服务责任

 **说明：**

- (1) 服务按一年周期交付，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；
-

7 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) 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) 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）。
-

8 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。
-

9 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。

10 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		

11 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		