

H3C 随维保专家技术支持服务

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 .....	5
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 .....	7
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：

随维保专家技术支持服务的目的是客户需要厂家现场支持的情况下，H3C 公司安排专家级网络工程师到现场对客户网络进行技术支持和保障的服务。为了协助客户更好的对网络进行维护、优化或快速排除网络运行中遇到的问题，H3C 公司将根据客户需要派专家级网络工程师按照约定的时间和地点，实地了解客户网络运行、运维等方面遇到的问题，帮助客户快速、有效地排除故障或给出合理的、可实际操作执行的维护建议，并说明使用这些建议的原因以及优点，或者根据双方的约定提供相关专业技术服务，服务以人天方式体现。

---

## 1.2 名词定义

---

### 📖 说明：

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：

随维保专家技术支持服务目的是为了帮助用户对日常网络运行状态有清楚的认识，并在发生问题时给予用户必要的协助，帮助用户消除网络运行隐患，降低网络运行风险，实现网运行无忧。

---

## 3 服务内容

H3C 根据双方签订的合同，H3C 将向用户提供的人天服务包括以下几项工作：

序号	服务项目模块	内容说明
1	现场网络运行监控	监控主要网络设备的运行状况
2	实时故障处理	进行现场故障诊断及紧急恢复
3	网络设备维护	协助客户对网络设备维护、配置调整等方面提供技术支持
4	预防性维护	协助客户对设备进行预防性维护
5	现场客户培训	协助客户掌握网络设备的基本操作以及常用维护手段等
6	现场备件支持	工程师携带备件到现场并进行更换

## 4 服务流程

### 说明：

#### ● 现场网络运行监控：

协助用户对网络的实时运行情况进行监控，以保证网络正常运行并能够在最短时间内定位并解决网络故障。

现场网络运行监控内容：

编码	监控项目	详细内容
1	设备运行情况检查	查看单板运行状况
		查看系统时钟
		查看 CPU 占有率
		查看内存使用情况
2	设备对接运行状况检查	查看端口信息
		查看 STP 运算结果
		查看网络拓扑结构变化频度
3	路由运行情况检查	查看路由表项是否正确
		查看路由数目是否正确
		查看 ARP 信息是否正确

		查看路由协议邻居信息是否正常
4	网管（客户现场有网管设备）	内容

- **实时故障处理：**

当客户网络出现故障时，H3C 网络工程师将以最快的速度赶往用户现场，协助定位问题并排除故障，或对问题进行分析并给出解决该问题的方案。

- **网络设备维护：**

在用户规定的关键时刻抵达现场，协助客户对 H3C 公司的网络设备进行日常维护以及配置调整等方面的工作，并提供相关建议和技术支持。

- **预防性维护：**

根据用户的需要，在现场协助客户对 H3C 公司的网络设备进行软、硬件运行检查、日志检查、配置规范检查、配置备份检查等预防性维护工作。

- **现场客户培训：**

根据用户的需要，就 H3C 公司产品的基本操作以及常用维护手段和命令、或双方约定的其他内容对客户进行培训。

培训形式可能是正规的课堂内的讲课、图表形式的介绍、案例分析及研讨会，也可能是手把手的对网络设备或方案的实际操作。

- **现场备件支持：**

根据用户需求携带备件到现场并进行更换。客户需提前与 H3C 协商并确定所需要的备件型号。

说明：如客户网络出现故障且客户现场具有故障设备替换件（含 H3C 所提供备机），可以现场进行备件更换服务。如客户现场没有设备替换件则立即向 H3C 备件中心进行申请，备件中心会将备件以最快速度发送到客户现场，但此备件需要按照客户与 H3C 所购买的维保服务合同内容另行计算费用。备件更换完成后，坏件返还 H3C 公司。

## 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

网络运行报告

故障排查说明

备件更换记录

合规配置记录

.....

## 6 H3C 服务责任

---

### 说明：

- (1) 服务按人天交付，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；
- 

## 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
			增加 XX 人 天	
			增加 XX 软 件授权	
备注：				
客户代表签字		服务方代表签字		
签字日期		签字日期		