

# 《基本维保服务》

## 一、名词定义

- 1.1 **TSC:** H3C 技术支持中心。
- 1.2 **400:** H3C技术支持服务热线：400-810-0504。
- 1.3 **RMA:** RMA (RMA-Return Material Authorization)，物料返回申请授权。
- 1.4 **备件先行:** 客户购买的H3C产品因自身硬件问题出现故障，为保证客户网络的正常运行，备件的发出先于故障件返回的措施。
- 1.5 **NBD:** Next Business Day, 第二工作日
- 1.6 **ND:**Next Day, 第二天 (18:00之前到达, 含节假日)
- 1.7 **软件版本定义**
- 1.7.1 **主软件版本:** H3C软件的主要版本。该软件提供新增加的软件特性和/或功能。主软件版本的发布软件编号是由H3C指定的。其编号排列是在软件版本编号中平台版本后的字母和数字，如CMW5.20-R1109中的R1109。
- 1.7.2 **维护性软件版本:** H3C软件的维护版本。该版本用于提供软件的维护，对于软件中存在隐患进行修复的版本。维护性软件版本发布的编号是由H3C指定的。其编号排列是在主软件版本编号后的字母和数字，如CMW5.20-R1109P07中的P07。
- 1.8 **网站与论坛:** 网站指H3C官方网站：<http://www.H3C.com>；  
论坛指H3C技术论坛：<http://forum.H3C.com>。

## 二、H3C 服务责任

根据双方签定的合同，H3C将向最终用户提供以下服务：

序号	服务产品模块	内容描述
1	远程技术支持服务	7×24小时受理，实时响应
2	快速备件先行更换服务	(三种可选级别) (具体服务时间为8:00-18:00) 5×10×NBD*发出 7x10xND* 7×24×4
3	软件支持服务	提供维护性软件版本
4	在线支持服务	提供网站与论坛专用帐号

\* NBD - Next Business Day, 第二工作日

\* ND - Next Day, 第二天 (18:00 之前到达, 含节假日)

### 2.1 远程技术支持服务

H3C公司设有7×24客户服务热线，提供产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修RMA受理等服务内容。

➤ H3C 客户服务热线：

服务电话：400-810-0504

电子邮件: service@H3C.com

➤ 该项服务的提供时间为一年 365 天, 周一到周日, 每天 24 小时

## 2.2 快速备件先行更换服务

H3C 公司在全国设有多个备件分拨中心和区域备件库, 并与多家专业的物流公司合作建立了业界领先快速的备件物流体系。可向客户提供及时周到的快速备件更换服务。H3C 公司提供三种级别的快速备件更换服务:

- 5×10×NBD 发出
- 7×10×ND
- 7×24×4

各级别能够覆盖的城市及相关指标如下:

服务级别	RMA*受理及批复时间	发货/到货时间	覆盖城市
5×10×NBD 发出	▶ 8:00-18:00 (节假日除外) ▶ 1小时内响应	15: 00 前批复的 RMA 当天安排备件发货, 15: 00 后批复的 RMA 第二个工作日安排备件发货	全国
	到货时间参考*	▶ 以下城市发货后两个工作日内到达: 北京、天津、石家庄、太原、呼和浩特、西安、兰州、银川、乌鲁木齐、沈阳、长春、哈尔滨、上海、南京、杭州、福州、南昌、济南、郑州、武汉、长沙、南宁、海口、昆明、贵阳、重庆、成都、广州、深圳、合肥、厦门、宁波、青岛、大连、西宁、温州、苏州 ▶ 其它城市根据交通情况尽快送达	
7×10×ND	▶ 8:00-18:00 (含节假日) ▶ 1小时内批复	RMA 批复后当天安排备件发货, 第二天 18: 00 之前到达	北京、天津、石家庄、太原、呼和浩特、西安、兰州、银川、乌鲁木齐、沈阳、长春、哈尔滨、上海、南京、杭州、福州、南昌、济南、郑州、武汉、长沙、南宁、海口、昆明、贵阳、重庆、成都、广州、深圳、合肥、厦门、宁波、青岛、大连、西宁、拉萨、东莞、温州、苏州
7×24×4	▶ 24小时受理 ▶ 30分钟内批复	RMA 批复后 1 小时内安排备件发货, 4 小时内到达	

说明:

\* RMA (RMA, Return Material Authorization), 物料返回申请授权。

\* 到货时间参考: 对于NBD级别, 视航班等运输情况变化实际到货时间可能与表中不完全一致, 此表格中所列达到时间仅作参考, 不作为服务销售承诺。。

\*可提供4小时到达服务的范围一般为当地备件库40公里车程范围以内, 备件库地址详见H3C公司网站。

\* 完成现场备件更换后, 现场工程师将负责取回故障件; 对于当时无法取回坏件的情况, 客户需负责在收到备件后15个工作日以内将更换下来的故障件返还至H3C公司指定接收点, 否则H3C公司将暂停客户的备件先行资格, 直至客户将故障件归还至H3C或承担赔偿故障件的责任。由此带来的服务级别降低导致的损失由客户自行承担。

## 2.3 维护性软件版本支持服务

在服务的有效期内, H3C向客户提供其所购设备的主机软件的维护性版本 (Minor

Releases），如软件补丁（BUG Fixes）、更新软件（Updates），以及这些软件的配套文档资料。获得软件后，客户将享有与原有软件相同的许可权利，但不得用于商业目的的传播。

具有特殊功能并单独销售的主机软件不在提供范围以内。进行License控制与销售的软件产品，如网管软件、计费软件等，只提供软件补丁，不提供新的License或新版本的软件本身。

**注意：本项服务不包含现场软件升级。**

## **2.4 在线支持服务**

在本服务范围内客户可以获得授权，以 H3C 公司用户的身份访问 H3C 公司网站及全球技术服务论坛。该网站和论坛提供了大量的产品和技术资料，如产品手册、组网案例、经验汇总等；同时论坛汇集了大量专家和技术爱好者，形成了 H3C 产品技术的开放性平台。

**H3C 公司网站：**<http://www.h3c.com>

**H3C公司技术论坛：**<http://forum.h3c.com>

## **三、最终用户的服务责任：**

为使H3C能够向最终用户提供本合同服务，最终用户有责任作出如下配合：

- 3.1 最终用户在向 H3C 提出服务请求，需要先准备必要信息(包括服务合同号, 产品序列号等) 详见第五条流程描述。
- 3.2 最终用户必须向 H3C 以书面方式及时通报有关合同产品发生变更的信息（诸如：产品安装地的变化、产品增加或减少内部插卡或模块），以保证 H3C 更新服务合同数据库，特别是在合同附件中的产品信息。如果合同附件中的数据有任何变化，最终用户在变化后的十（10）个工作日内通知 H3C。
- 3.3 最终用户应向 H3C 提供合理的远程故障诊断通信信道，以便 H3C 可以通过 INTERNET 或调制解调器实现远程故障诊断。
- 3.4 最终用户获得 H3C 所提供的维护性或更新的主机软件版本后，将享有与原有软件相同的许可权利，但不得用于具有商业目的的传播。

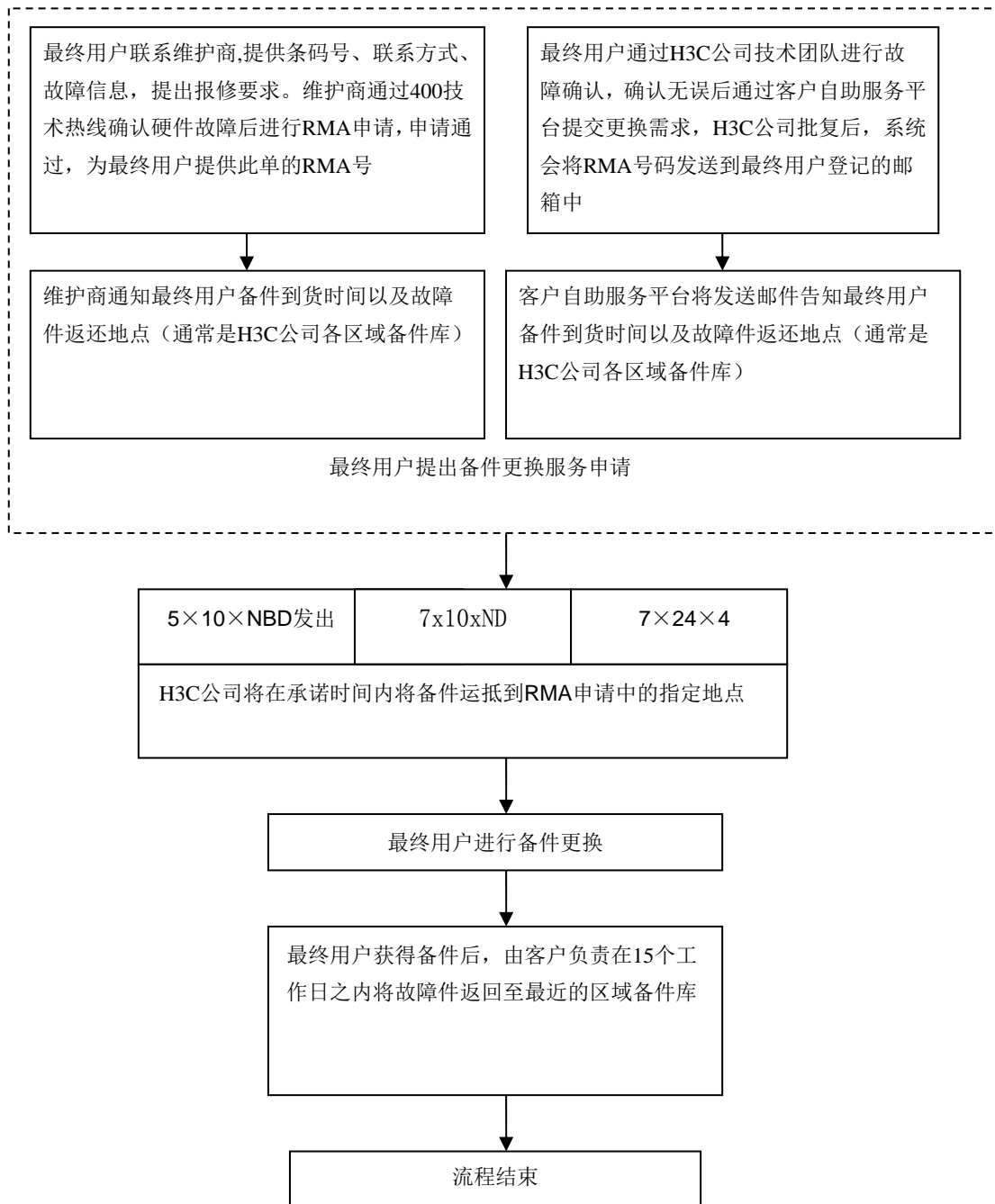
## **四、以下情况不包括在本合同服务范围内**

- 4.1 任何形式的现场服务，如需提供现场服务，需另向 H3C 支付费用；
- 4.2 产品由于自然原因被改变，更改，误操作，毁坏，或是由于最终用户的疏忽或故意行为造成损坏，或产品用于其他用途；
- 4.3 硬件和软件故障的形成是由于使用第三方产品（硬件或软件）所造成的；
- 4.4 由于任何原因需要软件升级而产生的软件升级工程实施；
- 4.5 由于软件升级引起的对新版本硬件或存储设备的需求；
- 4.6 作为单独产品销售的具有特殊功能的主机软件，不在提供范围以内。对于通过License方式授权和销售的软件产品，如网管软件、计费软件等，本服务只包含软件补丁的提供，不包含提供更多License或新版本的软件产品本身；
- 4.7 对易耗品及附属件，如线缆、手册、外置电源适配器等消耗物料或采购件要求备件先行及备件现场更换服务；
- 4.8 任何最终用户提出的客户化定制软件或安装服务；

- 4.9 非H3C软件或硬件的服务；
- 4.10 最终用户在需要提供服务时无法提供有效及合法的H3C产品条码序列号；
- 4.11 无人居住及邮寄件无法投递的地区进行备件服务。
- 4.12 防拆标签破损或私自拆除的设备的维护服务。

## 五、《服务流程描述》—基本维保服务

### 5.1快速备件更换服务交付流程图：



## 5.2 快速备件更换交付流程描述

(1) 发现设备故障,可拨打400热线提出故障诊断申请,400热线工程师如果判断设备为硬件故障则指导最终用户在客户自助服务平台提交RMA申请。为了保证最终用户获得相应的服务内容,最终用户需提供以下信息:

- 客户服务 ID 号
- 设备的机箱序列号

- 设备安装地点详细地址
- 设备故障详细信息

- (2) H3C公司标准维保服务包含3种级别备件服务：5×10×NBD发出、7x10xND、7×24×4。H3C公司将在承诺时间内将备件运抵到RMA申请中的指定地点。具体到货时间请参考1.2.2中的描述。
- (3) 最终用户收到备件后，需在派送人员提供的《签收单》上签字或盖章确认。最终用户负责在15个工作日内（从接收替换备件开始计算）将包装好的坏件贴上RMA号码，运回H3C公司指定接收点，相关费用由最终用户承担。

最终用户返还故障件时间	
故障件返还H3C公司指定接收时间点	最终用户接收替换备件后15个工作日以内；

- (4) H3C公司为最终用户提供备件后，最终用户如果不能及时返还故障件，或者返还的故障件的型号或条码信息与申报的不符，或者设备为人为损坏（如未经授权的修理或改装），或者其它明显由于最终用户原因造成的设备损坏或丢失，H3C公司将按设备当前最新的目录价向最终用户收取一定比例的费用。对于最终用户不能按要求返还设备并且拒绝付费的情况，H3C公司有权停止向最终用户继续提供服务并追究相关法律责任。

注：H3C公司区域备件库接收最终用户故障件后，如发现以下情况，H3C公司将及时与最终用户进行联系赔偿事宜，对于判定是最终用户责任且最终用户不愿承担赔偿责任的情况，H3C公司有权停止向最终用户继续提供服务并追究相关法律责任。

- 最终用户返还的故障设备的型号或条码信息与申报的不符；
- 最终用户返回的故障设备为现场人为或意外损坏，或由运输的原因造成的损坏。