

《运营商高级别维保服务内容描述》

一、名词定义

- 1.1 TSC: H3C 技术支持中心。
- 1.2 400: H3C的技术支持服务热线: 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, 为保证客户网络的运行, 备件的发出优先于故障件产品的返回的措施。
- 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

根据双方签订的合同, 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, VIP座席优先受理
2	专职运营商客户服务经理	VIP专职客户服务经理技术支持
3	技术支持服务	(根据故障级别提供服务) · 一级故障 (4小时恢复业务, 乘坐最快的交通工具到达,) · 二级故障 (8小时恢复业务, 12小时到达) · 三级故障 (24小时恢复业务, 24小时到达)
4	快速备件先行更换服务	(两种可选级别) · 7×24×NBD*发出 · 7×24×4
5	软件支持服务	维护性软件 (Minor Releases) 及主版本升级软件 (Major Releases) 提供
6	年度服务总结报告	年度服务情况总结
7	在线支持服务	提供网站与论坛VIP帐号

说明: * NBD - Next Business Day, 第二个工作日。

* 以上运营商高级维保服务适用于 H3C 销售的网络、ICG、安全、无线产品, 除此之外的存储、EAD、服务器等产品服务内容请参见其单独发布的服务产品内容 (具体参见《H3C 服务产品速查手册》)。

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 专职运营商客户服务经理

H3C 公司针对运营商客户，设置专门的运营商客户服务经理及支持团队，对于客户咨询或者反馈的问题，实时作出响应、及时进行回复，根据客户的网络特点帮助客户制定服务计划和维护建议，定期电话或现场拜访客户，与客户沟通以控制服务质量，并在服务实施中负责相关协调。

2.3 备件先行更换服务

对于运营商客户，H3C 公司根据设备在客户网络中的作用、承载的业务以及重要性不同提供两种级别的快速备件更换服务。

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
7×24×NBD 发出	▶ 24小时受理 ▶ 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	
7×24×4	▶ 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	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

说明：

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

* 到货时间参考：对于NBD发出级别，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。

2.4 技术支持服务

针对运营商客户，当网络发生故障时，H3C 公司将迅速采取必要的服务措施，尽快修复故障，恢复设备正常运行。H3C 公司将通过电话指导、远程登陆或现场服务等方式进行故障修复。

H3C 公司根据故障的严重程度和影响程度的不同，将故障级别由低到高分为三级故障、二级故障和一级故障。当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级。当故障不能使用有效的远程支持方式进行解决时，H3C 公司将派遣工程师赶往用户现场，协助进行现场故障诊断及现场故障排除。

技术支持具体响应时间定义如下：

P1级故障——设备在运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。

P2级故障——设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。

P3级故障——设备在运行中出现的业务影响、并导致系统性能或服务部分退化的故障。

故障级别	P1级故障	P2级故障	P3级故障
业务恢复时间	4小时	8小时	24小时
问题解决时间	24小时	5个工作日	10个工作日
现场抵达时间	乘坐最快的交通工具到达	自确定需要去现场起12小时到达	自确定需要去现场起24小时到达

说明：

- 1) 在如下城市可提供所有服务级别抵达现场时间：哈尔滨，长春、沈阳、北京、天津、石家庄、济南、呼和浩特、太原、郑州、南京、合肥、上海、杭州、福州、广州、南宁、贵阳、昆明、成都、重庆、武汉、长沙、西安、兰州、乌鲁木齐、南昌、深圳、青岛、大连、东莞。在距上述城市50公里车程范围以内的城市，可提供4小时到达服务；在距上述城市20公里车程范围以内的城市，可提供2小时到达服务；详见H3C公司网站。其它城市H3C公司派遣工程师乘坐当地最快的公共交通工具赶往客户现场。
- 2) H3C公司将尽最大努力向客户提供远程及现场帮助，但保留对是否需要进行现场支持的决定权。抵达现场时间承诺自远程判断需要派工程师去现场开始计算。
- 3) 业务恢复时间指在具备实施条件的前提下，通过设备复位、修改配置、更换硬件、更新软件、业务迁移等各种手段，临时或彻底解决由于h3c设备本身原因造成的故障，并恢复业务运行的时间。
- 4) 高级巡检、重要通讯时刻保障等需要去现场的服务，另需单独收费。
- 5) 若存在硬件故障则问题解决时间视所购买的备件级别的到达时间而定。若首次发现软件bug，H3C需要开

发软件版本予以彻底解决，则需买卖双方具体协商。

2.5 软件支持服务

在服务有效期内，H3C能向客户提供其所购设备的主机软件的维护性版本(Minor Releases)或升级版本(Major Releases)，如BUG修补文件，新版本的主机软件，以及该软件配套的文档资料。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：本项服务包含的现场软件升级只在符合商业惯例的合理范围内提供。大部分情况下，H3C公司只提供软件升级的远程指导与协助。

2.6 年度服务总结服务

针对每位运营商服务客户，专职运营商客户服务经理将在每年年末或年初负责与客户共同对本年度内的设备整体运行情况、故障问题汇总和分析、RMA申请情况、服务计划执行情况及其它主动服务活动的进展情况和效果进行总结。每年度一次。

2.7 在线支持服务

在本服务范围内运营商客户可以获得授权，以H3C公司VIP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，同时需按照上述第二条所描述的《故障级别定义》划分其所提问题的级别。
- 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 在 H3C 现场工程师提供现场技术支持时（软件补丁下载或硬件模块的更换），最终用户现场工程师必须提供必要的协助。最终用户必须在权限、材料、人员方面提供必要的配合。如进入大楼和机房并访问故障设备的权利，现场可使用的电话，互联网接入端口，最终用户的现场技术人员等；如果出现由于最终用户不配合导致现场服务无法进行、故障解决延迟或者造成其他后果的情况，H3C 不承担责任。同时最终用户必须保证 H3C 现场服务人员的人身安全。对于环境恶劣从而可能对

现场服务人员的健康及人身安全造成威胁的情况，H3C 现场服务人员有权终止向最终用户提供服务。

- 3.5 在不能完成现场故障件更换的情况下，最终用户需要负责承担故障设备返回 H3C 指定接收点的邮寄费用。
- 3.6 最终用户获得 H3C 所提供的维护性或更新后或主机软件版本后，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。

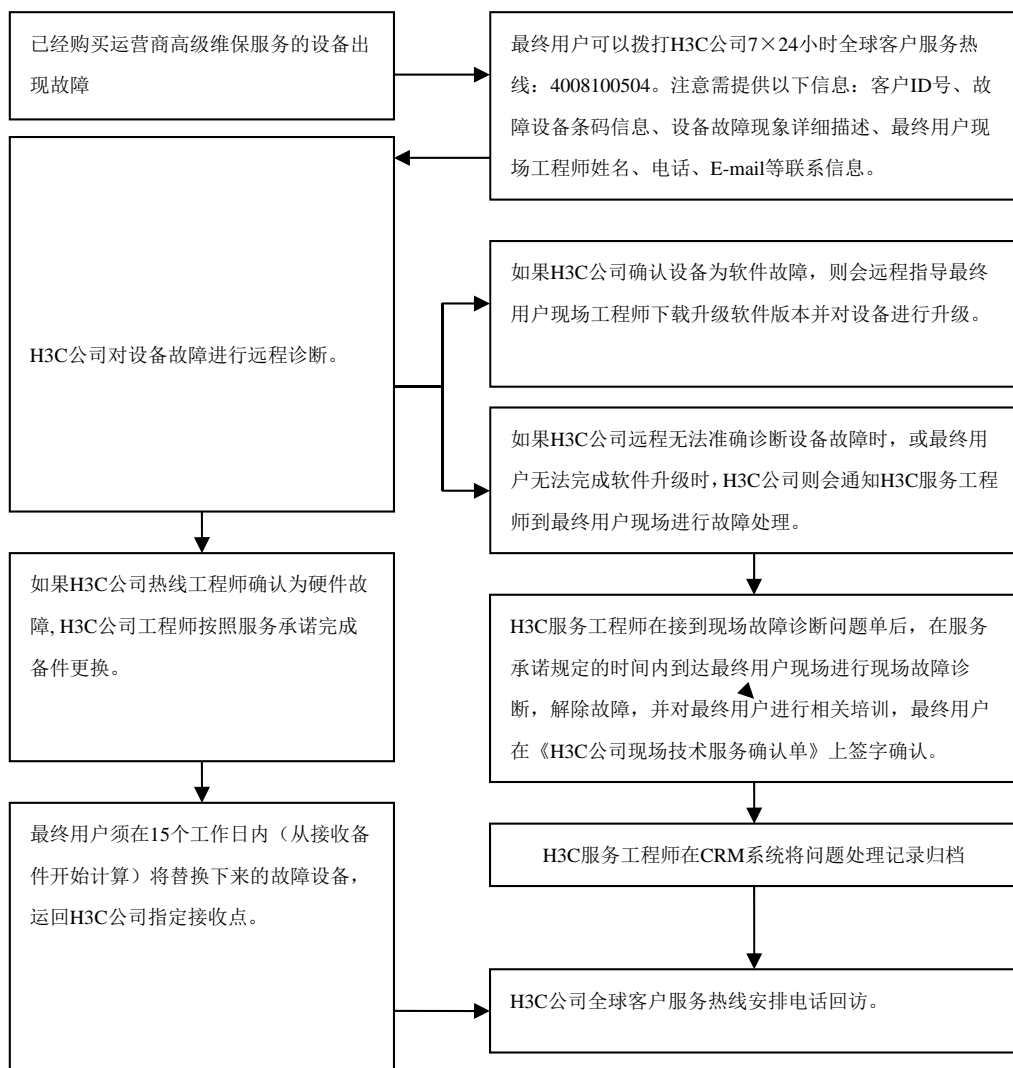
四、以下情况不包括在本合同服务范围内

- 4.1 任何最终用户提出的客户化定制软件或安装服务；
- 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 产品以外的电气及现场工作；
- 4.9 非 H3C 软件或硬件的服务；
- 4.10 危险的高处作业，例如在进行硬件更换现场服务时需要特殊安装工具（如：起重机、梯子等）；
- 4.11 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；
- 4.12 无人居住及邮寄件无法投递的地区进行现场或备件服务。
- 4.13 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》—运营商高级维保服务

5.1 故障处理流程

5.1.1 故障处理流程图：



5.1.2 故障处理流程描述

- (1) 最终用户设备发生故障后，可通过电话、Email方式向H3C公司全球客户服务热线发出服务申请。服务申请时需提供以下信息：
 - 客户 ID 号
 - 设备的条码信息
 - 设备故障详细信息
 - 最终用户现场工程师姓名及联系方式
- (2) H3C公司根据最终用户所提供信息进行远程故障诊断。
- (3) 如果H3C公司确认设备为软件故障，则会远程指导最终用户现场工程师通过H3C公司网站下载软件版本对设备进行升级。
- (4) 如果H3C公司确认设备为硬件故障，H3C公司将按照服务承诺规定时间进行备件更换。以下情况不在免费更换范围内，H3C公司按单次备件更换服务收取费用：
 - 未经 H3C 公司同意，将非 H3C 公司提供的附件、软件或其它材料安装在该设备上而

引起的系统损坏,或未能满足该设备正常运行所需环境条件或外部电气参数的要求而引起的系统损坏。

- 故障设备的损坏是由不可抗力引起的,如:自然灾害、战争等。
- 最终用户未经授权的修理或改装或未按 H3C 公司提供的技术资料中所列的用途和方法使用而引起的系统损坏

(5) 最终用户将当场更换下来的故障设备包装好,交由现场工程师取回。对于当时无法返回的故障件,最终用户须在15个工作日内(从接收替换件开始计算)在故障件的外包装贴上RMA号码,邮寄或送回到H3C公司指定接收点。

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。

(6) 如果H3C公司确认远程无法准确诊断故障时,则会通知工程师到最终用户现场进行故障处理。H3C公司工程师按照服务承诺规定时间内赶赴最终用户现场。

(7) H3C公司服务工程师抵达现场后,通过设备复位、修改配置、更换备件、更新软件等各种手段,临时或彻底解决由于H3C公司设备本身原因造成的故障,并对设备做必要的检查。在现场故障诊断及排除过程中,最终用户必须在权限、材料、人员方面提供必要的配合。如进入大楼和机房并访问故障设备的权利、现场可使用的电话、互联网接入端口、最终用户现场技术人员等。如果出现由于最终用户不配合导致故障解决延迟或者造成其他后果的情况, H3C公司不承担相应责任。同时最终用户必须保证H3C公司现场服务人员的人身安全。对于环境恶劣从而可能对现场服务人员的健康及人身安全造成威胁的情况, H3C公司现场服务人员有权终止向最终用户提供服务。

(8) H3C公司现场服务工程师在现场工作结束后,填写《H3C公司现场技术服务确认单》,最终用户在《H3C公司现场技术服务确认单》上签字或盖章确认。

(9) H3C公司现场服务工程师返回公司后,需要将问题处理结果记录在CRM系统中进行归档。

(10) 最终用户设备故障解决后, H3C公司现场工程师将CRM系统中问题单关闭。H3C公司热线工程师对最终用户进行回访。