

# 单次现场支持

## 服务概述

单次现场服务是指在客户需要厂家现场支持的情况下，H3C 公司安排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网络工程师或专家（或小组）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。

## 服务内容

根据双方签订的合同，H3C 将向用户提供的单次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

### ● 现场网络运行监控：

H3C 网络工程师将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：

H3C 工程师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：

H3C 工程师根据用户的需要，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：

H3C 工程师根据用户的需要，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：

H3C 工程师可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），则 H3C 工程师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 H3C 工程师立即向 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，由 H3C 工程师将坏件返还 H3C 公司。



**新华三技术有限公司**

北京总部  
北京市朝阳区广顺南大街 8 号院 利星行中心 1 号楼  
邮编：100102

杭州总部  
杭州市滨江区长河路 466 号  
邮编：310052  
电话：0571-86760000  
传真：0571-86760001

<http://www.h3c.com>

**客户服务热线**  
**400-810-0504**

Copyright ©2018 新华三技术有限公司保留一切权利  
免责声明：虽然 H3C 试图在本资料中提供准确的信息，但不保证资料的内容不含有技术性误差或印刷性错误，为此 H3C 对本资料中的不准确不承担任何责任。  
H3C 保留在没有通知或提示的情况下对本资料的内容进行修改的权利。