

《Inside 技术服务》

1 服务概述

H3C Service Inside 服务产品主要是打造 H3C 与服务商联合服务品牌的一款服务产品，其核心设计是由 H3C 提供服务产品的管理及核心支持，服务商提供前端交付。

Inside 技术支持服务是由 H3C 联合服务商为客户提供技术支持服务。服务商提供 L1/L2 级技术支持服务，H3C 提供 L3 级技术支持服务。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 服务内容

Inside 技术支持服务产品是由服务商为客户提供 L1/L2 级技术支持服务，H3C 为服务商提供 L3 级技术支持服务。产品具体内容如下：

Inside服务商向客户提供的服务内容：

序号	服务模块	内容描述	SLA					
			故障级别	故障级别定义	受理时间	响应时间	问题解决时间	无法确诊升级到H3C
1	L1/L2技术支持服务	故障类问题处理	一级故障（Problem Critical）	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。需要立即关注并给予最高优先级解决该故障。	7×24小时	立即响应	<=15天	1小时
			二级故障（Problem Major）	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。产品基本功能虽可以使用，但是对于用户业务产生严重的影响。	7×24小时	<=2小时	<=30天	24小时
			三级故障（Problem Minor）	设备在运行中出现的部分影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。所有严重级别低于一级、二级故障的问题。	7×24小时	<=24小时	<=60天	72小时
			备注：服务商根据自身需求或H3C的调度进行相应的现场服务支持。					
		咨询类问题处理	非故障类问题	7×24小时	立即响应	<=1天	24小时	

H3C向Inside服务商提供的服务内容:

序号	服务模块	内容描述	SLA				
			故障级别	故障级别定义	受理时间	响应时间	问题解决时间
1	L3技术支持服务	故障类问题处理	一级故障 (Problem Critical)	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。需要立即关注并给予最高优先级解决该故障。	7×24小时	立即响应	<=15天
			二级故障 (Problem Major)	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。产品基本功能虽可以使用,但是对于用户业务产生严重的影响。	7×24小时	<=2小时	<=30天
			三级故障 (Problem Minor)	设备在运行中出现的部分影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。所有严重级别低于一级、二级故障的问题。	7×24小时	<=24小时	<=60天
			备注: H3C视问题处理进展情况决定是否提供现场服务。同时H3C有权调动服务商为客户提供现场服务。				
		咨询类问题处理	非故障类问题	5×8小时	<=24小时	1天内答复	
2	CRM问题管理系统支持	问题单纳入H3C CRM系统跟踪管理	7×24小时				
3	维护性软件版本提供	H3C提供专用帐号用于软件版本下载	实时				
4	网站与论坛支持	H3C提供网站及论坛专用帐号	实时				