

# 《单次现场支持服务描述》

## 一、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。

## 二、H3C 服务责任

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

### 1) 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

## 2) 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。

## 3) 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。

## 4) 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。

## 5) 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。

## 6) 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。

## 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：

- 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，客户随同的现场技术人员等；如果出现由于客户不配合而导致故障解决延迟或者造成其他后果，H3C公司不承担任何责任。同时客户必须保证H3C驻场工程师的人身安全。对于环境恶劣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客户提供服务。
- 配合H3C工程师解决服务实施中所遇到的技术、资源等方面的问题。
- 配合H3C工程师，提供项目相关信息。