

# 《工程督导服务》

## 1 服务概述

工程督导服务（Implementation Supervision Support）是H3C为提高施工方的工程实施能力、工程质量，提供技术和规范保障而设立的服务项目，重点是技术支持和指导，并非工程监理。

在工程实施过程中，H3C公司将 对施工方在工程实施技术方案制订、工勘、硬件安装、软件调试、直至工程文档制作及工程验收的全流程提供指导与支持，远程和必要的现场支持，使施工方高质量地完成工程交付。由施工方负责工程具体实施，包括：制订工程实施技术方案、硬件安装、软件调试、必要的软件升级、工程文档制作、割接验收等工程服务。

为了避免混淆，本文中的名称说明如下：

- 最终用户：指使用设备的用户。
- 甲方：指购买工程督导合同的甲方。一般情况下为施工方或下单的代理商，也可以是最终用户。
- 施工方：本文中的施工方指具体负责工程实施的服务方，可以是销售代理商、集成商或短名单服务代理商，用户自安装情况下为其自己。

## 2 H3C 服务责任

根据双方签订的合同，H3C将向甲方提供的工程督导服务包括以下几项工作：

### 2.1 工程实施技术方案审核

H3C 向施工方提供标准工程实施技术方案模版，参与技术规划需求沟通，指导施工方完成工程实施技术方案，并对最终方案进行审核，保障工程实施技术方案的适用性和可靠性。

### 2.2 工勘指导

指导施工方进行必要的工勘，如果配置有 N68 机柜，需要使用防静电地板的底座时，需要施工方提供底座所需的高度和所需底座数量，以便配套发货。

### 2.3 硬件安装督导

H3C 指导施工方开箱验货，指导施工方在出现货物问题时的处理办法。

指导施工方完成设备硬件安装，必要时演示安装 1、2 台设备。

H3C 将尽最大努力向施工方提供远程及现场设备硬件安装指导，但保留对是否需要进行现场指导的决定权。

### 2.4 软件调试督导

H3C 负责确定供货设备的软件版本；指导施工方完成设备参数配置和调试；指导施工方完成设备联调方案和网络割接方案。在重大网络割接时，H3C 将尽最大努力向施工方提供远程及现场技术支持，但保留对是否需要进行现场技术支持的决定权。

### 2.5 工程文档督导

H3C 向施工方提供标准工程文档模版，指导施工方完成工程各阶段文档，保障工程实施过程中文档的规范化和系统化。

### 2.6 工程质量检查

指导施工方进行工程质量自检和检查。

对工程的核心节点进行工程质量检查，对主要节点进行工程质量抽查。

### 3 免责声明：

H3C 不承担由客户对工程造成影响的责任。包括但不限于：工程进度、施工方的资源调配、施工方不同意进行工程质量整改而导致的工程质量下降、工程事故。

## 4 工程分工界面描述

### 4.1 材料界面责任划分：

#### 4.1.1 最终用户准备：

- (1) 机房建筑、到机房的接地排、空调；
- (2) 传输设备、ODF、DDF 等配线架及端子；
- (3) UPS 电源、直流和交流电源、插座；
- (4) 具备设备安装的机柜或安装位置，机柜上接地线和电源已经正确连接；
- (5) 综合布线所需材料。

#### 4.1.2 施工方准备：

- (1) 合同中明确要求有施工方准备的材料；
- (2) 设备和电缆必要的标签。

#### 4.1.3 H3C 提供：

- (1) 按合同配置清单提供设备和相关配套物料；
- (2) 合同配置中含有 N68 机柜时，根据施工方的工勘报告配套提供安装底座；

### 4.2 施工界面责任划分：

#### 4.2.1 最终用户工程责任：

- (1) 安装环境准备：完成机房装修、配套机柜、传输系统、电源和地线施工、完成综合布线、设备的信号线（尾纤、网线等）已经布放到设备安装位置等；
- (2) 共同完成工程实施技术方案制定；
- (3) 与施工方共同开箱验货；
- (4) 配合安装、调试；
- (5) 设备测试验收；
- (6) 业务测试。

#### 4.2.2 施工方工程责任：

- (1) 必要时需要现场工勘，无线网络需要网络规划设计；
- (2) 共同完成工程实施技术方案制定；
- (3) 与最终用户共同完成设备开箱验货；
- (4) 设备硬件安装、软件调试；按客户要求的进度组织施工资源。
- (5) 配合最终用户测试验收。

#### 4.2.3 H3C 工程责任：

- (1) 指导施工方是否进行工勘、如何工勘，指导施工方进行网络规划设计；
- (2) 指导施工方完成工程实施技术方案制定；
- (3) 指导施工方进行开箱验货；

- (4) 指导施工方进行硬件安装，提供技术支持；
- (5) 指导施工方进行软件调试，提供技术支持，协助定位问题；
- (6) 指导施工方配合最终用户测试和验收。
- (7) 指导施工方进行工程质量自检和检查。对工程的核心节点进行工程质量检查，对主要节点进行工程质量抽查。

工程施工界面分工表

内容	H3C 督导责任	施工方	用户责任
设备提供	√	——	——
工程中技术支持	√	——	——
场地、机房等安装环境准备	——	——	√
工程实施技术方案制订	指导	√	配合
开箱验货	指导	√	共同验货
设备安装和调试	指导	√	配合
设备开通	指导	√	配合
系统调试	指导	√	配合
初验测试（可选）	指导	配合	√
试运行	指导	√	√
终验测试	指导	配合	√