

网络产品银牌维保服务

1. 服务概述

新华三技术有限公司（以下简称“新华三或H3C”）网络产品银牌维保服务由全面的硬件服务、软件服务和主动式技术维护服务组成，可帮助显著提高客户在网设备的可用性、稳定性，保障客户业务稳定运行。新华三技术工程师将与您的技术运维团队共同合作，帮助您解决新华三网络支持产品（以下简称“新华三网络产品”）的硬件和软件问题。

新华三网络产品银牌维保服务，对于符合条件的新华三网络产品，其服务覆盖的技术维护服务包括远程技术支持服务、在线支持服务、软件支持服务、快速备件先行更换服务、快速现场技术支持服务、H3C服务数字中枢系统。

2. 网络产品银牌维保服务概览

新华三网络产品银牌维保服务包括：网络产品银牌维保服务标准版、网络产品银牌维保服务增强版和网络产品银牌维保服务尊享版，具体如下列表格所示。

服务内容	网络产品银牌维保服务标准版	网络产品银牌维保服务增强版	网络产品银牌维保服务尊享版
远程技术支持服务	7×24	7×24	7×24
在线支持服务	7×24	7×24	7×24
软件支持服务	7×24	7×24	7×24
快速备件先行更换服务	7×24×ND 发出	7×24×ND	7×24×4
快速现场技术支持服务	5×10×NBD 出发	7×10×ND	7×24×4
H3C 服务数字中枢系统	7×24	7×24	7×24

表格内容说明：

- 1、7×24：1年365天，周一至周日，每天24小时；
- 2、7×10：当地时间周一至周日，8:00~18:00，节假日除外；
- 3、5×10：当地时间周一至周五，8:00~18:00，节假日除外；
- 3、ND发出：Next Day，第二天（当地时间18:00之前发出，含节假日），当天15:30以后受理的备件申请将被视为下一个自然日的申请；
- 4、ND到达：Next Day，第二天（当地时间18:00之前到达，含节假日），当天15:30以后受理的备件申请将被视为下一个自然日的申请；
- 5、NBD出发：Next Business Day，下一个工作日出发（除节假日外）；
- 6、4：4小时到达；

3. 网络产品银牌维保服务内容说明

3.1 远程技术支持服务

新华三技术有限公司设有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。客户有相关问题时，可以拨打新华三技术支持中心400电话、微信关注新华三服务公众号或下载新华三服务App进行问题提单解决。

新华三客户服务热线：

- 服务电话：400-810-0504
- 微信服务公众号：新华三服务
- 服务 App：新华三服务

3.2 在线支持服务

在服务有效期内，客户可以获得授权，以 H3C 公司用户的身份访问 H3C 公司网站和知了社区。网站和社区提供了大量的产品和技术资料，如产品版本、产品安装指南、版本说明书、经典维护案例、经验汇总等；同时汇集了大量新华三专家和技术爱好者，形成了 H3C 产品技术的开放性平台。客户还可以在知了社区里面提问，新华三工程师及时进行问题解答。

- 新华三公司网站：<http://www.h3c.com>
- 新华三知了社区：<http://zhiliao.h3c.com>

3.3 软件支持服务

新华三技术有限公司在服务的有效期内，向客户提供相应的软件支持服务。软件支持服务包括客户所购设备主机软件的版本，如软件补丁（Bug Fixes）、固件版本（Firmware Version）、软件版本更新（Soft Version Updates）等，以及这些软件的配套文档资料。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：本项服务不包含现场软件升级

3.4 快速备件先行更换服务

新华三公司在全国设有多个备件分拨中心和区域备件库，并与多家专业的物流公司合作建立了业界领先快速的备件物流体系。可向客户提供及时周到的快速备件更换服务。新华三公司目前提供三种级别的快速备件更换服务：

- 7×24×ND发出
- 7×24×ND
- 7×24×4

三种级别的快速备件先行更换服务覆盖的城市及相关指标如表 1 所示。

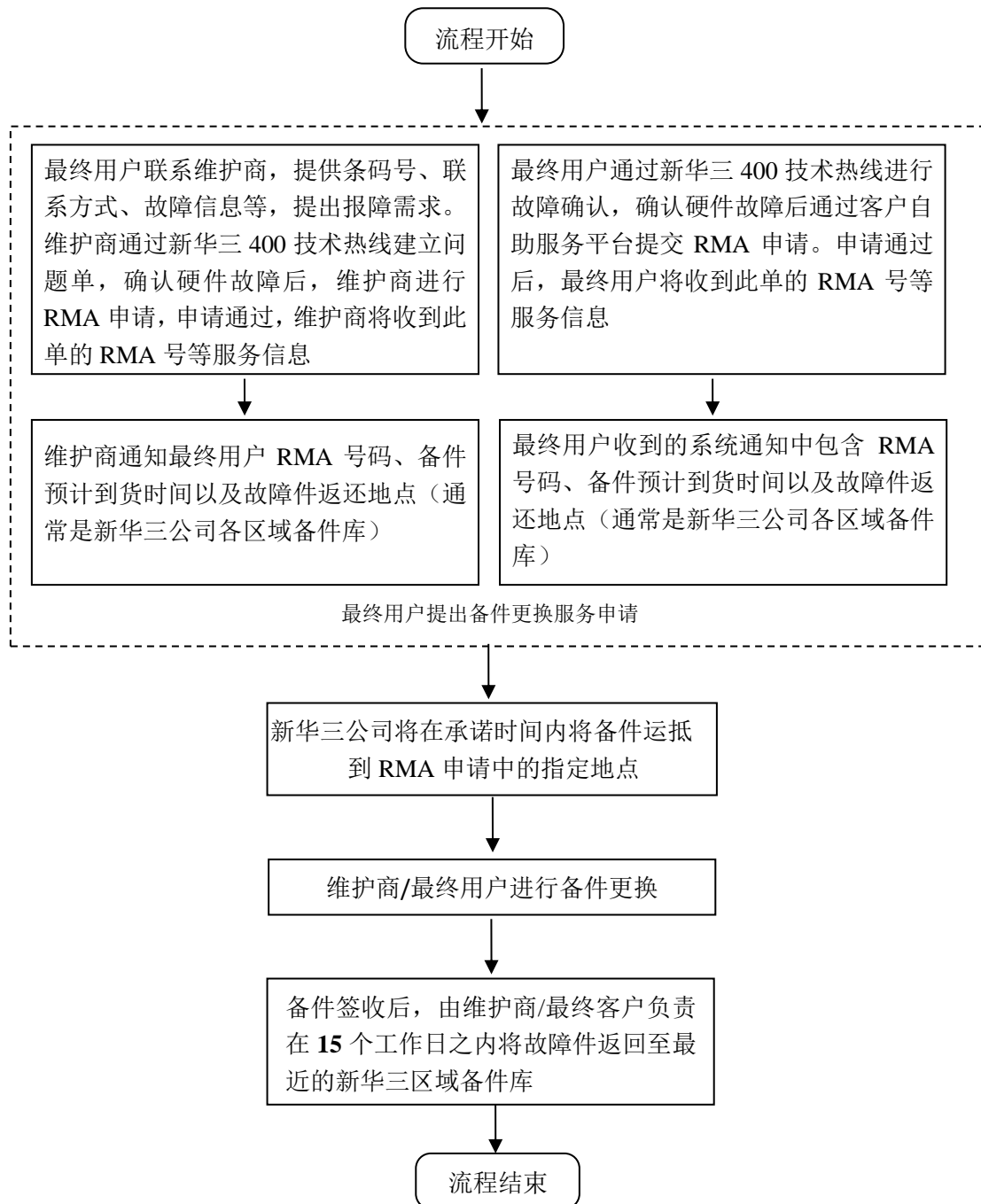
表 1 各备件服务级别能够覆盖的城市及相关指标

服务级别	RMA*受理及批复时间	发货/到货时间
7×24×ND 发出	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 24小时受理（含节假日） ▶ 1小时内响应 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ RMA 批复后当天或第二天 18:00 前发出； ▶ 当地时间 15:30 以后申请的备件服务将被视作下一日的申请
7×24×ND 到达	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 24小时受理（含节假日） ▶ 1小时内批复 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ RMA 批复后当天安排发货，第二天 18:00 前到达； ▶ 当地时间 15:30 以后申请的备件服务将被视作下一日的申请
7×24×4	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 24小时受理（含节假日） ▶ 30分钟内批复 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ RMA 批复后 1 小时内安排备件发货，4 小时内到达

覆盖城市说明：

- 1、**ND 到达：**RMA 批复后对如下城市的主城区提供 ND 送达服务（合肥、芜湖、六安、淮南、马鞍山、铜陵、安庆、池州、北京、福州、厦门、莆田、宁德、泉州、兰州、定西、白银、东莞、深圳、中山、佛山、惠州、汕尾、江门、清远、珠海、肇庆、广州、钦州、崇左、贵港、来宾、柳州、玉林、贵阳、海口、三亚、石家庄、邢台、保定、郑州、许昌、开封、新乡、洛阳、漯河、平顶山、周口、安阳、焦作、哈尔滨、绥化、大庆、武汉、孝感、鄂州、咸宁、黄冈、黄石、长沙、湘潭、株洲、益阳、岳阳、衡阳、娄底、长春、吉林、四平、南京、苏州、无锡、常州、南通、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、南昌、抚州、鹰潭、新余、九江、宜春、景德镇、上饶、大连、沈阳、抚顺、辽阳、本溪、铁岭、鞍山、呼和浩特、包头、鄂尔多斯、银川、西宁、上海、济南、青岛、淄博、枣庄、潍坊、济宁、泰安、日照、滨州、德州、聊城、临沂、莱芜、太原、晋中、忻州、阳泉、长治、吕梁、西安、咸阳、铜川、渭南、成都、德阳、资阳、绵阳、眉山、天津、拉萨、乌鲁木齐、克拉玛依、昆明、玉溪、曲靖、杭州、宁波、温州、绍兴、嘉兴、湖州、金华、重庆），可提供 ND 到达服务的城市范围受当地物流供应商的业务覆盖和时效情况会有所变化，如上所列城市范围仅供参考，请以服务合约签订时确认的交付城市范围为准。
- 2、**4:** RMA 批复后对如下城市，且距离新华三当地备件库 40 公里车程范围以内，支持 4 小时送达服务（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），备件库地址详见新华三公司网站。

3.4.1 快速备件更换服务交付流程



3.4.2 快速备件更换交付流程描述

1、客户发现设备故障，可联系维护商，由维护商或最终用户自行拨打新华三 400 热线提出故障诊断申请，400 热线工程师判断设备为硬件故障后，维护商或最终用户可在客户自助服务平台

(<http://cs.h3c.com>) 提交 RMA 申请。为了保证最终用户获得相应的服务内容，您需要向新华三提供包含但不限于以下信息：

- 客户服务ID号
- 设备的机箱/坏件序列号
- 设备安装地点详细地址
- 设备故障详细信息

2、新华三技术有限公司网络产品基本维保服务包含 3 种级别备件服务：7×24×ND 发出、7×24×ND、7×24×4。新华三公司将在承诺时间内将备件运抵到 RMA 申请中的指定地点。具体覆盖范围请参考表 1 中的描述。

3、快速备件更换服务为您先行提供备件，您只需要在收到备件后 15 个工作日内将包装好的坏件贴上 RMA 号码，退回新华三指定或最近的区域备件库，相关费用需由发货方承担。逾期未返还故障件，新华三公司将降服务为坏件先退，即在收到您返回的坏件后，按照约定时间将备件运抵到备件申请的指定地点，直至您将故障件归还或承担赔偿责任的责任。

4、新华三公司为最终用户提供备件后，如最终用户返还的故障件的型号或条码信息与申报的不符，或者设备为人为损坏（如未经授权的修理或改装），或者其它由于最终用户原因或用户运输原因造成的设备损坏或丢失，新华三公司将按设备当前最新的目录价向最终用户收取一定比例的费用。对于最终用户不能按要求返还设备并且拒绝付费的情况，新华三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。

5、备件先行服务旨在满足您的紧急故障要求，提高响应速度，为您提供快速更换服务，对于累积报修的客户，如果您连续 7 日内对同一备件申请量超过您近 3 月内同一备件月均报修量的 50%，新华三公司将全力交付但无法承诺 SLA 100% 满足。

3.5 快速现场技术支持服务

当客户网络设备故障不能使用有效的远程支持方式进行解决时，新华三公司将派遣相应工程师赶往客户现场，协助进行现场故障诊断及现场故障排除

现场技术支持具体响应时间定义如下：

- 1、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；
- 2、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；
- 3、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；
- 4、P4 级故障——咨询类问题或设备在运行安装过程中，客户对产品功能、配置等方面需要的信息和需求，对业务系统几乎无影响。

表 2 各故障级别和相关服务指标

故障级别	P1级故障	P2级故障	P3级故障	P4级故障 (非故障)
服务指标				

工程师抵达现场时间	5×10×NBD出发	第二个工作日出发（除节假日）	无需前往
	7×10×ND	第二天18:00之前到达	
	7×24×4	4小时到达	

表格内容说明：

- 1、在经过新华三公司诊断确认客户相应故障级别之后，新华三将根据客户相应现场服务级别，尽最大努力向客户提供现场帮助，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，但不排除外部环境等客观因素影响造成偶然的延误，新华三保留最终解释权。
- 2、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；具体到达时间详见新华三公司网站。其它城市新华三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。
- 3、购买基本维保服务的客户如需现场技术支持，需单独支付费用。

3.6 H3C 服务数字中枢系统

在服务有效期内，客户获得新华三授权，可以登录新华三服务数字中枢在线云端系统，进行账号注册，用账号登录云平台，使用数字中枢云平台的服务功能。新华三服务数字中枢在线云端系统功能主要包括：设备基本信息管理、资源状态检查、配置安全评估、技术公告扫描、版本管理、硬件问题主动服务、项目交维检查服务和远程管理。

- 设备基本信息管理帮助客户统一管理设备的系列、型号、版本信息和设备维保信息，并汇总成表格，方便客户查看；
- 资源状态检查可以对设备的硬件状态、软件状态、设备运行状态进行分析检查，生成检查结果，告知客户相关风险和处理建议；
- 配置安全评估能对客户设备的配置进行安全规范性评估，生成检查结果，告知客户相关风险和处理建议；
- 技术公告检查能将新华三发布的所有技术公告与客户在网设备实际情况进行深度匹配，全方位检查，尽早发现设备风险隐患。若匹配到相应技术公告，提醒客户进行规避和解决；
- 版本管理帮助客户检查同一系列的设备是否存在使用多个版本的情况，并进行汇总，方便客户查看，并进行简单评估；
- 硬件问题主动式服务，服务数字中枢能对在线检查中发现的硬件问题，自动告知 H3C 技术工程师，工程师会主动联系客户提供解决方案；
- 项目交维检查服务，新华三工程师可以利用服务数字中枢在线云端系统对客户整网的 CT 设备信息进行收集，实现云端巡检，最终向客户提供项目交维报告；
- 在部署微探针的情况下，客户可以登录服务数字中枢在线云端系统，通过数字中枢云端系统的远程管理访问设备控制台和 web 网管界面，对设备进行管理操作。

4. 名词定义

- 1、400：H3C 技术支持服务热线，400-810-0504。

- 2、RMA: RMA (RMA-Return Material Authorization), 物料返回申请授权。
- 3、备件先行: 客户购买的 H3C 产品因自身硬件问题出现故障, 为保证客户业务正常运行, 备件的发出先于故障件返回的措施。
- 4、ND: Next Day, 第二天 (18:00 之前发出/到达, 含节假日)。
- 5、NBD 出发: Next Business Day, 第二个工作日 (18:00 之前出发, 不含节假日)。
- 6、软件版本定义
 - 6.1 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。
 - 6.2 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。
- 7、网站与社区: 网站指 H3C 官方网站: <http://www.h3c.com>; 社区指知了社区: <http://zhiliao.h3c.com>。
- 8、SLA: Service-Level Agreement 服务等级协议。

5. 新华三责任

根据双方签定的合同, 新华三技术有限公司严格按照合同内容向客户提供服务。在合同规定的服务期间, 客户发起服务需求, 提供必要信息, 新华三确认客户相应信息, 按照公司规定服务流程, 在合同规定的时间内完成服务交付。

6. 客户责任

为使新华三能够更好地向最终用户提供本合同服务, 客户有责任作出如下配合:

- 1、客户在向 H3C 提出服务请求时, 需要向新华三提供必要信息(包括客户基本信息、服务合同号, 产品序列号等);
- 2、客户必须向 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、客户应向 H3C 提供合理的远程方式, 以便 H3C 工程师能进行远程诊断;
- 4、客户获得 H3C 所提供的维护性或更新的主机软件版本后, 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传播;
- 5、客户获得新华三提供的资料后, 仅限公司内部使用, 不得用于商业目的传播;
- 6、客户需要在新华三一系列的服务中, 主动配合新华三工程师的日常工作开展。

注: 如果客户不履行规定的客户责任, 则新华三有权拒绝向客户提供相应服务, 新华三保留最终解释权

7. 服务免责

1、下列情况可能导致新华三服务不能按合同要求提供：

- (1) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、台风等自然灾害）引起的意外情况；
- (2) 社会性问题（如：政府管制、疫情疾病、贸易战等）引起的服务条件恶化；
- (3) 能源供应中断（如：电力、燃油等）引起的服务无法实施；
- (4) 客户环境原因（如：保密要求、公司规定等）引起的服务无法实施。

2、下列情况不包括在本合同服务范围内：

- (1) 产品由于自然原因等不可抗力被改变，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；
- (2) 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；
- (3) 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) 由于软件升级引起的对新版本硬件或存储设备的需求；
- (5) 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；
- (6) 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；
- (7) 任何最终用户提出的客户化定制软件或安装服务；
- (8) 非 H3C 软件或硬件的服务；
- (9) 未经新华三授权，设备硬件或软件被客户或第三方修改的产品；
- (10) 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；
- (11) 无人居住及邮寄件无法投递的地区进行备件服务；
- (12) 防拆标签破损或私自拆除的设备的维护服务；
- (13) 因客户的故意或疏忽、使用不当或蓄意破坏行为对 H3C 设备造成大规模损坏；
- (14) 客户没有按照设备的正常使用规范造成设备损坏；
- (15) 因第三方使用不当或意外情况造成 H3C 设备损坏。

文档说明： 此文档会不断进行更新，请以最新版为准

文档信息密级： Confidential 秘密-对外版本