

# 新华三网络产品技术保障服务

## 1. 服务概述

新华三技术有限公司（以下简称“新华三或H3C”）网络产品技术保障服务由一系列的主动式技术维护服务组成，主要包括服务互动、服务管理、服务保障和服务协助四个服务内容模块，可帮助客户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主动联系您，与您的技术运维团队共同合作，对您的业务环境进行检查和维护，帮助您尽早发现并解决新华三网络支持产品（以下简称“新华三网络产品”）潜在问题，支持您业务的相关变更，保障业务持续稳定运行。

新华三网络产品技术保障服务，其包括的具体服务内容为专属L2专家RAM服务、大客户经理ASM服务、高端客户专属资料分享服务、客户网上问题管理服务、客户产品版本管理服务、客户产品版本评估服务、巡检服务、网络加固方案服务、变更保障服务、日常维护指导服务、400大客户专线、技术交流、现场技术支持服务等一系列主动式技术维护服务。

## 2. 服务优势

- 新华三原厂专家组成强大专业服务团队，技术水平扎实、产品维护经验丰富，向客户提供专属服务，服务更专业，服务质量有保障；
- 可以极大降低因设备软件版本已知问题、变更方案不合理、网络风险隐患、软件配置不合理等而产生问题的概率，减少影响客户业务风险；
- 专属专家定期主动落实巡检，分析客户网上问题，输出建议报告并进行解读，帮助客户尽早发现设备风险隐患，进行相关规避，确保客户系统配置、设备使用阈值、设备状态等维持在最佳状态；
- 原厂提供专属资料包，客户能获取相关前沿技术介绍、产品基本信息、模块功能介绍、设备日常使用与维护、问题处理经验案例等原厂资料，提升客户技术人员运维水平，规范日常运维操作；
- 客户出现重大问题、重大变更、特殊时期或关键时刻，有新华三原厂工程师现场保障和产品专家团队远程支持，出现问题快速响应解决，全力保障客户业务稳定运行。

## 3. 网络产品技术保障服务概览

新华三网络产品技术保障服务包主要为：网络产品技术保障服务轻量版、网络产品技术保障服务基础版和网络产品技术保障服务标准版，具体如下列表格所示。

服务项目	网络产品技术保障服务轻量版	网络产品技术保障服务基础版	网络产品技术保障服务标准版
专属L2专家RAM服务	5x9	5x9	5x9
远程客户服务计划与回顾总结	5x9	5x9	No
高端客户专属资料分享服务	5x9	5x9	5x9
客户网上问题管理服务	5x9	5x9	5x9
巡检服务	5x9	5x9	5x9
客户网络加固方案服务	5x9	5x9	5x9

客户产品版本管理服务	No	5x9	5x9
客户产品版本评估服务	No	5x9	5x9
变更保障服务	No	7x24	5x9
日常维护指导服务	No	5x9	7x24
现场技术支持服务	No	7x24	7x24
大客户经理ASM服务	No	No	5x9
客户服务计划与回顾总结	No	No	5x9
专属服务关怀与回访	No	No	5x9
400大客户专线	No	No	7x24
技术方案协助评估服务	No	No	5x9
技术交流服务	No	No	5x9
关键时刻保障服务	No	No	7x24

表格内容说明：

1、5x9：当地时间周一至周五，8:30~17:30，节假日除外；

2、No：不包含。

**注：**网络产品技术保障服务标准版目前暂时未上线，具体上线时间以新华三为准；部分服务项目服务时间为5x9，主要由于这些服务项需要与客户相应人员沟通、配合才能完成。考虑到客户人员相应工作时间，最终的服务时间新华三工程师将综合考虑客户实际需求，再视情况进行调整，新华三保留最终解释权。

## 4. 网络产品技术保障服务项目说明

### 4.1 专属L2专家RAM服务

#### 4.1.1 服务说明

新华三在合同限定的服务时间范围内，将给客户配置一名专属L2专家。专属L2专家定期主动联系客户，全程与客户沟通，组织一系列的主动式服务并完成交付。L2专家远程与客户保持沟通，及时受理响应客户服务需求，远程组织并协调各类资源进行一系列主动式服务交付，保证服务交付质量，记录各项服务交付成果。此项服务默认1年。

#### 4.1.2 服务流程

专属L2专家RAM服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	专属L2专家	定期主动联系客户，及时响应客户服务需求
节点2	专属L2专家	建立规范化交付流程，记录各服务交付成果并将其上传至新华三服务系统
节点3	专属L2专家	协调各项资源，远程组织服务交付，保障服务交付质量

### 4.1.3 服务流程节点说明

#### 节点1 保持沟通，响应需求

**服务内容：**新华三专属L2专家定期通过电话、邮件等方式主动联系客户，长期与客户保持沟通，对于客户服务需求及时远程响应。

**交付责任主体：**专属L2专家

#### 节点2 建立规范流程，记录成果

**服务内容：**L2专家依托新华三灯塔系统，建立规范化服务交付流程。在各项服务结果过程中，及时记录交付成果并将其上传至灯塔系统。

**交付责任主体：**专属L2专家

#### 节点3 资源协调，保障服务质量

**服务内容：**L2专家在服务客户的过程中，及时协调总部资源进行强力支撑，确保客户问题能及时解决，客户需求能及时落实，保证服务交付质量。

**交付责任主体：**专属L2专家

## 4.2 远程客户服务计划与回顾总结

### 4.2.1 服务说明

在服务开始生效后，新华三专属L2专家将主动联系客户，向客户详细介绍各服务项目内容，客户根据自身情况反馈所需服务项和服务建议。专属L2专家将根据客户意见，制定客户专属服务计划。在客户确认具体服务计划后，新华三工程师组织进行客户服务启动。在服务中期，L2专家组织进行服务阶段性回顾。在服务末期，L2专家组织进行服务总结。此项服务默认1年1次。

### 4.2.2 服务流程

远程客户服务计划与回顾总结服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	专属L2专家	远程介绍所有服务内容，根据客户需求制定服务计划
节点2	专属L2专家、一线工程师	输出服务计划书，组织进行客户服务启动
节点3	专属L2专家	在服务中期远程组织并完成服务阶段性回顾
节点4	专属L2专家	在服务末期远程组织并完成客户服务总结

### 4.2.3 流程节点说明

#### 节点1 客户服务计划确认

**服务内容：**L2专家主动联系客户，与客户约定具体时间，组织远程服务沟通会（具体形式不限），并拟定客户服务沟通材料。L2专家在沟通过程中，详细介绍网络产品技术保障服务各项服务内容。客户在L2专家介绍完

毕之后，及时与L2专家沟通，反馈服务需求。专属L2专家根据客户实际需求，确认客户具体服务计划，输出服务计划书。L2专家根据客户服务计划，在新华三灯塔系统中创建相应任务，并将客户服务计划书上传。

**交付责任主体：**专属L2专家

**文档说明：**服务沟通材料不限于PPT等形式。若采用PPT形式，则客户服务沟通PPT主要包括：网络产品技术保障服务总体简介、具体内容展示和交付计划制定等3块内容。客户服务计划书主要包括：客户服务时间、客户服务交付主要负责人、客户服务计划和服务内容等4块内容。服务沟通PPT和服务计划书最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。

## 节点2 客户服务启动

**服务内容：**L2专家根据客户具体服务计划，准备客户服务启动材料。L2专家、一线工程师主动联系客户，约定具体服务启动时间，组织服务启动仪式（具体启动形式由L2专家、一线工程师、客户商议后决定）。L2专家、一线工程师在服务启动期间，向客户汇报服务启动内容，递交服务计划书、服务启动函等材料。L2专家对客户服务启动进行记录，在服务启动结束后将材料上传至灯塔系统。

**交付责任主体：**专属L2专家、一线工程师

**文档说明：**客户服务启动汇报材料不限于PPT等形式。若采用PPT形式，则客户服务启动PPT主要包括：客户服务内容介绍、新华三技术维护服务团队介绍和客户服务计划介绍等3块内容。服务计划书、客户服务启动函等材料电子版可通过邮件发送给客户。服务启动汇报材料最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。

## 节点3 远程客户服务阶段性回顾

**服务内容：**L2专家在客户服务中期的时候，对前期客户所有交付情况和当前交付进展进行汇总，输出服务阶段性回顾报告。L2专家主动联系客户约定具体时间，远程组织客户服务阶段性回顾，向客户进行服务阶段性回顾汇报，需要详细向客户介绍服务进展（具体形式不限于线上会议、定期邮件等）。在进行服务阶段性回顾的时候，L2专家详细记录客户服务需求和建议，根据客户反馈情况及时对后期客户服务交付计划进行调整。L2专家对客户服务阶段性回顾进行记录，在阶段性回顾结束后将材料上传至灯塔系统。

**交付责任主体：**专属L2专家

**文档说明：**客户服务阶段性回顾报告不限于PPT等形式。若采用PPT形式，则客户服务阶段性回顾PPT主要包括：网络产品技术保障服务阶段性交付情况汇总、已完成服务内容交付成果展示和客户服务建议和后期服务需求沟通等3块内容。服务阶段性回顾报告最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。

## 节点4 远程客户服务总结汇报

**服务内容：**L2专家在客户服务末期的时候，对所有服务交付情况、服务成果、客户需求落地情况进行汇总，输出服务总结报告。L2专家主动联系客户约定具体时间，组织客户进行服务总结。L2专家在向客户进行服务总结时，需要详细向客户介绍整体服务交付和客户需求落地情况（具体形式不限）。L2专家对客户服务总结进行记录，在服务总结结束后将材料上传至灯塔系统。

**交付责任主体：** 专属L2专家

**文档说明：** 客户服务总结报告不限于PPT等形式。若采用PPT形式，客户服务总结PPT主要包括：网络产品技术保障服务整体性总结、所有服务成果展示和客户服务建议落地情况展示等3块内容。服务总结报告最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。

### 4.3 高端客户专属资料分享服务

#### 4.3.1 服务说明

新华三在合同限定的服务时间范围内，专属L2专家按照客户资料需求和业务场景情况，整理原厂当前现有的各产品资料并汇总成专属资料包定期向客户推送，方便客户进行学习和产品日常操作使用。资料推送至少1年1次，具体分享次数以新华三工程师提供为准。针对客户定制化资料需求，需要L2专家与客户、一线工程师商议后再视情况决定。

#### 4.3.2 服务流程

高端客户专属资料分享服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	专属L2专家	向客户介绍当前现有的资料内容，与客户沟通确认资料需求
节点2	专属L2专家	判断当前资料是否满足客户需求
节点3	专属L2专家	整理当前现有资料，定期向客户推送
节点4	专属L2专家	详细记录客户资料需求，推动资料开发

#### 4.3.3 流程节点说明

##### 节点1 客户服务资料需求确认

**服务内容：** L2专家通过电话、邮件等方式（具体形式不限）主动联系客户，向客户介绍当前现有的资料内容。客户根据实际业务所需，进行资料选择。

**交付责任主体：** 专属L2专家

##### 节点2 当前资料是否为客户所需

**服务内容：** L2专家在接受到客户的资料需求反馈之后，判断当前现有的资料是否满足客户服务需求。

**交付责任主体：** 专属L2专家

**文档说明：** 资料包所含文档均为pdf格式，资料包具体文档内容以新华三当前现有的资料为基础，但以新华三工程师最终提供为准，新华三保留最终解释权。

##### 节点3 服务资料整理交付

**服务内容：** L2专家根据客户资料需求，整理汇总现有资料，向客户推送。

**交付责任主体：** 专属L2专家

#### 节点4 记录客户定制化资料需求，推动资料开发

**服务内容：** 若当前现有的资料不满足客户需求，则L2专家详细记录客户资料需求，内部推动相应资料开发，待相应资料开发完毕后再向客户推送。

**交付责任主体：** 专属L2专家

**新资料说明：** L2专家会尽力推动相应资料开发，但不保证相应期限内能开发完成，具体以L2专家最终提供为准，新华三保留最终解释权。

### 4.4 客户网上问题管理服务

#### 4.4.1 服务说明

新华三在合同限定的服务时间范围内，专属L2专家主动对客户网上问题进行分析 and 追踪。针对闭环问题，分析根本原因，整理输出问题管理报告，提供相应维护建议，避免问题再次发生；针对未闭环的问题，同步问题处理进展和下一步策略；针对客户关注的重要网上问题，及时协调总部资源推动问题处理，并向客户发送问题处理日报进行问题处理进展同步，直至问题处理完毕。此项服务默认1季度1次，问题管理范围默认为该季度客户所有报单的网上问题，若客户有特殊需求，则需要L2专家、客户、一线工程师共同商议后决定。此项服务不包括客户网上问题处理，客户有网上问题，建议通过拨打新华三400热线报单。

#### 4.4.2 服务流程

客户网上问题管理服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	专属L2专家	与客户沟通，定期对客户某时间段的所有网上问题单进行整理
节点2	专属L2专家	对该时间段内客户网上问题进行逐一分析
节点3	专属L2专家	当前是否存在客户关注的未闭环问题
节点4	专属L2专家	针对闭环问题，整理输出网上问题分析报告
节点5	专属L2专家	跟踪问题单处理进展，推动问题处理
节点6	专属L2专家	每天向客户同步问题分析进展，直至问题闭环

#### 4.4.3 流程节点说明

##### 节点1 客户问题单筛选

**服务内容：** L2专家主动联系客户，与客户沟通确认问题管理时间范围。根据客户意见，对该时间段内客户所有网上问题进行整理。

**交付责任主体：** 专属L2专家

**问题单范围说明：** 该项服务每次默认范围为该季度客户所有报单的网上问题，若客户有特殊需求，则需要L2专家与客户、一线工程师共同商议后决定，但L2专家保留拒绝的权利。

### 节点2 客户问题单分析

**服务内容：** L2专家对客户该时间段内的网上问题单进行逐一梳理和分析，对其根因定位和解决方案进行整理。

**交付责任主体：** 专属L2专家

### 节点3 客户关注未闭环问题单判断

**服务内容：** L2专家判断当前是否存在客户关注的未闭环问题，如果有客户关注的未闭环问题，对问题单进行一一记录。

**交付责任主体：** 专属L2专家

### 节点4 网上问题管理报告输出

**服务内容：** L2专家针对客户该季度已闭环问题进行全面整理，输出网上问题分析报告提交给客户。

**交付责任主体：** 专属L2专家

**文档说明：** 网上问题分析报告默认为pdf格式。如果客户每季度问题单数量小于12个，则对应的网上问题分析报告主要包括网上问题数据统计和网上问题单明细说明2个模块；如果客户每季度问题单数量大于12个，则对应的网上问题分析报告主要包括网上问题单数量统计、网上问题单提单客户类型统计、网上问题单处理时效统计、网上问题单产品分类统计、已关闭网上问题单故障类型统计和网上问题单明细说明。网上问题分析报告具体内容最终以新华三工程师提供为准，新华三保留最终解释权。

### 节点5 客户关注未闭环问题推动

**服务内容：** L2专家针对客户关注的未闭环问题，跟踪问题单处理进展，推动新华三相应产品支持专家和产品研发快速定位。

**交付责任主体：** 专属L2专家

### 节点6 客户关注未闭环问题单进展同步

**服务内容：** L2专家通过电话、邮件等形式每天向客户详细同步问题处理进展，直至问题处理完毕。

**交付责任主体：** 专属L2专家

## 4.5 巡检服务

### 4.5.1 服务说明

新华三在合同限定的服务时间范围内，专属L2专家主动联系客户，对客户业务环境进行深度巡检。L2专家远程协助与客户合作共同完成信息采集工具的安装与客户设备信息的采集。若客户不能进行信息采集工具安装且信息采集需要新华三一线工程师支持，则新华三将安排一线工程师到达客户现场，人工收集客户设备信息。在收到客户设备信息之后，L2专家对客户设备启动深度

巡检，巡检结束后将向客户提供巡检报告文档一份。该此项务默认1年1次。

#### 4.5.2 服务流程

巡检服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	专属L2专家	与客户沟通确认具体巡检需求和巡检计划
节点2	专属L2专家	客户是否同意安装设备信息收集工具
节点3	专属L2专家、客户	远程协助完成信息收集工具安装和信息收集
节点4	专属L2专家、客户/一线工程师	将设备信息回传，启动设备巡检
节点5	专属L2专家	输出巡检报告提交给客户并进行答疑
节点6	一线工程师	走现场技术支持服务流程，人工收集设备信息

#### 4.5.3 流程节点说明

节点1 巡检服务需求沟通
<p><b>服务内容：</b> L2专家通过电话、邮件等主动联系客户，沟通客户巡检需求并详细记录。客户需要清晰向L2专家反馈巡检需求。L2专家根据客户反馈，向客户提供巡检计划。</p> <p><b>交付责任主体：</b> 专属L2专家</p>

节点2 信息收集工具安装判断
<p><b>服务内容：</b> L2专家判断客户是否允许安装信息收集工具（当前信息收集工具为标杆的神器）。</p> <p><b>交付责任主体：</b> 专属L2专家</p>

节点3 信息收集工具安装与信息采集
<p><b>服务内容：</b> L2专家远程协助，与客户工程师合作共同完成信息收集工具的安装。在信息收集工具安装完毕后，协助客户进行设备信息采集。</p> <p><b>交付责任主体：</b> 专属L2专家、客户</p>

节点4 设备巡检启动
<p><b>服务内容：</b> 客户/新华三一线工程师将采集完毕的设备信息发送给L2专家，L2专家在确认收到客户信息后，启动对设备进行深度巡检。</p> <p><b>交付责任主体：</b> 专属L2专家、客户/新华三一线工程师</p>

节点5 巡检报告输出与解读
---------------



**服务内容：**巡检完毕后，L2专家整理输出客户设备巡检报告并通过邮箱将pdf格式的巡检汇总报告发送给客户（具体邮箱需要客户提供），并告知客户进行查收和审阅。如果客户对巡检报告内容有疑问，则L2专家进行远程解答。

**交付责任主体：**专属L2专家

**文档说明：**巡检汇总报告主要包括局点基本信息、巡检汇总信息、巡检问题汇总、检查结果说明、风险项告知、巡检资源清单和结论7个模块，巡检汇总报告详细内容最终以新华三工程师提供为准，新华三保留最终解释权。

### 节点6 现场支持流程处理

**服务内容：**如果客户不允许安装信息采集工具且信息采集需要新华三一线工程师支持。则L2专家发起现场技术支持服务流程，协调新华三一线工程师到达客户现场人工进行设备状态信息采集。客户需要配合新华三一线工程师信息收集工作。

**交付责任主体：**专属L2专家

## 4.6 网络加固方案服务

### 4.6.1 服务说明

在合同限定的服务时间范围内，L2专家针对客户巡检发现的风险隐患，分析客户网络中相关特性功能的应用和配置，匹配相关产品功能的最佳实践和常见配置应用，给出单台设备的网络加固指导建议，输出网络加固方案，对客户业务网络中的风险隐患进行加固。该服务默认1年1次。

### 4.6.2 服务流程

网络加固方案服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	专属L2专家	判断客户是否进行过巡检服务
节点2	专属L2专家	巡检发现问题输出整改建议
节点3	专属L2专家	匹配特性最佳实践配置和常见问题处理，输出单台设备的加固建议
节点4	专属L2专家	整理输出网络加固建议方案
节点5	专属L2专家	对网络加固方案的注意事项进行说明，对客户疑问进行解答
节点6	专属L2专家	与客户沟通收集网络配置、诊断等信息
节点7	专属L2专家	判断客户是否同意收集
节点8	专属L2专家	收集加固所需信息
节点9	专属L2专家	告知客户服务无法进行

### 4.6.3 流程节点说明

#### 节点1 巡检服务确认

**服务内容：**L2专家确认客户是否实施过巡检服务。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点2 巡检结果问题分析

**服务内容：**若客户进行过巡检服务，则L2专家针对巡检发现的风险隐患进行逐一梳理汇总，给出单台设备的相应加固建议。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点3 特性最佳配置和常见问题处理建议

**服务内容：**L2专家根据总部在各行业积累的最佳配置实践和历年技术支持中心类似问题常规处理方式，分析客户相关网络配置信息，针对配置不合理之处，给出单台设备的最佳配置和处理建议并整理汇总。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点4 网络加固方案输出

**服务内容：**L2专家梳理相关网络安全加固意见，整理汇总成客户网络加固方案，并通过邮箱等方式将pdf格式的网络加固方案发送给客户（具体邮箱需要客户提供）。L2专家主动告知客户对网络加固方案文档进行查收和审阅。

**交付责任主体：**专属L2专家

**文档说明：**网络加固方案主要包括网络安全加固信息汇总和网络安全加固检查清单2个模块内容，网络加固方案详细具体内容，最终以新华三工程师提供为准，新华三保留最终解释权。

### 节点5 网络加固方案疑难点解答

**服务内容：**如果客户对网络加固方案中部分内容有疑问，则L2专家通过电话、邮件等形式远程进行逐一解答，并告知客户网络加固方案中的操作注意事项。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点6 网络加固所需信息收集沟通

**服务内容：**如果客户没有进行过巡检服务，则L2专家主动联系客户，向客户告知收集网络加固所需信息涉及范围和具体内容。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点7 网络加固所需信息收集客户态度判断

**服务内容：**L2专家主动联系客户，沟通客户是否同意收集设备信息。客户需要准确、清晰向L2专家反馈是否同意收集网络加固所需信息。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点8 网络加固所需信息收集

**服务内容：**如果客户同意收集网络加固所需信息，并能进行远程，则L2专家需要向客户提供信息收集工具并且进行远程操作指导，协助客户进行网络信息收集；如果客户不能进行远程，则L2专家还需要向客户提供网络信息收集工具操作指导，方便客户自行收集网络加固所需信息。客户需要全力配合新华三专属L2专家此次工作。

**交付责任主体：**专属L2专家

**文档说明：**网络信息收集工具操作指导文档具体内容最终以新华三工程师提供为准，新华三保留最终解释权。

### 节点9 网络加固方案无法实施汇报

**服务内容：**如果客户不同意收集网络加固所需信息，也不同意进行巡检服务，则L2专家通过电话向客户汇报网络加固服务缺乏必要信息无法进行，此项服务结束。

**交付责任主体：**专属L2专家

## 4.7 客户产品版本管理服务

### 4.7.1 服务说明

在合同限定的服务时间范围内，L2专家主动对客户在网设备软件版本进行统一管理，输出客户设备版本汇总表提交给客户。L2专家定期跟踪客户设备软件版本更新，定期追踪新华三公司新发布的技术公告，并将客户设备版本与技术公告进行深度匹配，如果涉及到设备版本问题，则主动告知客户相关风险，告知规避方法，推荐版本升级。该服务默认1年1次。

### 4.7.2 服务流程

客户产品版本管理服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	专属L2专家	建议客户先实行版本评估服务
节点2	专属L2专家	定期跟踪客户设备版本更新和公司技术公告更新
节点3	专属L2专家	判断更新的技术公告是否涉及客户某些设备版本
节点4	专属L2专家	告知客户相关风险，建议规避或升级

### 4.7.3 流程节点说明

#### 节点1 版本评估服务确认

**服务内容：**在对客户进行产品版本管理服务前，L2专家判断客户是否进行过版本评估服务。如果客户没有进行过版本评估服务，则专属L2专家建议客户先实施客户产品版本评估服务。

交付责任主体：专属L2专家

### 节点2 客户版本信息与技术公告匹配

**服务内容：**L2专家定期跟踪客户设备版本信息，如果发现客户设备版本发生改变，则进行内部更新。专属L2专家定期对新华三公司新发布的技术公告进行追踪。

交付责任主体：专属L2专家

### 节点3 客户版本信息与技术公告更新

**服务内容：**L2专家将当前客户设备版本信息和新发布的技术公告进行深度匹配，判断客户设备版本是否涉及技术公告发布的风险问题。

交付责任主体：专属L2专家

### 节点4 客户版本风险告知

**服务内容：**L2专家如果发现客户设备版本涉及新发布的技术公告，则通过电话主动告知客户相关版本涉及的风险隐患，给出规避方法和升级建议。此项服务结束。

交付责任主体：专属L2专家

## 4.8 客户产品版本评估服务

### 4.8.1 服务说明

在合同限定的服务时间范围内，L2专家结合客户实际业务应用场景和特性应用情况，匹配现网版本已知问题、已知安全漏洞和技术支持中心公告，对客户在网设备版本进行风险性评估，输出版本评估报告。版本评估报告明确现网版本风险系数，提供版本升级和漏洞加固建议。此项服务默认1年1次，默认对客户重要、核心业务设备版本进行评估。

### 4.8.2 服务流程

客户产品版本评估服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	专属L2专家	判断是否客户实施巡检服务
节点2	专属L2专家	整理客户重要、核心设备版本信息
节点3	专属L2专家	沟通设备版本信息采集方式
节点4	专属L2专家	根据客户业务功能特性应用，匹配公司所有技术公告、版本已知问题和版本已知漏洞，进行版本深度评估
节点5	专属L2专家	输出版本评估报告提交给客户

### 4.8.3 流程节点说明

#### 节点1 巡检服务确认

**服务内容：**在对客户的重要设备进行版本评估服务前，L2专家判断客户是否进行过巡检服务。

**交付责任主体：**专属L2专家

#### 节点2 设备版本信息提取

**服务内容：**如果客户实施过巡检服务，则L2专家根据巡检结果，提取客户在网重要设备的版本信息并进行统一汇总、整理。

**交付责任主体：**专属L2专家

**设备版本评估范围：**L2专家默认对客户重要、核心设备进行版本评估，若客户需要对业务边缘设备进行版本评估，则需要经过L2专家、一线工程师、客户共同商议后决定，L2专家保留拒绝权利。

#### 节点3 设备版本信息采集

**服务内容：**如果客户没有进行过巡检服务，则L2专家主动联系客户，与客户沟通确认信息具体采集方式。L2专家将提供具体信息采集方法，客户需要配合L2专家，进行设备版本信息采集。

**交付责任主体：**专属L2专家

#### 节点4 设备版本评估

**服务内容：**L2专家主动联系客户，了解客户业务功能模块和特性应用（如果客户实施过巡检服务，则不需要客户反馈相应信息）。L2专家将客户当前在网设备版本与公司当前技术公告、产品版本已知问题和版本已知安全漏洞进行深度匹配，对客户在网重要、核心设备版本进行全方位评估。

**交付责任主体：**专属L2专家

#### 节点5 版本评估报告输出

**服务内容：**L2专家输出客户设备版本评估报告并将其提交给客户，并通过电话、邮件等主动告知客户进行查收和审阅。

**交付责任主体：**专属L2专家

**文档说明：**设备版本评估报告主要包括软件版本汇总及版本推荐和某型号产品软件版本评估详细说明2个模块，设备版本评估报告具体内容最终以新华三工程师提供为准，新华三保留最终解释权。

## 4.9 变更保障服务

### 4.9.1 服务说明

在合同限定的服务时间范围内，L2专家针对客户发起的业务变更需求，协调产品技术支持专家、行业专家和产品研发对客户变更方案进行全方位审核，确保变更方案合理性。在客户业务变更期间，L2专家、产品技术支持专家、行业专家和产品研发进行远程保障，直至客户业务变更完成。如果客户有现场保障需求，则新华三工程师将现场支持客户业务变更操作。此项服务默认1年1次。

### 4.9.2 服务流程

变更保障服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	客户	客户发起变更服务需求
节点2	专属L2专家	联系客户，沟通变更计划，提供变更方案模板
节点3	客户	根据方案模板和L2专家意见，编写/修改此次变更方案并提交L2专家审核
节点4	专属L2专家	判断客户提交的变更方案基本内容是否完整
节点5	专属L2专家	告知客户变更方案内容缺失部分并提供相应修改意见
节点6	专属L2专家、产品支持专家、行业专家和产品研发	L2专家发起评审流程，专家团队三位一体进行变更方案审核
节点7	产品支持专家、行业专家和产品研发	判断变更方案是否合理
节点8	专属L2专家	判断客户是否需要工程师现场保障
节点9	专属L2专家、产品支持专家、行业专家和产品研发	专家团队告知L2专家变更方案不合理之处并给出修改意见，L2专家再告知客户进行方案修改
节点10	客户、专属L2专家	客户根据意见对方案进行修改，修改完毕之后再提交L2专家审核，L2专家确认所有不合理之处都已经修改完毕
节点11	专属L2专家、产品支持专家、行业专家和产品研发	对客户业务变更进行远程保障，直至变更结束
节点12	专属L2专家	申请走现场技术支持服务流程
节点13	一线工程师	现场支持并完成业务变更保障，提交现场技术支持交付报告

### 4.9.3 流程节点说明

节点1 变更服务需求发起
<p><b>服务内容：</b>客户有业务变更需求，至少在业务变更实施时刻7个工作日之前告知L2专家，发起变更保障服务需求（新华三确认收到客户变更服务需求的为第1个工作日，业务变更实施当天不算7个工作日范围）。客户需要准确、清晰向L2专家反馈单位基本信息、变更服务需求、变更计划。</p>

责任主体：客户

### 节点2 变更计划沟通

**服务内容：**L2专家主动联系客户沟通变更计划，调研客户业务变更需求，向客户提供变更方案模板。L2专家通过邮箱等方式将word格式的变更方案模板发送给客户，并告知客户进行查收。

**交付责任主体：**专属L2专家

**文档说明：**变更方案模板主要包括网络变更方案概述、组网分析、变更测试步骤、应急方案、回退方案、业务总体测试等内容模块，变更方案模板最终以新华三工程师提供为准，新华三保留最终解释权。

### 节点3 变更方案编写/修改与提交

**服务内容：**客户确认收到变更方案模板后，根据此次变更需求和自身业务环境，撰写/修改变更方案（客户需要将变更方案内容撰写完整）。变更方案撰写/修改完毕之后提交给L2专家审核。

**交付责任主体：**客户

### 节点4 客户变更方案完整性判断

**服务内容：**L2专家对客户提交的变更方案进行初次审核，判断方案是否完整，内容是否合理规范。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点5 变更方案内容缺失、不合理部分告知

**服务内容：**若L2专家判断客户变更方案内容存在缺失或者不合理之处，则主动告知客户变更方案缺失部分和不合理之处，并针对性提供相应修改意见。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点6 变更方案审核流程发起

**服务内容：**L2专家确认收到客户变更方案之后，填写客户业务变更电子流，发起专家团队评审流程。产品支持专家、行业专家和产品研发人员开始对客户变更方案进行全面审核。

**交付责任主体：**专属L2专家、产品支持专家、行业专家和产品研发

### 节点7 变更方案合理性判断

**服务内容：**产品支持专家、行业专家和产品研发人员判断客户变更方案是否存在不合理之处。

**交付责任主体：**产品支持专家、行业专家和产品研发人员

### 节点8 现场变更保障需求判断

**服务内容：**L2专家与客户沟通，判断客户是否需要工程师现场保障。客户需要准确向L2专家反馈保障需求。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点9 变更方案不合理之处告知

**服务内容：**经过产品支持专家、行业专家和产品研发人员审核判断，如果变更方案存在不合理之处，将其告知L2专家并针对性给出修改意见。L2专家在收到专家团队审核意见后，再告知客户进行变更方案修改。

**交付责任主体：**专属L2专家、产品支持专家、行业专家、产品研发

### 节点10 变更方案修改

**服务内容：**客户根据L2专家的意见对方案进行修改，在修改完毕之后再次提交L2专家审核。L2专家在收到客户修改完毕的变更方案之后，评审确认方案所有不合理之处都已经修改完毕。

**交付责任主体：**专属L2专家、客户

### 节点11 业务变更远程保障

**服务内容：**如果客户确认此次变更不需要新华三工程师现场保障，则L2专家、产品支持专家、行业专家和产品研发进行远程保障（客户需要向L2专家提供稳定的远程方式）直至客户此次变更完成。

**交付责任主体：**专属L2专家、产品支持专家、行业专家、产品研发

### 节点12 业务变更现场保障需求

**服务内容：**如果客户确认此次变更需要新华三工程师现场支持保障，则L2专家申请走现场技术支持服务流程，安排一线工程师进行现场保障。

**交付责任主体：**一线工程师

### 节点13 业务变更现场保障

**服务内容：**一线工程师出发到客户现场进行现场保障支持，直至客户完成此次业务变更，并向客户提交现场技术支持服务交付报告。新华三一线工程师需要完整、如实填写现场技术支持服务交付报告，客户需要进行服务确认和签字，此次保障服务结束。

**交付责任主体：**一线工程师

**文档说明：**现场技术支持服务交付报告一式两份，一份客户留存，一份新华三留存。现场技术支持服务交付报告主要内容包括客户单位名称、客户联系人、项目名称、现场服务工程师、现场服务时长等模块。现场技术支



持服务交付报告最终以新华三工程师现场提供为准，新华三保留最终解释权。

## 4.10 日常维护指导服务

### 4.10.1 服务说明

在合同限定的服务时间范围内，专属L2专家主动联系客户，了解客户日常维护所涉及的设备类型和相关功能特性应用，结合原厂当前现有的维护资料，制定专属的日常维护指导手册提交给客户使用。客户运维工程师参考日常维护指导手册，可以对设备运行状态进行各方面检查，实现对设备的规范化维护工作，降低误操作风险。该服务默认1年1次。若客户有定制化日常维护资料需求，则需要L2专家与客户、一线工程师商议后再视情况决定。

### 4.10.2 服务流程

日常维护指导服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	专属L2专家	判断客户是否实施过巡检服务
节点2	专属L2专家	整理当前现有的维护资料，制定日常维护指导文档
节点3	专属L2专家	输出日常维护指导文档提交给客户
节点4	专属L2专家	与客户沟通设备信息收集表，记录客户日常维护需求
节点5	专属L2专家	判断客户是否能提供设备信息和日常维护需求
节点6	专属L2专家	整理基础模块维护指导

### 4.10.3 流程节点说明

#### 节点1 巡检服务确认

**服务内容：** L2专家与客户沟通，确认客户是否实施过巡检服务。

**交付责任主体：** 专属L2专家

#### 节点2 维护资料整理

**服务内容：** L2专家根据客户巡检信息/提供的设备信息，针对性网罗原厂当前现有的各方面维护资料，整理汇总输出客户专属日常维护指导书。对于客户特殊的日常维护指导需求，L2专家详细记录客户需求，再与客户、一线工程师商议后再视情况决定。

**交付责任主体：** 专属L2专家

#### 节点3 日常维护指导文档输出

**服务内容：** L2专家在日常维护指导书制作完成之后，通过邮箱等方式将pdf格式的日常维护指导文档发送给客户，并通过告知客户进行查收和审阅。

**交付责任主体:** 专属L2专家

**文档说明:** 日常维护指导书产品范围包括所有客户在网设备(仅针对新华三产品,具体以设备信息收集表为准),文档内容主要模块包括:某型号设备日常维护指导和产品维护记录表。某型号设备日常维护指导内容模块包括:该型号设备产品概述、该型号设备产品状态运维指导和产品状态监控指导。日常维护指导书具体详细内容,最终以新华三工程师提供为准,新华三保留最终解释权。

#### 节点4 设备信息收集表沟通

**服务内容:** 如果客户没有实施过巡检服务,则L2专家主动联系客户,沟通记录客户日常维护需求,向客户提供设备信息收集表,进行设备信息收集。

**交付责任主体:** 专属L2专家

**文档说明:** 设备信息收集表主要包括设备软件版本采集、设备信息采集和设备配置采集3个模块。设备信息收集表最终以新华三工程师提供为准,新华三保留最终解释权。

#### 节点5 设备信息收集客户态度判断

**服务内容:** 如果客户同意设备信息收集表所涉及的具体内容,则需要填写设备信息收集表,在填写完毕之后,提交给L2专家。

**交付责任主体:** 专属L2专家

#### 节点6 日常维护指导基本文档输出

**服务内容:** 如果客户不能提供设备信息也不能反馈日常维护需求,则L2专家整理基础模块的维护指导。

**交付责任主体:** 专属L2专家

### 4.11 现场技术支持服务

#### 4.11.1 服务说明

在合同限定的服务时间范围内,如果客户需要新华三工程师现场技术支持服务,则L2专家协调工程师到达客户现场进行技术支持,保证客户顺利完成业务相关操作。该服务默认1年4人天(含在途),客户可以对该服务工时进行合理分配使用。

#### 4.11.2 服务流程

现场技术支持服务流程图		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	客户	发起现场技术支持服务需求
节点2	专属L2专家	响应客户服务需求,与客户沟通现场支持服务具体需求
节点3	专属L2专家	判断客户现场技术支持服务剩余人天是否满足此次支持

节点4	专属L2专家	协调并确认现场支持工程师，告知客户现场技术支持人员名单和工程师到达现场时间
节点5	专属L2专家	将具体情况告知代表处销售和客户，建议客户购买新的现场技术支持服务，申请提前交付
节点6	一线工程师	一线工程师去客户现场进行技术支持
节点7	一线工程师	工程师现场技术支持完毕之后，向客户提交现场技术支持服务交付报告，客户签字确认

#### 4.11.3 流程节点说明

##### 节点1 现场技术支持服务需求发起

**服务内容：**客户至少在3个工作日前（新华三确认收到客户服务需求为第1个工作日），向L2专家反馈现场技术支持服务需求。客户需要准确、清晰反馈单位基本信息和服务需求。

**交付责任主体：**客户

##### 节点2 现场技术支持服务沟通

**服务内容：**L2专家响应客户服务需求，与客户沟通现场支持服务具体需求并记录。

**交付责任主体：**专属L2专家

##### 节点3 服务剩余工时判断

**服务内容：**L2专家在收到客户需要进行现场技术支持服务需求后，根据公司记录的客户此项服务剩余工时，判断剩余工时是否满足此次现场技术服务时间需求。

**交付责任主体：**专属L2专家

##### 节点4 现场技术支持人员确认

**服务内容：**如果客户此项服务剩余工时满足此次现场技术支持时间需求，则L2专家将协调并确认现场支持工程师，协调确认完毕后通过电话告知客户此次现场技术支持工程师姓名、联系方式和到达时间。

**交付责任主体：**专属L2专家

##### 节点5 客户剩余工时不足处理

**服务内容：**如果客户此项服务剩余工时不满足此次现场技术支持时间需求，则L2专家将主动联系客户和代表处销售，告知具体情况，建议客户购买新的现场技术支持服务，申请该服务提前交付。如果客户没有额外购买服务意向，则新华三有权拒绝客户此次服务需求。

**交付责任主体：**专属L2专家

### 节点6 工程师现场支持

**服务内容：**一线工程师出发去客户现场，进行现场技术支持。

**交付责任主体：**一线工程师

### 节点7 现场技术支持服务结果确认

**服务内容：**在此次现场技术支持服务结束后，新华三工程师将为客户提交现场技术支持服务交付报告。新华三一线工程师需要如实、完整填写现场技术支持服务交付报告，交给客户进行签字确认。经过新华三内部关于客户现场技术支持服务剩余工时更新同步后，L2专家将主动告知客户现场技术支持服务剩余工时。此次现场技术支持服务结束。

**交付责任主体：**一线工程师

**文档说明：**现场技术支持服务交付报告一式两份，一份客户留存，一份新华三留存。现场技术支持服务交付报告主要内容包括客户单位名称、客户联系人、项目名称、现场服务工程师、现场服务时长等模块。现场技术支持服务交付报告最终以新华三工程师现场提供为准，新华三保留最终解释权。

## 4.12 大客户经理ASM服务

### 4.12.1 服务说明

在服务开始生效后，新华三根据合同内容给客户配置一名专属大客户经理ASM。大客户经理定期主动联系客户，全程与客户沟通，组织并协调各类资源进行一系列的主动式服务并完成交付。大客户经理实时受理并响应客户服务需求，保证服务交付质量，记录各项服务交付成果。此项服务默认1年。

### 4.12.2 服务流程

大客户经理ASM服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	大客户经理	保持与客户沟通，及时响应客户服务需求
节点2	大客户经理	建立规范化交付流程，记录各服务交付成果
节点3	大客户经理	协调各项资源，组织服务交付，保障服务质量

### 4.12.3 流程节点说明

#### 节点1 保持沟通，响应需求

**服务内容：**新华三大客户经理长期与客户保持沟通，对于客户服务需求及时响应，也可以定期去客户现场进行服务沟通。

**交付责任主体：**大客户经理

#### 节点2 建立规范流程，记录成果

**服务内容：**大客户经理依托新华三灯塔系统，建立规范化服务交付流程。在各项服务结果过程中，及时记录交付成果。

**交付责任主体：**大客户经理

### 节点3 资源协调，保证服务质量

**服务内容：**大客户经理在服务客户的过程中，及时协调总部资源进行强力支撑，确保客户问题能及时解决，客户需求能及时落实，保证服务交付质量。

**交付责任主体：**大客户经理

## 4.13 客户服务计划与回顾总结

### 4.13.1 服务说明

在服务开始生效后，新华三大客户经理将主动联系客户，向客户详细介绍各服务项内容，客户根据自身情况反馈所需服务项和服务建议。新华三大客户经理将根据客户意见，制定客户专属服务计划。在客户确认具体服务计划后，大客户经理组织进行服务启动。在服务中期，大客户经理组织进行服务阶段性回顾。在服务末期，大客户经理组织进行服务总结。此项服务默认1年1次。

### 4.13.2 服务流程

客户服务计划与回顾总结流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	大客户经理	介绍所有服务内容，根据客户需求制定服务计划
节点2	大客户经理	输出服务计划书，组织进行客户服务启动
节点3	大客户经理	在服务中期组织并完成服务阶段性回顾
节点4	大客户经理	在服务末期组织并完成客户服务总结

### 4.13.3 流程节点说明

#### 节点1 客户服务计划确认

**服务内容：**大客户经理主动联系客户，与客户约定具体时间，组织服务沟通会（具体形式不限），并拟定客户服务沟通材料。大客户经理在沟通过程中，详细介绍网络产品技术保障服务各项服务内容。客户在大客户经理介绍完毕之后，及时与客户经理沟通，反馈服务需求。大客户经理根据客户实际需求，确认客户具体服务计划，输出服务计划书。大客户经理根据客户服务计划，在新华三灯塔系统中创建相应任务，并将客户服务计划书上传。

**交付责任主体：**大客户经理

**文档说明：**服务沟通材料不限于PPT等形式。若采用PPT形式，则客户服务沟通PPT主要包括：网络产品技术保障服务总体简介、具体内容展示和交付计划制定等3块内容。客户服务计划书主要包括：客户服务时间、客户服务交付主要负责人、客户服务计划和服务内容等4块内容。服务沟通PPT和服务计划书最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。

## 节点2 客户服务启动

**服务内容：**大客户经理根据客户具体服务计划，提前准备服务启动材料。大客户主动联系客户，约定具体服务启动时间，组织服务启动仪式（具体启动形式不限于现场）。大客户经理在服务启动期间，向客户汇报服务启动内容，递交服务计划书、服务启动函等材料。大客户经理对客户服务启动进行记录，在服务启动结束后将材料上传至灯塔系统。

**交付责任主体：**大客户经理

**文档说明：**客户服务启动汇报材料不限于PPT等形式。若采用PPT形式，则客户服务启动PPT主要包括：客户服务内容介绍、新华三技术维护服务团队介绍和客户服务计划介绍等3块内容。服务计划书、客户服务启动函等材料可通过电子版或打印版提交给客户。服务启动汇报材料最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。

## 节点3 客户服务阶段性回顾

**服务内容：**大客户经理在服务中期的时候，对前期客户所有交付情况和当前交付进展进行汇总，输出服务阶段性回顾报告。大客户经理主动联系客户约定具体时间，组织客户服务阶段性回顾。大客户经理向客户进行服务阶段性回顾，需要详细向客户介绍服务进展（具体形式不限于现场、线上会议、定期邮件等）。在进行服务阶段性回顾的时候，详细记录客户服务需求和建议，根据客户反馈情况及时对后期客户服务交付进行调整。大客户经理对客户服务阶段性回顾进行记录，在阶段性回顾结束后将材料上传至灯塔系统。

**交付责任主体：**大客户经理

**文档说明：**客户服务阶段性回顾报告不限于PPT等形式。若采用PPT形式，则客户服务阶段性回顾PPT主要包括：网络产品技术保障服务阶段性交付情况汇总、已完成服务内容交付成果展示和客户服务建议和后期服务需求沟通等3块内容。服务阶段性回顾报告最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。

## 节点4 客户服务总结汇报

**服务内容：**大客户经理在服务末期的时候，对所有服务交付情况、服务成果、客户需求落地情况进行汇总，输出服务总结报告。大客户经理主动联系客户约定具体时间，组织客户进行服务总结。大客户经理在向客户进行服务总结时，需要详细向客户介绍整体服务交付和客户需求落地情况（具体形式不限）。大客户经理对客户服务总结进行记录，在服务总结结束后将材料上传至灯塔系统。

**交付责任主体：**大客户经理

**文档说明：**客户服务总结报告不限于PPT等形式。若采用PPT形式，客户服务总结PPT主要包括：网络产品技术保障服务整体性总结、所有服务成果展示和客户服务建议落地情况展示等3块内容。服务总结报告最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。

### 4.14 专属服务关怀与回访

#### 4.14.1 服务说明

在当地节假日之前，新华三大客户经理组织进行客户专属服务关怀，通过电话、短信、微信、邮件、现场等不同形式对客户进行节日关怀活动。在客户服务末期，新华三大客户经理组织服务

回访活动，充分听取客户对于新华三一系列服务的反馈，悉心听取客户意见，记录客户对于服务的满意度。此项服务默认1年1次。

#### 4.14.2 服务流程

专属服务关怀与回访流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	大客户经理	提前准备客户节日关怀材料，规划确认关怀形式
节点2	大客户经理	按照确定的关怀形式进行节日服务关怀并记录
节点3	大客户经理	服务末期进行客户服务满意度回访调研并记录
节点4	大客户经理	将客户关怀与回访记录上传至新华三服务系统

#### 4.14.3 流程节点说明

节点1 规划准备节日服务关怀
<p><b>服务内容：</b>大客户经理在当地时间节假日来临之前，规划客户节日服务关怀形式，准备服务关怀材料。</p> <p><b>交付责任主体：</b>大客户经理</p>

节点2 进行客户节日服务关怀
<p><b>服务内容：</b>大客户经理在节假日来临前几天，按照确定的关怀形式进行客户节日关怀，向客户进行节日祝福并展现新华三温暖化、贴心化服务。在每次节日服务关怀后，大经理对服务关怀及时记录。</p> <p><b>交付责任主体：</b>大客户经理</p> <p><b>关怀形式：</b>客户节日服务关怀形式包括但不限于电话关怀、短信关怀、微信关怀、邮件关怀、现场关怀、卡片关怀等多种形式。服务关怀形式最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。</p>

节点3 服务回访调研
<p><b>服务内容：</b>在客户服务末期，新华三大客户经理组织进行客户服务回访调研，悉心听取记录客户对于新华三各项服务的评价和意见，并对客户意见进行及时反馈。</p> <p><b>交付责任主体：</b>大客户经理</p> <p><b>回访形式：</b>客户服务回访形式包括但不限于电话回访、短信回访、现场回访、微信回访等多种形式。服务回访形式最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。以下客户回访调研表仅供参考。</p>

节点4 客户服务关怀回访记录上传
<p><b>服务内容：</b>新华三大客户经理将服务期间组织的关怀和服务回访记录上传至新华三服务系统，新华三进行客户专属服务统一归档。</p>

**交付责任主体：**大客户经理

**回访形式：**客户服务回访形式包括但不限于电话回访、短信回访、现场回访、微信回访等多种形式。服务回访形式最终以新华三客户经理提供为准，新华三保留最终解释权。以下客户回访调研表仅供参考。

## 4.15 400大客户专线

### 4.15.1 服务说明

客户购买网络产品技术保障服务后，新华三根据合同内容将给客户开通大客户专线。经过新华三授权，客户可以通过大客户专线拨入新华三400服务热线，直通400坐席工程师，直接进入问题受理。新华三将提升客户网上问题处理级别，疑难问题及时升级二线、研发。该服务默认1年，新华三大客户热线号码：400-826-5511。

### 4.15.2 服务流程

400大客户专线服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	大客户经理	客户400大客户专线权限开通
节点2	大客户经理	客户信息收集及信息上传
节点3	大客户经理	客户信息系统录入
节点4	大客户经理	客户信息服务系统更新

### 4.15.3 流程节点说明

#### 节点1 客户400大客户专线权限开通

**服务内容：**根据合同内容，新华三大客户经理给客户开通CT 400大客户专线权限，申请大客户VIP号。

**交付责任主体：**大客户经理

#### 节点2 客户信息收集及信息上传

**服务内容：**大客户经理与客户沟通，根据客户400运维需求，收集客户运维工程师信息，告知客户大客户热线账号与VIP号。大客户经理将客户信息上传至服务系统，并同步给远程客户经理。

**交付责任主体：**大客户经理

**文档说明：**客户信息收集表包括客户单位名称、客户姓名、手机号、客户岗位。收集的客户运维工程师的名单暂上限为10个。

#### 节点3 客户信息系统录入

**服务内容：**新华三内部同步客户信息，L2专家将客户信息录入400服务系统，客户后续所有网上问题都通过大客户专线拨入。



交付责任主体：专属L2专家

#### 节点4 客户信息服务系统更新

**服务内容：**针对客户运维人员调动等情况，大客户经理定期向L2专家同步更新客户运维人员信息。400系统内将及时进行客户信息更新，确保客户拨入大客户专线系统识别的准确性。

交付责任主体：大客户经理

### 4.16 关键时刻保障服务

#### 4.16.1 服务说明

在客户在自身业务特殊时间段，客户需要新华三工程师现场保障，则将服务需求反馈给对应的大客户经理，大客户经理将协调新华三工程师到达客户现场进行一段时期保障工作，协助客户顺利度过这段业务特殊时期。在客户关键时刻来临之前，新华三工程师将根据客户实际需求，配合客户做保障前准备工作。在客户关键时刻保障结束后，新华三工程师做一系列保障后工作。此项服务默认7人天（含在途）。

#### 4.16.2 服务流程

日常维护指导服务流程表		
节点序号	处理人	服务内容简介
节点1	客户	客户发起现场保障服务需求
节点2	大客户经理	判断客户关键时刻保障服务剩余人天是否满足此次保障支持
节点3	大客户经理	根据客户需求，发起成立关键时刻保障组，安排工程师去客户现场保障
节点4	大客户经理	告知客户此次保障人员名单和工程师到达现场时间
节点5	现场保障工程师	在保障开始前，根据客户实际保障需求，进行完善的保障前准备工作
节点6	现场保障工程师	在客户现场进行保障，保障期间发现问题及时处理
节点7	现场保障工程师	保障结束后，再次检查客户业务环境，若有隐患及时处理
节点8	现场保障工程师	告知客户本次保障所用人天，递交保障服务交付保障进行保障总结
节点9	大客户经理	将具体情况告知代表处服务销售和客户，建议客户购买新的人天服务，申请提前交付

#### 4.16.3 流程节点说明

##### 节点1 客户服务需求发起

**服务内容：**客户需要至少在2周之前发起现场保障服务需求，告知新华三大客户经理具体保障要求、保障天数、具体业务场景等。

责任主体：客户

### 节点2 客户保障剩余人天判断

**服务内容：**大客户经理接收到客户保障服务需求之后，判断客户关键时刻保障服务剩余人天是否满足此次保障支持。

**交付责任主体：**大客户经理

### 节点3 成立保障小组

**服务内容：**大客户经理根据客户反馈的实际服务需求和实际业务情况，发起成立关键时刻保障小组，邮件确认一线工程师、二线专家、产品研发等保障人员名单。

**交付责任主体：**大客户经理

### 节点4 告知保障人员名单

**服务内容：**大客户经理成立关键时刻保障小组，确认具体名单之后，与客户沟通，告知关键时刻保障人员名单和工程师到达现场时间。若为传统节日保障，大客户经理可以视情况向客户递交节日保障卡片。

**交付责任主体：**大客户经理

### 节点5 保障前准备工作

**服务内容：**在客户关键时刻至少前1周，现场保障工程师根据客户实际保障前需求，进行完善的保障前准备工作。例如利用服务数字中枢对客户业务环境进行全方位检查，根据客户备件服务级别和现场备件需求，核查新华三库房备件情况等。现场保障工程师针对巡检发现的风险隐患，及时协调处理，针对设备配置和运行状态进行优化。

**交付责任主体：**现场保障工程师

### 节点6 进行现场保障

**服务内容：**在客户需要保障的时间前1天，新华三现场保障工程师到达客户现场，准备进行现场保障。在客户关键时期，检查设备运行状态，若发现问题介入处理。针对疑难问题，马上升级给后台远程保障小组，进行快速处理。若客户有现场备件保障需求，则新华三工程师视情况协调备件到达客户现场保障。

**交付责任主体：**现场保障工程师

### 节点7 保障后结束检查

**服务内容：**在完成客户关键时刻保障之后，新华三现场保障工程师通过服务数字中枢等方式，对客户在网设备进行全方位检查，确保客户设备当前状态正常。对于检查发现的风险隐患，进行及时处理。

交付责任主体：现场保障工程师

### 节点8 保障服务总结

**服务内容：**在完成客户关键时刻保障之后，新华三工程师根据实际情况对此次保障进行总结，向客户告知此次保障所用人天，递交服务交付报告，客户签字确认。

交付责任主体：现场保障工程师

**文档说明：**服务交付报告应该包含具体保障项目、具体所用人天、客户单位名称等。服务交付报告最终以新华三工程师提交为准，新华三保留最终解释权。

### 节点9 剩余保障人天不够处理

**服务内容：**在客户提出保障服务需求之后，新华三大客户经理判断客户剩余保障人天不足以支持此次保障，则将具体情况告知对应服务销售和客户，建议客户购买新的人天服务，申请提前交付。

交付责任主体：大客户经理

## 5. 名词定义

- 1、**400：**H3C技术支持服务热线，普通热线：400-810-0504；大客户热线：400-826-5511
- 2、**RAM：**Remote Account Manager远程客户经理
- 3、**ASM：**Account Service Manager客户服务经理

## 6. 新华三服务责任

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，客户发起服务需求或新华三客户经理主动联系客户。新华三将确认客户信息，按照公司内规定流程，在合同规定的时间内完成服务交付。

## 7. 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、客户应向 H3C 提供合理的远程方式（当新华三工程师需要时），以便 H3C 工程师能进行远程协助服务；
- 3、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的传播；
- 4、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；
- 5、客户需要在新华三一系列的网络产品技术保障服务中，主动配合新华三工程师的正常工作开展；
- 6、客户有相应的产品正常售后维护咨询、配置、故障问题处理等请拨打新华三 400 热线。

**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。

## 8. 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) 客户设备物理性故障需要进行更换
  - (2) 由于软件升级引起的对新版本硬件或存储设备的需求；
  - (3) 任何最终用户提出的客户化定制软件或安装服务；
  - (4) 非H3C软件或硬件产品；
  - (5) 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；
  - (6) 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；
  - (7) 防拆标签破损或私自拆除的设备的维护服务。

**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