

# 云计算软件技术支持服务

## 服务概述

云计算软件技术支持服务是 H3C 为协助客户解决在使用 CAS、Cloud OS、VDI 等云计算软件中遇到的各类问题，提供专业化的技术支持服务。

## 服务内容

在 H3C 云计算软件技术支持服务中，H3C 公司向最终用户交付如下服务：

序号	服务子项	内容描述
1	技术支持时间	24 小时/天，7 天/周，365 天/年
2	技术支持获取方式	客户可以通过电话、Web 访问 H3C 技术支持资源，反馈问题并获取支持
3	问题处理	H3C 响应并解决客户咨询问题或软件问题
4	问题升级管理	对于复杂问题，提供问题升级通道，推动问题快速解决
5	在线信息访问	客户可通过 H3C 网站获取最新产品、方案信息。同时通过服务代码，可以访问 H3C 知识案例库，查找产品相关案例；参与技术论坛讨论，与其他用户进行技术交流
6	版本更新	H3C 为客户提供了服务代码，客户可以根据服务代码从 H3C 官方网站获取最新的云计算软件版本及相关文档，实现版本更新
7	现场技术支持	7×24 小时响应，根据问题级别到达

## 客户价值

- 7×24 小时，全天候获取支持
- 在软件问题发生后，快速获取解决方案
- 及时获取最新版本信息，避免因已知问题而导致软件运行异常
- 不限次支持
- 及时获得软件文档更新
- 重大问题现场支持
- 利用统一运维平台实现业务运维的科学化、现代化管理；
- 为新业务的发展提供灵活的业务运维能力。



**新华三技术有限公司**

北京总部  
北京市朝阳区广顺南大街 8 号院 利星行中心 1 号楼  
邮编: 100102

杭州总部  
杭州市滨江区长河路 466 号  
邮编: 310052  
电话: 0571-86760000  
传真: 0571-86760001

<http://www.h3c.com>

**客户服务热线**  
**400-810-0504**

Copyright ©2017 新华三技术有限公司保留一切权利

免责声明: 虽然 H3C 试图在本资料中提供准确的信息, 但不保证资料的内容不含有技术性误差或印刷性错误, 为此 H3C 对本资料中的不准确不承担任何责任。  
H3C 保留在没有通知或提示的情况下对本资料的内容进行修改的权利。