

# H3C 大数据软件技术支持服务

## 产品概述

H3C 大数据软件技术支持服务是为 H3C 大数据软件提供全面的软件服务而推出的专业服务产品。

H3C 大数据软件技术支持服务有 1 年、3 年两个规格，客户采购大数据软件时会随产品自带 1 年技术支持服务，客户也可以根据需求选择购买 3 年技术支持服务。

## 服务内容

服务内容	服务描述
技术支持时间	24 小时/天 7 天/周 365 天/年
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
问题处理	H3C 响应并解决客户咨询问题或软件问题
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
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
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大数据软件版本及相关文档，实现版本更新
现场技术支持	7×24 小时响应，根据问题级别到达

## 产品特点

基于大数据软件技术支持服务，客户可以全天候获取专业、有效的大数据软件技术支持，并可以获取业界领先的大数据专业知识。H3C 大数据软件技术支持团队成员均为大数据领域专家，拥有丰富的大数据技术规划、设计、实施和维护的经验，可以最大程度帮助客户降低虚拟化环境风险，加快客户投资回报率。

## 客户获益

- 通过大数据软件技术支持服务，可以：
- 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



**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 ©2018 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。