

# 星网信通高级驻场服务说明书

(V2020)



**深圳市星网信通科技有限公司**

本说明书自 2020 年 1 月 1 日起生效

## 1 适用产品

本说明书适用于深圳市星网信通科技有限公司(以下简称:星网信通)提供的驻场服务,支持的产品见《附件一》。

## 2 驻场维保服务概述

驻场服务是星网信通为客户打造并提供的维护保障服务解决方案。该方案在保修服务基础上,提供了人员驻场服务,在正常工作时间内,提高了问题处理、硬件更换或预更换服务的响应时间和响应速度,帮助您维护更加高效、稳定的网络环境,提高网络生产力。

星网信通将按如下内容和描述为您提供专业的驻场服务:

序号	服务内容	服务内容描述
1	现场问题处理	提供现场问题处理,5×8 覆盖
2	现场技术支持	提供现场技术信息共享和补丁下载,5×8 覆盖
3	软件更新授权	提供对应主机版本软件的维护版本的现场更新授权服务(补丁和小版本),5×8 覆盖
4	现场硬件更换	硬件故障时,提供工程师现场硬件更新支持服务,5×8 覆盖
5	设备健康检查	每月一次
6	服务支持计划与报告	每年度一次

## 3 驻场服务内容

### 3.1 现场问题处理

驻场工程师在服务协议规定的服务时间内,提供现场问题处理服务。现场协助客户进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。

现场问题处理服务中的各方职责列表

编号	活动	厂家职责	星网信通职责	客户职责
1	并提供必要的信息。	责任方	-	责任方
2	指派一名有相应资格的运维人员配合，以提供所需的信息和帮助。	-	-	责任方
3	确保现场工程师可以方便地进出站点、授权现场工程师获取操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。	-	-	责任方
4	现场问题处理。	协助方	责任方	协助方
5	验证实施的效果。	-	-	责任方
6	提交《现场技术服务报告》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等。	-	责任方	-
7	在《现场技术服务报告》上签字，确认服务完成。	-	-	责任方

### 3.2 现场技术支持

星网信通根据厂家提供的产品和技术资料，如产品手册、配置指南、组网案例、维护经验汇总等，通过现场技术支持，使客户可以及时掌握最新的维护经验和技巧、获得最新的产品知识。

### 3.3 软件更新授权

为确保客户购买设备的稳定运行，星网信通协助客户共同安装厂家提供软件修正补丁。补丁是指设备厂家对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决措施，这些软件补丁都在实际应用环境或者模拟实验网中得到改进和验证，将对原授权软件起到消除运行隐患的作用。

### 3.4 现场硬件更换

现场硬件更换服务的更换件可能是新件或者是同等类型和功能的好件。对应的板件由设

备厂家提供，星网信通协助客户进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。

现场硬件更换服务中的各方职责列表：

编号	活动	厂家职责	星网信通职责	客户职责
1	确认需现场工程师进行现场硬件更换排除故障。	责任方	-	-
2	指派一名有相应资格的运维人员配合现场工作，以提供所需的信息和帮助。	-	-	责任方
3	确保现场工程师可以方便地进出站点，授权现场工程师操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。	-	-	责任方
4	提供现场硬件更换服务。	-	责任方	协助方
5	验证实施的效果。	-	-	责任方
6	提交《现场技术服务报告》，内容包含本次服务需求及服务操作记录等。	-	责任方	-
7	在《现场技术服务报告》上签字，确认服务完成。	-	-	责任方

**注意：**

针对现场服务，贵方应提供以下协助：

- 1、 提供适当的工作环境和合理的权限，包括但不限于在硬件附近配备供服务人员使用的供热、供电、照明、通风装置、和电源插座等；
- 2、 定期备份日志、图像和配置，并向星网信通服务人员提供该信息及相关的文件或网络访问权限；
- 3、 确保所有硬件安装在十英尺以下，对于安装在四英尺以上的硬件，提供可以达到硬件高度的梯子；
- 4、 当服务人员必须在贵方的无人场地工作时，向服务人员提供安全和防护措施；

### 3.5 设备健康检查

设备健康检查是指，星网信通根据计划对约定的客户网络中的设备的数据配置、运行状态等各项内容检查和分析，发现设备运行中存在的问题和潜在风险，并对检查结果进行总结报告和提出相应的措施建议，保障您的网络安全、高效运行。

该项服务一般在网管运维中心或者通过其他工具通过远程连接方式完成。设备健康检查

结束后，会向客户提交《设备健康检查报告》。

注意：

1. 在进行设备健康检查过程中，如果需要远程接入，则需客户提供远程接入通道以及临时接入帐号及密码。
2. 设备健康检查服务适用的产品参考附录一，附录一以外产品设备健康检查服务需要另外付费购买。

设备健康检查服务中的双方职责列表：

编号	活动	厂家责任	星网信通职责	客户职责
1	按照合同规定的服务频次，提交设备健康检查服务申请。	-	责任方	-
2	批准服务申请，并提供必要的协助。	-		责任方
3	按客户提供的站点信息制定健康检查计划。	-	责任方	协助方
4	提供远程接入通道以及临时接入帐号及密码。	-	-	责任方
5	确保工程师可以方便地进出工作地点，授权工程师获取操作相应设备的权限并保障工作环境的安全。（如有必要）。	-	-	责任方
6	检查网络设备的配置和运行状态，收集用于分析的相关信息。	-	责任方	-
7	总结检查情况，分析网络问题和潜在风险。	协助方	责任方	-
8	提交《设备健康检查报告》，并就发现的问题与潜在风险与客户交流，提出解决措施或建议。	-	责任方	协助方

### 3.6 服务支持计划与报告

星网信通驻场工程师将负责创建一份年度服务支持计划（Service Support Plan），服务支持计划涉及技术和业务两个方面，以满足您的服务需求。同时，星网信通驻场工程师将负责按照服务支持计划要求，与您一起对一段时间内的故障问题汇总、备件更换情况及其它服务活动的进展情况进行总结并定期输出服务报告。

## 4 驻场服务执行标准

服务内容	服务响应时间	描述	备注
现场问题处理	5×8	5×8：周一至周五，09:00~18:00	节假日按照国家规定不提供服务，如有特殊要求的，需要根据实际情况进行报价。星网信通不保证一定能够在节假日提供满足客户特殊需求的服务。
现场技术支持	5×8	5×8：周一至周五，09:00~18:00	无
软件更新授权	5×8	5×8：周一至周五，09:00~18:00	如更新授权操作时间为非工作时间，需要根据实际情况进行报价。星网信通不保证一定能够在非工作时间提供满足客户特殊需求的服务。
现场工硬件更换	5×8	5×8：周一至周五，09:00~18:00	现场硬件更换的时效性，需要厂家备件和客户备件共同保证。 如现场工硬件更换操作时间为非工作时间，需要根据实际情况进行报价。星网信通不保证一定能够在非工作时间提供满足客户特殊需求的服务。
设备健康检查	5×8	按照服务计划，每月提供1次	无
服务支持计划与报告	5×8	制定服务支持计划，输出年度服务报告	无

### 说明：

- 1、星网信通将根据实际情况以及对客户的服务等级承诺，采取必要的服务方式以尽力帮助客户及时、有效地解决问题；
- 2、该驻场服务的起始和结束时间，以您在 PO/合同中购买的服务期间为准。在 PO/合同中未列明起止时间的情况下，如果是随产品一起销售的驻场服务，则默认与产品保修的起始时间保持一致。
- 3、不适用此服务的服务项目包括但不限于：
  - 1) 操作系统、其它软件 and 数据的恢复；
  - 2) 应用程序的运行测试，或客户要求或请求进行的其它测试；
  - 3) 互连性或兼容性问题的故障排除；
  - 4) 由于客户未按照要求安装厂家提供的系统修复、修理、修改所需的软件和补丁而需进行的服务；
  - 5) 由于客户未采取星网信通建议的规避措施而需进行的服务。

## 5 服务免责

服务免责说明如下：

- 1、 下列情况可能导致华为或星网信通的服务不能按要求提供：
  - 1) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；
  - 2) 社会性问题（如：动乱、战争、罢工、政府管制等）引起的服务条件恶化；
  - 3) 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施。
  - 4) 运营商通讯系统中断。
- 2、 由以下原因对生产设备造成的损坏，星网信通不保证驻场服务问题处理的时效性：
  - 1) 由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对生产的设备造成损坏。
  - 2) 自然损耗或磨损造成设备损坏。
  - 3) 因现场设备运行环境(比如潮湿)或外部因素（比如外部电磁干扰、内部互联设备的故障等）不能满足设备已书面提示的正常运行的环境要求，所造成的直接损坏。
  - 4) 由于客户的故意或疏忽、使用不当或蓄意破坏行为对生产设备造成大规模的硬件或数据损坏。
  - 5) 客户没有根据设备的操作手册运行华为公司生产设备，所造成的损坏。
  - 6) 因客户或第三方所造成的系统损坏，包括未按要求擅自对系统重新搬迁、安装；未按要求擅自对识别标志进行调整、修改或删除所造成的损坏。
  - 7) 由于客户基础设施的原因造成的系统损坏。
  - 8) 未经对应厂家授权，硬件或软件已被修改的设备。
- 3、 如下表所列产品或部件不属于驻场服务范围：

类型	具体产品或部件
消耗类	包括但不限于线缆、耳机、麦克风（智真除外）、白板笔、延长器、分配器、S系列交换机配套的锂电池模块、制冷剂、防尘网、加湿桶等。
终端及个人用品类	包括但不限于摄像机（视频监控），编解码器（视频监控），IP电话机，IAD（IAD1224除外），EGW，瘦客户端，话务盒，音箱（智真除外）、调制解调器、无线手持终端，接入终端、个人电脑及外设、便携机、电视机（智真除外）。
结构件类	包括但不限于防护罩、支架、三脚架、推车、桌椅等。
机柜与附件类	包括但不限于机柜、文档，产品附件、安装附件、工具、天馈产品（包括但不限于天线、塔放、和分路器等）。

- 4、星网信通不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。
- 5、任何情形下，星网信通都不因本服务说明书对客户直接或间接经济损失承担责任，星网信通对于由于其责任所导致的客户损失的最大赔偿额不高于客户购买该服务所支付的金额。
- 6、合同规定范围之外的客户自购设备不在本服务说明书所含的服务范围内。
- 7、该维保服务是一项可以选择的服务，客户可以选择是否购买相关的服务并选择何时终止。如果客户选择购买相关的服务，则表示客户允许星网信通在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。星网信通将在客户同意的前提下，遵从客户的要求访问和处理相关信息，该信息将仅用于提供维保服务。由于客户是这些信息的控制者，星网信通无法确认此类信息是否包含客户机密信息或个人数据，客户应当保证其将根据所适用的法律要求，获得或保留所有必要的同意、许可、授权（“同意”）用于让星网信通提供此服务，使星网信通在提供相关服务时不会违反适用的法律要求、客户的隐私政策、或者客户与用户的协议。星网信通将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但不就提供服务过程中获取和处理此类信息的行为导致的直接或间接责任负责。如你将硬件设备交由星网信通驻场工程师，表明你已经对存储在硬件设备中的任何保密的、私有



的或个人信息进行了备份且已经从硬件设备中彻底删除，同时授权星网信通转移此硬件设备至对应的合法厂家在中国或者其他国家的维修中心进行维修。你应在交付此硬件设备给星网信通前独自负责删除上述信息，同时应进一步赔偿、为星网信通抗辩并使星网信通免于承担任何政府机构或第三方施加的，由于在转移、处置上述信息时未能遵从适用的法律法规，而导致的任何及所有索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。

## 附录一 设备健康检查服务适用的产品清单

设备健康检查服务仅适用于如下表格中所列示的产品，如下表格之外的产品，如需设备健康检查服务，须另付费购买。

产品大类	产品概况
融合通信	智慧应急系列产品、EC 企业通信系列产品、视频会议系列产品、联络中心系列产品、视频监控系列产品
能基&数据中心	所有产品
网络、传输、接入	所有产品
智能计算	所有产品
云计算	所有产品
星网信通自产软件	所有产品

## 附录二 问题严重级别定义

- 1) P1问题：出现严重故障，对客户网络和业务运营造成严重影响，涵盖最终用户在使用过程中发现的所有服务中断或网络功能损坏类的事件。
- 2) P2问题：对业务运营造成显著影响，故障有可能导致业务中断，产品部分操作不可用，但是仍能使用，对用户相关的领域没有影响，或影响可以设法规避。
- 3) P3问题：对业务运营造成有限的影响，故障并不影响网络服务或功能，产品仍能运转，但功能受限。此类情景不紧急，并未对客户整体业务运作造成严重限制。

- 4) P4问题：业务运营没有造成影响。在日常的操作和维护过程中，涉及对设备功能、规格、操作和配置的咨询求助，且咨询不涉及网络的评估、最优化及性能分析。

### 附录三、问题处理 SLA

技术支持级别	定义
P1 问题处理	4 小时内给出下一步处理建议或者恢复业务，问题处理结论包括：重启、重新加载、原厂或者客户提供备件等；恢复业务指问题级别降低至 P3 或者 P4 或者完全恢复正常运行。
P2 问题处理	8 小时内给出下一步处理建议或者恢复业务，问题处理结论包括：重启、重新加载、原厂或者客户提供备件等；恢复业务指问题级别降低至 P3 或者 P4 或者完全恢复正常运行。
P3 问题处理	24 小时内给出下一步处理建议或者恢复业务，问题处理结论包括：重启、重新加载、原厂或者客户提供备件等；恢复业务指问题级别降低至 P4 或者完全恢复正常运行。
P4 问题处理	72 小时内给出下一步处理建议或者 7 个工作日内闭环。