



**Услуги
техподдержки Huawei** **расширенной**

Авторские права © Huawei Technologies Co., Ltd. 2017. Все права защищены.

Воспроизведение или передача данного документа или какой-либо его части в любой форме и любыми средствами без предварительного письменного разрешения компании Huawei Technologies Co., Ltd. запрещена.

Товарные знаки



является товарным знаком или зарегистрированным товарным знаком компании Huawei Technologies Co., Ltd.

Другие товарные знаки, наименования изделий, услуг и компаний, упомянутые в настоящем документе, принадлежат их владельцам.

Примечание

Приобретаемое оборудование, услуги и конструктивные особенности обуславливаются договором, заключенным между компанией Huawei и клиентом. Все или отдельные части оборудования, услуг и конструктивных особенностей, описываемых в данном документе, могут не входить в объем покупки или объем эксплуатации. Если иное не указано, любые формулировки, сведения и рекомендации, содержащиеся в данном документе, представляются с условием «как есть», исключая гарантии, поручительства или какие-либо объяснения, явные или подразумеваемые.

Документ содержит текущую информацию на момент его издания, которая может быть изменена без предварительного уведомления. При подготовке этого документа было приложено максимум усилий для обеспечения точности содержания. Но все положения, информация и рекомендации этого документа не устанавливают жестких гарантий любого типа, сокращений или предположений.

Huawei Technologies Co., Ltd.

Адрес: Krylatskaya Str., 17, Bldg 2 (Business Park “Krylatsky Hills”, bldg.” B”), 121614, Moscow, Russia

Веб-сайт: <http://e.huawei.com>

Эл. почта: CISsupport@huawei.com

Телефон: 8-800-100-88-83

Содержание

1 Обзор.....	3
2 Описание услуги расширенной техподдержки продуктов	5
2.1 Центр технической поддержки (ТАС).....	5
2.2 Доступ к сайту технической поддержки.....	5
2.3 Обновление ПО.....	5
2.4 Авансовая замена оборудования.....	6
2.5 Поддержка на объекте	7
3 Обязанности Заказчика или партнера:.....	8
4 Исключения	10
5 Ограниченная ответственность.....	12

1 Обзор

В рамках услуг расширенной техподдержки Huawei предлагаются сервисы Hi-Care и Co-Care, предназначенные для постоянного и надежного обслуживания на основе выбранных вами Соглашений об уровне обслуживания (SLA).

Услуги в пакете Hi-Care Huawei нацелены на техническое обслуживание заказчиков. Компания Huawei в самые кратчайшие сроки ответит на ваши технические запросы, связанными с удаленным устранением неисправностей и авансовой заменой оборудования. В пакет услуг Hi-Care включена техническая поддержка на объекте, для содействия в повышении эффективности, стабильности и производительности работы сети.

В следующей таблице приведен перечень услуг Hi-Care для разных пакетов:

Пакет обслуживания Предоставляемые услуги	Basic	Standard	Premier	Onsite Standard	Onsite Premier
Центр технической поддержки (TAC)	24x7	24x7	24x7	24x7	24x7
Доступ к сайту технической поддержки	Да	Да	Да	Да	Да
Обновление ПО	Да	Да	Да	Да	Да
Авансовая замена оборудования	9x5xNBD-S	9x5xNBD	24x7x4	9x5xNBD	24x7x4
Поддержка на объекте	Нет	Нет	Нет	9x5xNBD	24x7x4

Пакет услуг Co-Care Huawei, предназначенный для сертифицированных сервисных партнеров (CSP), поможет повысить эффективность, стабильность и производительность работы сети.

В следующей таблице приведен перечень услуг Co-Care для разных пакетов:

Пакет обслуживания Предоставляемые услуги	Basic	Standard	Premier
Центр технической поддержки (TAC) (только L3)	24x7	24x7	24x7
Доступ к сайту технической поддержки	Да	Да	Да
Обновление ПО	Да	Да	Да
Авансовая замена оборудования	9x5xNBD-S	9x5xNBD	24x7x4

Примечания:

1. Предоставление услуг основано на коммерчески разумных усилиях. Для наиболее эффективного и своевременного разрешения вашей проблемы Huawei выбирает подходящий способ обслуживания в зависимости от реальной ситуации и принятого соглашения SLA. Huawei оставляет за собой право выбрать указанный сервисный режим.

2. В набор услуг Co-Care не включена сервисная поддержка уровня L1 или L2 в удаленном режиме или с выездом на объект. Такие виды поддержки могут быть оказаны партнерами.

услуга Hi-Care означает услугу, предоставляемую под брендом Huawei, которая может быть продана Huawei или перепродана ее авторизованными партнерами. Huawei отвечает за предоставление услуг Hi-Care заказчикам. Услуги Co-Care могут быть проданы только сертифицированным партнерам Huawei CSP (Certified Service Partners). Huawei оказывает партнерам только удаленную поддержку и предоставляет запасные части. Партнеры несут ответственность за интеграцию услуг Co-Care со своими собственными сервисными предложениями, продажу и предоставление таких услуг заказчикам.

2 Описание услуги расширенной техподдержки продуктов

2.1 Центр технической поддержки (ТАС)

Заказчик или партнер может круглосуточно, в любой день недели (24x7) обращаться в Центр технической поддержки (ТАС) Huawei за поддержкой работы продуктов, устранением неисправностей и по иным вопросам. Время реагирования компании Huawei на запрос заказчика или партнера в течение 30 минут для вызовов с приоритетом 1-го уровня, в течение 60 минут для запросов с приоритетом 2-го уровня, в течение 2 часов для запросов с приоритетом 3-го уровня и на следующий рабочий день для запросов с приоритетом 4-го уровня. (Время реагирования — это время с момента получения ТАС вашего сервисного запроса до момента, когда специалист технической поддержки в первый раз свяжется с вами.)

2.2 Доступ к сайту технической поддержки

Компания Huawei предоставляет техническую и общую информацию о продуктах Huawei в руководствах, инструкциях по установке и в примерах по техобслуживанию сети. После получения разрешения на доступ к веб-сайту, заказчик или партнер может просматривать или загружать необходимые документы и инструменты самостоятельной поддержки, а также получать последнюю информацию о продукте. Веб-сайт технической поддержки Huawei: <http://support.huawei.com>

2.3 Обновление ПО

Чтобы ваши сетевые технологии соответствовали последним функциональным возможностям основного программного обеспечения (ПО) и модификациям системы в рамках набора функций, предусмотренных в лицензии, Huawei предоставляет обновления операционной системы (ОС) в виде версий с устраненными ошибками, коррекций и версий с обновлениями. Также Huawei предоставляет право приобретения коммерчески доступных релизов ПО. Если иное не порекомендовано компанией Huawei, Вы можете самостоятельно устанавливать обновления программного обеспечения.

2.4 Авансовая замена оборудования

Авансовая замена оборудования дает возможность заказчику заранее получить оборудование для замены после того, как Huawei сочтет замену необходимой и будет сгенерирован номер RMA (Return Material Authorization). Оборудование на замену может быть новым или эквивалентным новому по рабочим характеристикам и надежности. Если продукт был снят с производства или отсутствует на складе, компания Huawei обязана предоставить оборудование и комплектующие другого типа, соответствующего или превосходящего оригинал по рабочим характеристикам. На любое заменяемое оборудование или запчасть компания Huawei дает гарантию сроком 90 (девяносто) дней с момента поставки, или на остаток начального гарантийного периода (в зависимости от того, какой срок больше).

В рамках услуг Hi-Care Huawei берет на себя все транспортные и страховые расходы при возврате неисправных блоков.

Сроки услуг по авансовой замене оборудования зависят от географических и весовых ограничений в зависимости от местоположения объекта заказчика, условий транспортировки и иных условий. Huawei будет прилагать экономически оправданные усилия для обеспечения услуги замены оборудования, где это возможно. Ниже приводится перечень уровней сервиса:

Basic 9x5xNBD-S:

- Запасные части будут отправлены со склада Huawei на следующий рабочий день (NBD), 9 (девять) часов в день, 5 (пять) дней в неделю, за исключением местных официальных праздников.

Standard 9x5xNBD:

- Запасные части будут доставлены на следующий рабочий день (NBD) при условии, что номер RMA будет зарегистрирован до 15:00 (по местному времени). Если номер будет зарегистрирован после 15:00 (по местному времени), Huawei доставит запасные части на второй рабочий день.

Premier 24x7x4 (P1/P2); 9x5xNBD (P3/P4):

- Запасные части будут доставлены заказчику в сроки, зависящие от уровня приоритета, после того, как Huawei сочтет замену необходимой и будет сгенерирован номер RMA.
Вызовы с приоритетом 1 и 2: четыре (4) часа в круглосуточном режиме (24x7).
Вызовы с приоритетом 3 и 4: На следующий рабочий день, при условии, что номер RMA будет зарегистрирован до 15:00 (по местному времени). Если номер будет зарегистрирован после 15:00 (по местному времени), Huawei доставит запасные части на второй рабочий день.

2.5 Поддержка на объекте

Huawei принимает обязательства по предоставлению услуг поддержки профессиональными, квалифицированными специалистами. Услуга Hi-Care Onsite включает услугу по авансовой замене блоков CRU оборудования.

Обычно заказчик сам отвечает за установку блоков CRU (См. [Enterprise Customer Replaceable Unit \(CRU\)](#)). Для оборудования, не относящегося к CRU, компания Huawei выделяет опытного специалиста техподдержки, который выполнит все монтажные работы на объекте заказчика.

После замены оборудования инженер Huawei заберет неисправный блок для возврата в Huawei. В случае отсутствия возможности забрать неисправное оборудование, необходимо вернуть его на указанный объект Huawei в течение 15 рабочих дней. Если вы не можете вернуть неисправное оборудование из-за наличия на нем конфиденциальной информации, вы должны купить у Huawei Услугу невозврата неисправного оборудования (Defective Parts Retention Service).

Huawei приложит экономически оправданные усилия для обеспечения услуги поддержки на объекте, где это возможно. Ниже приводится перечень уровней сервиса:

Onsite Standard 9x5xNBD:

- Инженеры Huawei прибудут на объект заказчика на следующий рабочий день (NBD), если специалисты Huawei примут решение о необходимости проведения работ на объекте до 15:00 (по местному времени). Если решение будет принято после 15:00 (по местному времени), то услуга будет предоставлена на второй рабочий день.

Onsite Premier 24x7x4 (P1/P2); 9x5xNBD (P3/P4):

Инженеры Huawei прибудут на объект заказчика в сроки, установленные уровнем приоритетов.

Вызовы с приоритетом 1 и 2: четыре (4) часа в круглосуточном режиме (24x7).

Вызовы с приоритетом 3 и 4: Инженеры Huawei прибудут на объект заказчика на следующий рабочий день (NBD), если специалисты Huawei примут решение о необходимости проведения работ на сайте до 15:00 (по местному времени). Если будет принято после 15:00 (по местному времени), то услуга будет предоставлена на второй рабочий день.

- Huawei проводит работы по замене всего необходимого оборудования, но у заказчика есть возможность самому устанавливать блоки CRU.

Huawei оставляет за собой право решать, когда необходимо проводить техподдержку на объекте. Отсчет времени реагирования начинается с момента назначения компанией Huawei инженера до момента, когда инженер Huawei прибудет на объект заказчика. Если ваш объект не входит в зону обслуживания Huawei, то Huawei, по согласованию, будет определять реально возможные сроки предоставления услуги помощи на объекте с учетом фактических условий (например, время на дорогу и т.п.).

3 Обязанности Заказчика или партнера:

Для оказания компанией Huawei наилучшей поддержки и необходимых услуг, Заказчик/партнер должны:

- Предоставить верную, точную и полную информацию: имя контактного лица, должность, адрес, номер телефона, номер продукта и т.д.
- Создать надлежащие, достаточные условия эксплуатации и использование продуктов Huawei в соответствии с инструкцией.
- Заказчик несет ответственность за обеспечение предоставления доступа к продукту через коммутируемое или другое интернет-соединение для связи с инженером ТАС Huawei, посредством которого диагностика и устранение проблемы будут проведены дистанционно, если таковое возможно.
- Заказчик или партнер несут ответственность за возврат неисправного блока на соответствующий склад Huawei в течение 15 рабочих дней после получения нового блока для замены, при этом, а также отвечают за сохранность блока и отсутствие повреждений в ходе перевозки. Прежде чем вернуть неисправный блок в Huawei, заказчик или партнер должны удалить всю конфиденциальную информацию, собственные программы и персональные данные, хранящиеся на этом блоке. Если неисправный блок невозможно вернуть Huawei из-за наличия секретных, личных данных или по другим причинам, то рекомендуется приобрести у компании Huawei услугу «Невозврата неисправного оборудования». Если оборудование не будет возвращено в указанный срок, Huawei вправе выставить вам счет в размере предоставленного на замену блока.
- При подаче заявки RMA, заполните форму «Неисправности компонента» и форму «Запрос на предоставление услуги», затем вышлите их Huawei по факсу или электронной почте. Huawei не несет ответственности за любые задержки, вызванные такими ошибками, как неполная или неточная информация.
- Заказчик или партнер должен сохранить упаковку (включая антистатический пакет и пенопластовую упаковку) возвращаемого продукта в изначальном виде. Если оригинальную упаковку невозможно использовать, то необходимо обеспечить, чтобы упаковка возвращаемого продукта отвечала требованиям транспортировки, и оборудование было доставлено без повреждений.
- В течение 30 дней после перемещения компонентов, включенных в перечень оборудования, на новое место необходимо уведомить об этом Huawei. Huawei приступит к техобслуживанию данного перемещенного оборудования в течение 30 дней с момента получения уведомления.
- При обслуживании на объекте предоставить помощь в следующем виде:
 - а) Обеспечить приемлемые условия работы (включая обогрев, освещение, вентиляцию, электрические розетки и т.п.) и необходимый доступ для инженеров Huawei на объекты, где физически располагается продукт.

- b) Обеспечить доступ к сети Интернет или другим средствам связи для выполнения сервисного обслуживания. Предоставить инженерам Huawei периодически сохраняемые резервные копии журналов событий, изображения и конфигурации, а также информацию о ранее предпринятых мерах для исправления неисправностей оборудования.
- c) Предоставить лестницы, которые могут достать до самого верха оборудования, если высота продукта превышает 1,2 метра. Не следует устанавливать оборудование на высоте выше 3 метров.
- d) Обеспечьте защиту и безопасность сотрудников Huawei или их подрядчиков, когда они работают на автоматизированных объектах объектах.

4 Исключения

Компания Huawei не несет никаких обязательств по проведению технического обслуживания в следующих случаях:

- (а) Аварии, возникшие по причине появления форс-мажорных обстоятельств (таких как: пожар, наводнение, землетрясение, удары молнией и т.д.);
- (б) Плохие условия предоставления услуги, вызванные социальными проблемами (таких как: общественное недовольство, военные действия, забастовки, общественные разногласия, государственное регулирование и т.д.);
- (в) Неисполнение обязательств по предоставлению услуг по причине прерывания поставки ресурсов (как то: электроэнергии, воды, тепла и т.д.).

Данная услуга не распространяется на любые разрушения, сбои в работе или несоответствия, вызванные (а) форс-мажорными обстоятельствами, например пожаром, наводнением, землетрясением, ударом молнией, войной и т.д.; (б) нарушениями в работе сети электроснабжения (скачки напряжения, отключение энергоснабжения и т.д.); нарушениями условий эксплуатации, неправильными действиями, небрежным отношением, заражением вирусами или аварией; (в) несоблюдением инструкций по установке, эксплуатации или техническому обслуживанию, предоставленных компанией Huawei для продукта; (г) комбинированием, внесением изменений или обслуживанием лицами, не имеющими разрешения от Huawei или ее авторизованных представителей; и (д) нормальным износом в результате использования продукта, включая, в том числе, косметические дефекты продукта и царапины дисплея.

Техническое обслуживание не распространяется на следующие продукты или компоненты: расходные материалы, аксессуары, детали конструкции (например, элементы конструкции шкафа, кронштейны, полки, щиты, тележки, столы и стулья) и терминалы (терминалы доступа серии HG, беспроводные терминалы, терминалы тонкого клиента и т. д.). Huawei не предоставляет услуги на объекте для терминальных продуктов и дополнительных компонентов продукта (включая, в том числе, камеры IVS, кодеры и декодеры; IP-телефоны, IAD-устройства (исключая IAD1224), EGW и т.д.). Сервис не применяется для оборудования или ПО сторонних производителей и операционной системы общего пользования.

Элементы, к которым не применяются услуги Hi-Care и Co-Care, включают, в том числе: а) Восстановление операционной системы общего пользования, другого программного обеспечения и данных. б) Тестирование работы приложений или другие тесты по вашему желанию. в) Устранение неисправностей оборудования, связанных с взаимодействием или совместимостью. г) Проблемы, связанные с тем, что вы не установили программное обеспечение или исправления, предоставленные компанией Huawei для восстановления

системы, ремонта и модификации. д) Проблемы, связанные с тем, что вы не принимали превентивные меры, рекомендованные Huawei.

5 Ограниченная ответственность

Компания Huawei не предоставляет иных гарантий/услуг, кроме тех, которые прямо приведены в данном документе. Ни при каких обстоятельствах Huawei не несет ответственность за любые финансовые потери, вызванные содержанием этого документа. Ответственность Huawei за убытки, причиненные оказываемыми услугами ограничена стоимостью такой услуги.

Huawei вправе принимать надлежащие меры для защиты безопасности информации клиента в процессе обслуживания, при этом не несет ответственность за какие-либо прямые или косвенные убытки, возникшие при получении и обработке информации во время предоставления услуг.

В случае предоставления заказчиком и/или партнером доступа Huawei к конфиденциальным/персональным или иным данным, необходимым для поиска и устранения проблем, такое предоставление однозначно подтверждает надлежащее получение разрешения от клиента/ партнера в адрес Huawei на подключение и сбор информации и данных, которые необходимы для в процессе обслуживания. Заказчик/ партнер гарантируют, что все необходимые разрешения и авторизации были получены или закреплены за Huawei при предоставлении услуг в соответствии с действующим законодательством и политиками компаний.

Заказчик несет личную ответственность за удаление какой-либо конфиденциальной, частной или персональной информации, хранящейся на неисправном устройстве, до того, как оно будет возвращено Huawei, и в дальнейшем ограждает Huawei от ответственности, любых требований, обязательств, издержек, расходов, штрафов, и т.д., налагаемых в соответствии с действующим законодательством. При возврате оборудования, до предоставления его в ремонтный центр Huawei, Заказчик/партнер обязаны очистить оборудование от любых данных, к которым применяются меры защиты в соответствии с применимым правом,