

星网信通高级维保服务说明书

（金牌+）

(V2020)

NETINFO
星网信通

深圳市星网信通科技有限公司

本说明书自 2020 年 01 月 01 日起生效

1 适用产品

本说明书适用于星网信通提供的软硬件产品，详细产品清单参见《附录一》。

2 星网信通高级维保服务（金牌+）概述

星网信通高级维保服务（金牌+）是为购买星网信通产品的客户专门打造并提供的高级维护保障服务解决方案。该方案在保修服务基础上，提高了远程问题处理、备件先行服务的响应时间和响应速度，同时还增加了现场技术支持等现场服务，帮助客户维护更加高效、稳定的网络环境，提高网络生产力。

星网信通高级维保服务（金牌+）为客户提供如下服务方案：

序号	服务内容	服务内容描述
1	Help Desk	7×24 覆盖，实时响应
2	远程问题处理	7×24 覆盖
3	软件更新授权实施 ¹	提供主机版本软件的维护版本(补丁和小版本)和实施
4	备件先行	7×24×4 星网信通公司将会以合理的商业努力完成好件送达服务和安排工程师抵达现场 ²
5	现场工程师硬件更换	
6	现场问题处理	
7	设备健康检查 ³	每季度 1 次，亦即：每年 4 次
8	服务支持计划与报告	每年 1 次

说明：

1. 软件更新授权仅针对主机版本软件，不包含业务软件（如网管软件等）更新。
2. 工程师抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场开始计算。
3. 设备健康检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。
4. 如果服务方案提供的设备健康检查次数无法满足您的需求，可另外付费购买。

3 星网信通高级维保服务（金牌+）内容

3.1 Help Desk

星网信通专门设立了 Help Desk 热线（400-881-0169），为客户提供 24 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、销售及购买咨询、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。

星网信通公司对所有来电进行实时响应，并在最短时间内转接到相应的技术工程师，技术工程师对故障问题进行实时受理。整个服务过程有配套的 IT 系统进行全程记录和跟踪，确保客户的每个服务请求都能够及时、高效的得到处理。

Help Desk 服务中双方的职责分工表：

编号	活动	星网信通职责	客户职责
1	提供可用的 Help Desk 热线号码。	责任方	-
2	接收与确认服务请求，创建客户服务请求问题单。	责任方	协助方
3	如果设备故障，须提供故障设备的序列号或条码信息。	协助方	责任方
4	对客户服务请求问题单进行分类和分级。	责任方	协助方
5	问题单分发，跟踪处理进展。	责任方	-
6	问题单处理情况回访。	责任方	协助方
7	确认问题解决，关闭问题单。	责任方	协助方

3.2 远程问题处理

星网信通工程师在接到网络或系统故障申报后，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程问题处理包括电话支持和远程接入。

1) 电话支持

星网信通接到服务请求后，将在服务等级规定的响应时间内通过电话支持进行响应，帮助客户对问题进行分析、诊断以及定位，提供解决问题的方案，并引导客户实施。

2) 远程接入

对于通过电话支持服务不能解决的故障或问题，星网信通在征得用户同意后，通过远程终端登录到故障设备中调查和收集数据，分析故障原因，提出解决方案，指导客户实施，必要时可以提供远程操作。

远程问题处理服务中双方的职责分工：

编号	活动	星网信通职责	客户职责
1	提供问题处理服务申请的途径。	责任方	-
2	在规定的 SLA 内响应服务请求。	责任方	协助方
3	将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。	责任方	-
4	提供问题定位所需的设备序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。	协助方	责任方
5	提供远程通道以及临时接入帐号及密码，并授权星网信通进行远程接入。	-	责任方
6	确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。	责任方	协助方
7	远程进行问题定位和处理。	责任方	协助方
8	提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。	责任方	协助方
9	实施问题解决方案并验证其有效性。	协助方	责任方
10	确认解决方案的效果并反馈问题的状态。	-	责任方

3.3 软件更新授权

为确保客户购买设备的稳定运行，原厂向客户提供的软件修正补丁，由星网信通公司进行安装。补丁是指原厂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。

注意：

- 1、 客户可通过原厂技术支持网站或者星网信通获得软件修正补丁，更新实施由星网信通完成。
- 2、 软件升级或者新功能新特性的提供不在该服务的范围内。
- 3、 此服务仅针对主机版本软件，不包含业务软件（如网管软件等）更新。

3.4 备件先行服务

备件先行服务旨在满足您的紧急要求，提高响应速度，为您提供更快速服务。

备件先行服务是指星网信通在通过您的备件服务申请后，提前提供更换件给您，而您只需要在收到更换部件后将故障件返回给星网信通工程师即可。

更换件可能是新件或者是同等类型和功能的好件(如该型号产品已停止生产且库存备件耗尽，星网信通将向您提供不低于原件性能的其它型号设备或单板进行更换)。星网信通向您提供的更换件归您所有，而您原有的故障件归星网信通所有，如果您由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件，您应当提前购买故障件保留服务。

经星网信通更换过的产品/部件，可以获得维修完成发货之日起或设备更换之日起 90 天的维保服务，或者继续获得原有的剩余维保期服务，以两者中较长的时间为准。

星网信通按照协议规定的服务等级承诺提供备件先行服务，服务覆盖城市范围如下：

服务级别	服务响应	适用城市
金牌+	P1/P2 问题：4 小时内交付； P3 问题：ND 内交付。	北京、成都、广州、汕头、贵阳、杭州、合肥、济南、青岛、兰州、南京、苏州、上海、天津、乌鲁木齐、武汉、长沙、重庆、深圳、廊坊、东莞、佛山，与星网信通服务中心距离 50 公里以内，P1/P2 问题 4 小时内送达，P3 问题 ND 内送达，其他情况请参考星网信通备件服务响应时间表 ³ 。

注意：

- 1、 由于交通系统的原因，备件到达时间可能适当延长。
- 2、 星网信通备件服务响应时间表：

适用城市	现场与星网信通服务中心距离	P1/P2 问题送达 SLA	P3 问题送达 SLA
所有城市	<100 公里	6 小时内	ND 内
	100-200 公里	8 小时内	ND 内
	200-300 公里	10 小时内	ND 内
	300-400 公里	12 小时内	ND 内

适用城市	现场与星网信通服务中心距离	P1/P2 问题送达 SLA	P3 问题送达 SLA
备注：若用户所在城市距离星网信通服务中心路程 400 公里以上，星网信通将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定备件服务时间。			

3、 P1~P4 的问题级别定义请参考附录二《问题严重级别定义》。

预更换服务中的双方职责列表：

编号	项目	星网信通责任	客户责任
1	硬件支持服务需要填写《服务申请表》	协助方	责任方
2	更换件发送到客户指定接收地点	责任方	-
3	签收到货证明（POD），及时确认更换件接收是否异常（即实物差异等）	-	责任方
4	规定时间内返回故障件到星网信通指定库房	-	责任方
5	每件故障件，必须填写《故障标签》	协助方	责任方
6	签收到货证明（POD），和验收报告（是否存在实物差异）	责任方	-

注意：

- 1、 在客户联系星网信通提出申请时，应将《故障标签》及《服务申请表》中相应信息填写完整并传真或发送电子件给星网信通，若因客户提供信息不全或有误而导致的服务延期或其它意外结果星网信通将不承担责任。
- 2、 客户应在设备清单上的设备有新的位置搬迁后三十（30）天内通知星网信通，服务将在收到您的通知后三十（30）天内开始提供。
- 3、 预更换服务不包含一些特定的技术内容，比如特殊版本的物件或集成客户定制的软件。

3.5 现场工程师硬件更换服务

对于购买了星网信通高级维保服务的客户，星网信通优先通过远程处理和解决问题，对于定位为需要硬件更换才能解决的问题，星网信通将安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，进行现场硬件更换，排除故障使系统恢复正常运行。

完成现场硬件更换后，工程师负责取回更换下来的故障件；对于当时无法取回的情况，客户负责 30 自然日内将故障件返回星网信通指定接收点，客户因数据敏感或数据安全考虑

未返回或超期未返回的，将视为客户有需求购买该部件，星网信通将于下一个收款周期按目录价开具发票。

星网信通按照协议规定的服务等级承诺提供工程师现场服务，服务覆盖城市范围如下：

服务级别	服务响应	适用城市
金牌+	P1/P2 问题 4 小时内交付； P3 问题：ND 内交付。	北京、成都、广州、汕头、贵阳、杭州、合肥、济南、青岛、兰州、南京、苏州、上海、天津、乌鲁木齐、武汉、长沙、重庆、深圳、廊坊、东莞、佛山，与星网信通服务中心距离 50 公里以内，P1/P2 问题 4 小时内送达，P3 问题 ND 内送达，其他情况请参考星网信通备件服务响应时间表 4。

注意：

- 1、 星网信通保留是否需要进行现场支持的决定。
- 2、 抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场开始计算。
- 3、 由于交通系统的原因，工程师到达时间可能适当延长。
- 4、 星网信通现场服务响应时间表：

适用城市	现场与星网信通服务中心距离	P1/P2 问题到达 SLA	P3 问题到达 SLA
所有城市	<100 公里	6 小时内	ND 内
	100-200 公里	8 小时内	ND 内
	200-300 公里	10 小时内	ND 内
	300-400 公里	12 小时内	ND 内

备注：若用户所在城市距离星网信通服务中心路程 400 公里以上，星网信通将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定现场服务时间。

- 4、 P1~P4 的问题级别定义请参考附录二《问题严重级别定义》。

现场硬件更换服务中的双方职责列表：

编号	活动	星网信通职责	客户职责
1	确认需提供工程师现场硬件更换服务排除故障。	责任方	-
2	安排工程师前往现场，并做好准备工作（如备件申请和交通工具等）。	责任方	-
3	指派一名有相应资格的运维人员配合星网信通，以提供所需的信息和帮助。	-	责任方
4	确保星网信通工程师可以方便地进出站点，授权星网信通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
5	在规定响应时间内到达现场，提供现场硬件更换服务。	责任方	协助方
6	验证实施的效果。	-	责任方
7	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	-
8	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。

3.6 现场问题处理

对于购买了含现场问题处理服务包的客户，星网信通优先通过远程处理和解决问题，如果遇到通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，星网信通将安排经验丰富的技术支持工程师在服务协议规定时间内赴客户现场，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。

星网信通按照协议规定的服务等级承诺提供工程师现场问题处理服务，服务覆盖城市范围如下：

服务级别	服务响应	适用城市
金牌+	P1/P2 问题 4 小时内交付； P3 问题：ND 内交付。	北京、成都、广州、汕头、贵阳、杭州、合肥、济南、青岛、兰州、南京、苏州、上海、天津、乌鲁木齐、武汉、长沙、重庆、深圳、廊坊、东莞、佛山，与星网信通服务中心距离 50 公里以内，P1/P2 问题 4 小时内送达，P3 问题 ND 内送达，其他情况请参考星网信通备件服务响应时间表 ⁴ 。

注意：

- 1、星网信通保留是否需要进行现场支持的决定。
- 2、抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场开始计算。
- 3、由于交通系统的原因，工程师到达时间可能适当延长。
- 4、星网信通现场服务响应时间表：

适用城市	现场与星网信通服务中心距离	P1/P2 问题到达 SLA	P3 问题到达 SLA
所有城市	<100 公里	6 小时内	ND 内
	100-200 公里	8 小时内	ND 内
	200-300 公里	10 小时内	ND 内
	300-400 公里	12 小时内	ND 内

备注：若用户所在城市距离星网信通服务中心路程 400 公里以上，星网信通将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定现场服务时间。

- 5、现场问题处理服务不包含非问题处理引起的软件更新或软件升级的现场实施服务以及其他非问题处理引起的现场服务。
- 6、P1~P4 的问题级别定义请参考附录二《问题严重级别定义》。

现场问题处理服务中的双方职责列表

编号	活动	星网信通职责	客户职责
1	确认需提供工程师现场问题处理服务排除故障。	责任方	协助方
2	并提供必要的信息。	-	责任方
3	响应和确认服务需求，安排工程师前往现场，并做好准备工 （如交通工具等）。	责任方	-
4	指派一名有相应资格的运维人员配合星网信通，以提供所需 的信息和帮助。	-	责任方
5	确保星网信通工程师可以方便地进出站点、授权星网信通工 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
6	现场问题处理。	责任方	协助方
7	验证实施的效果。	-	责任方
8	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	-
9	在《现场技术服务报告》上签字，确认服务完成。	-	责任方

3.7 设备健康检查

对于购买了设备健康检查服务的客户，星网信通会根据计划对双方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，星网信通会向客户提交《设备健康检查报告》。

注意：

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。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。在维保期内，客户有权联系星网信通获取设备健康检查服务。

设备健康检查服务中的双方职责列表：

编号	活动	星网信通责任	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	确保星网信通工程师可以方便地进出工作地点，授权星网信通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。	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

3.8 服务支持计划与报告

对于每位购买星网信通高级维保服务（金牌+）的客户，星网信通客户服务经理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，星网信通客户服务经理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 星网信通高级维保服务（金牌+）执行标准

服务内容	服务响应时间	描述	备注
热线受理	7×24	7×24：周一至周日，00:00~24:00（全天候，节假日无休）	无

服务内容	服务响应时间	描述	备注
远程问题处理	7×24	7×24：周一至周日，00:00~24:00（全天候,节假日无休）	远程问题处理服务响应时间定义：自技术支持中心响应工程师受理客户故障之时起算，到技术服务工程师首次联系用户开始远程技术支持服务为止
软件更新授权	7×24	网站，7×24：周一至周日，00:00~24:00（全天候）	无
备件先行	7×24×4	7×24：周一至周日，00:00~24:00（全天候,节假日无休）， P1/P2问题： 4小时内交付 P3问题： ND内交付	若用户现场距离最近的星网信通服务中心50公里以上，备件到达时间可能会有所延长，星网信通承诺将根据交通状况尽力交付；
现场工程师硬件更换/现场问题处理	7×24×4	7×24：周一至周日，00:00~24:00（全天候,节假日无休）， P1/P2问题： 4小时内交付 P3问题： ND内交付	1. 若用户现场距离最近的星网信通服务中心50公里以上，星网信通将根据实际交通状况等具体条件与用户协商决定现场服务时间； 2. 抵达现场时间自远程判断需要派工程师去现场起开始计算。
设备健康检查	7×24	按照服务计划，每年提供4次	无
服务支持计划与报告	7×24	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，星网信通保留选择服务方式的权利。
- 2、该维保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，a) 如果是随产品一起销售的维保服务，则默认与产品保修的起始时间保持一致；b) 如果是单独购买的续保服务，则默认以上期保修/维保结束时间为服务起始时间。
- 3、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。
- 4、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) 由于客户未安装星网信通提供的系统修复、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

星网信通服务免责说明如下：

- 1、 下列情况可能导致星网信通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、 由以下原因对设备造成的损坏，不属于星网信通公司的服务承诺范畴：
 - 1) 由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对设备造成损坏。
 - 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，包括未按星网信通的要求擅自对系统重新搬迁、安装；未按星网信通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) 未经星网信通授权，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星网信通高级维保服务范围：

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、室外天线。

- 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、 星网信通不保证所提供的产品/服务是完全无缺陷的，完全达到客户要求的，使用该产品/服务不会遇到任何问题和中断的，也不保证星网信通能完全修复这些缺陷。
- 6、 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产品/服务所支付的金额。
- 7、 外购件不在本服务说明书所含的服务范围内。
- 8、 终端产品及附件类不提供现场服务。
- 9、 星网信通提供的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，但星网信通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。

如你将硬件设备返还给星网信通，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星网信通在其他地点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 金牌+维保中设备健康检查服务适用的产品清单

附录一清单未包含的产品如需要设备健康检查服务，需要另外付费购买。

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。