

The H3C logo is positioned in the top right corner of the slide. It consists of the letters 'H3C' in a bold, red, sans-serif font. The background of the slide is a night cityscape with a network overlay of glowing blue and white lines connecting various points, creating a sense of digital connectivity and data flow.

数字化解决方案领导者

H3C合作伙伴服务规范一纸禅

H3C合作伙伴服务规范一纸禅

- 1、**工程师必须主动了解和遵守客户机房的管理规定**，对设备的操作和检查须提前征得客户许可，**严禁**私自操作。在客户生产环境进行**在线操作**，必须有**客户书面许可**（含邮件、微信等形式）。
- 2、在进行版本升级、设备网络变更（含割接入网）、重大配置调整等会对客户业务造成影响的变更操作时，必须向客户**申请变更时间窗口**，并提醒客户做好数据**备份**。如与客户无法达成一致，**须书面告知客户风险并保留客户意见记录**。对于客户的临时变更申请，如**评估后技术复杂度较高、风险较大**，需要**升级给代表处**协助沟通和评估下一步的支持方案。

H3C合作伙伴服务规范一纸禅

- 3、进行维修或设备部件变更操作前工程师必须对照400技术支持中心的解决方案，**严格按照产品的服务手册中标示的设备部件位置信息和规定的步骤执行操作**，避免人为失误。
- 4、工程师在进行安装服务时，需要**带齐安装工具**，严格按照要求**检查安装环境**，将设备**软件、固件、驱动版本更新**到客户需要的版本或H3C指定的版本。
- 5、完成现场操作后需要**配合或提醒**客户进行详细充分的验证和测试，包括H3C产品功能和客户业务测试（业务的可用性和数据的完整性），**确认问题已经解决**，不存在遗留问题和故障隐患。

H3C合作伙伴服务规范一纸禅

- 6、发生**重大网上问题及时升级**到H3C 400客户响应中心和当地代表处。
- 7、所有的故障定位与信息收集操作，除客户特殊要求，都应在**第一时间恢复客户业务**后进行。
- 8、使用的**软件、固件、驱动更新**版本必须是在**H3C/HPE官方网站**、400服务热线或代表处等**H3C正规途径获取**。
- 9、有版本入网管理的客户（譬如运营商），**不可随意进行版本升级**，需要和代表处进行确认，待版本得到客户许可后方可进行升级操作。
- 10、未经客户允许，**不得**向第三方**泄露**客户信息（包括客户基本信息、设备信息、业务信息等）。

H3C合作伙伴服务规范一纸禅

- 11、**不能**在客户现场**发表**有可能引起客户质疑H3C（包括HPE及其它合作伙伴）产品质量的**负面评述或言论**。
- 12、**严禁未授权人员代表H3C交付原厂服务**，如果有特殊情况或非技术工作需要未授权人员配合**必须升级**到代表处和服务合作管理部门进行备案评估。
- 13、签收备件前，**须检查备件包装**，如有损坏应拒收。签收后尽快检查备件实物状态，如有**异常在1个工作日内**反馈。更换前应确认是否符合H3C维保政策，维修时**正确佩戴防静电装备**，将临时存放的**备件置于防静电垫子上，不可堆叠**。一次维修连续**出现两个及以上备件DOA**时，应及时进行**技术升级**。

服务规范 警钟长鸣

H3C

数字化解决方案领导者

www.h3c.com