

ASC 交维系统操作指导书 V5.0

为了保障 ASC 过单/重大项目实施效果，使客户有更好的服务体验，项目实施完成后，H3C 的合作伙伴须对项目设备进行交维检查，检查范围需覆盖项目中所有 H3C 路由器、H3C 交换机、H3C 无线控制器等使用 Comware 平台的硬件产品。

1 交维检查工作要求

为保证 ASC 过单/重大项目交付质量，项目交付管理规范要求：

《项目交维报告》中完成检查的核心产品台数占项目核心产品总台数比例不低于 100%，其他产品完成检查比例不低于 50%；

《项目交维报告》中，不能存在告警项；三项任意一项不合格，审核将直接驳回。

提交文档《技术实施方案》及《项目质量自检报告》，内容详细真实，不得造假、敷衍；

核心产品型号如下：

交换机产品包括：S125 系列/S105 系列/ S75 系列/S76 系列/S98 系列/S99 系列；

路由器产品包括：CR19K/CR16K/SR88 系列；

无线控制器包括：WX5500H 系列/WX6100E 系列/无线 AC 插卡/WBC 系列。

2 交维检查工作步骤

项目交维检查操作主要分为 5 步：

1、登录 H3C 官网录入项目相关信息。

- 2、使用“标杆的神器”软件连接设备并批量采集设备信息；
- 3、使用“标杆的神器”软件上传项目文档；
- 4、登陆 iService 服务数字中枢获取分析结果并整改；
- 5、确认项目信息上传无误、考核指标满足要求后，提交至 H3C CMS 系统进行 iService 交互考核。

2.1 登录官网录入项目相关信息

H3C 会在 ASC 过单项目进入**转交付状态**后，将过单项目列表下发至渠道，并对渠道负责人发送邮件提醒。负责人收到邮件提醒后，需尽快按照邮件说明，登陆 H3C 官网 www.h3c.com，选择“**合作伙伴**”-“**已成为合作伙伴**”-“**合作伙伴业务管理**”-“**服务星级**”点更多-右下角“**快速链接**”模块-“**H3C 重大项目交付**”，查询对应的二级订单，点击“**服务商反馈数据**”一栏进行**查看**，录入过单/重大项目的客户联系方式、项目经理（**必填**）及调试工程师等信息（如图 1 所示），确认无误后点击“**提交**”，提交后，项目状态将变为“**待 iService 提交**”。

⚠️ **请注意，此步骤中录入的项目经理及调试工程师账号将拥有项目的上传、查看、整改等操作权限，请渠道负责人根据实际需求录入！**

首页 > 认证与能力 > 售后能力资质 > H3C重大项目交付考核

H3C重大项目交付

开始日期

请选择

结束日期

请选择

项目编码

项目名称

状态

请选择

二级订单号

查询

服务商反馈数据

查看

审批结果

查看

当前是否考核

是

时间

2022Q3

反馈截止时间

2022/9/4 15:02:15

二级订单号

项目编号

项目

H3C重大项目交付考核

项目已完工

否

客户联系人*

客户联系电话*

客户邮箱*

项目经理*

编辑

调试工程师*

编辑

提交

申请延期

申请减计

返回

间

反馈截止时间

二级订单号

项目编号

项目名称

状态

延期次数

延期结果

3Q2

2023/4/19 19:06:00

待Service提交

1次

已延期

3Q2

2023/4/14 8:24:37

待Service提交

0次

未延期

图 1

2025 年 12 月 22 日

Confidential 秘密

第3页 共22页

若项目存在特殊情况，无法在交维截止期内完成交维检查工作或项目需申请减计的，可以申请延期或减计（图 2）：

➤ **申请延期**：考核时间以设备发货时间+6 个月为准，如在过单/重大项目交维截止日期前无法按时完成交维检查，可以点击[申请延期]按钮进行延期申请时需说明未能按时完成的原因，等待 H3C 审批。若审批通过，项目交维截止日期向后延期 6 个月，只可延期 2 次，审核不通过，截止日期不变；

➤ **申请减计**：如项目存在如下三种情况可以申请减计，不需要提供材料，在申请减计时，备注“不涉及交维设备”，新华三会进行核实，不计入考核，除如下三种情况外申请减计的，仍会计入考核。

- 1) 原厂直服
- 2) 不涉及交维设备
- 3) 退货、撤单或者废弃

H3C重大项目交付考核

项目已完工 <input type="text" value="否"/>	客户联系人* <input type="text"/>
客户联系电话* <input type="text"/>	客户邮箱* <input type="text"/>
项目经理* 编辑	调试工程师* 编辑

提交
申请延期
申请减计
返回

图 2

2.2 “标杆的神器”批量采集

工程师打开“标杆的神器”，用步骤 2.1 中已录入的项目经理或调试工程师账号登录，进入“服务交付”-“交维任务管理”模块，点击“我的待办”，可查看工程师名下待办项目（如图 2）。若前期负责人已在 H3C 官网“合作伙伴业务管理”模块对项目申请过延期处理，则一级页面中项目“是否延期”字段为“是”，否则为“否”。点击项目的“处理”按钮，进入二级子项目页面，可查看项目的详细信息及设备清单（如图 3），并进行操作。

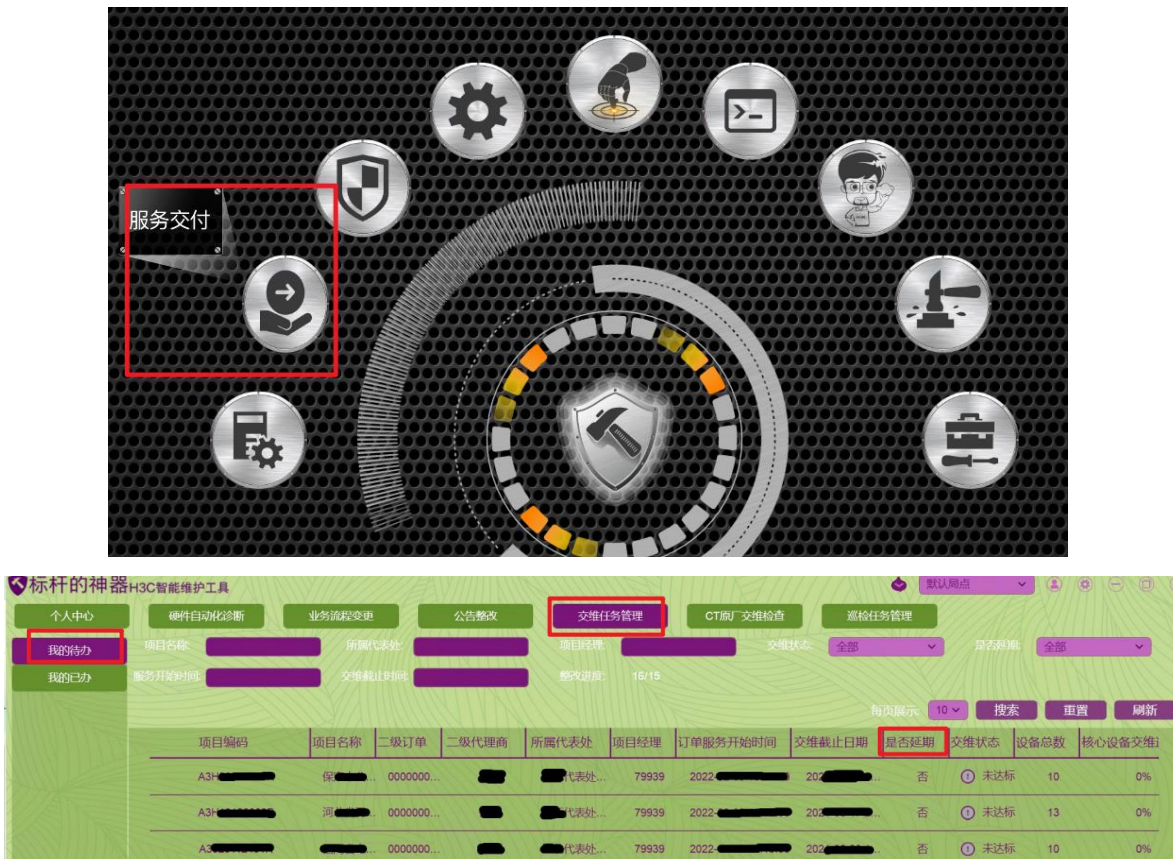


图 2



图 3

在二级子项目页面，工程师需编辑提交设备的具体安装位置（支持批量编辑）、采集设备信息（支持批量采集）、查看交维检查进度及整改进度，也可以完成例外申请（支持批量申请），文档上传等工作。

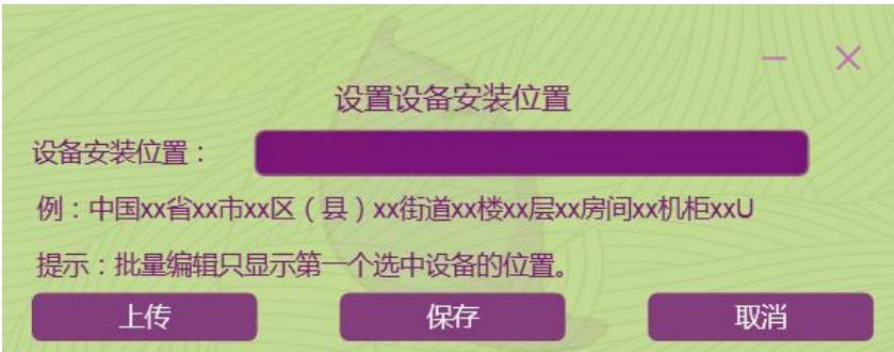


图 4

- **编辑设备安装位置：**工程师需将设备的安装位置信息（具体到机柜层级，例：中国 xx 省 xx 市 xx 区（县）xx 街道 xx 楼 xx 层 xx 房间 xx 机柜 xxU），如图 4；
- **设备信息采集：**设备安装调试完成后，工程师可通过“标杆的神器”连接采集设备信息，具体步骤请参考[附录 1](#)；

➤ **设备信息上传：**在设备信息采集完成后，点击上传数字中枢，标杆将自动选择采集状态为“已完成”的设备，生成 om_collect_XXXXX.zip 文件存在本地，无需手动导出。在上传数字中枢页面点击“浏览”，将默认定位至已生成的压缩包文件路径，直接选择压缩包点击“上传”至上传完成；若设备信息为离线采集，也支持选择本地已采集好的设备信息进行上传（如图 5）。上传的设备信息将自动同步至 iService 平台进行分析，并生成《交维报告》。



图 5

➤ **设备例外事项申请**：若项目中个别设备存在特殊情况，如：用户单位保密要求、设备暂未上架、已采集设备信息但由于用户方原因无法进行整改等，可点击**“例外处理”**或**“批量例外申请”**对设备进行例外申请，说明原因并提供相关证明材料作为例外说明附件（无附件证明会直接驳回例外申请）（如图 6 上）。待 H3C 审核后，可在此页面查看**“审核结果”**（如图 6 下），审核通过的设备，将不再计入该项目考核；审核不通过的设备，工程师可以继续提交例外申请或按要求进行设备信息收集与整改。



图 6

2.3 “标杆的神器”上传项目文档

点击设备清单上方的“上传资料”按钮，上传《技术实施方案》及《项目质量自检报告》文档至后台，供 H3C 进行考核，如图 7 所示。

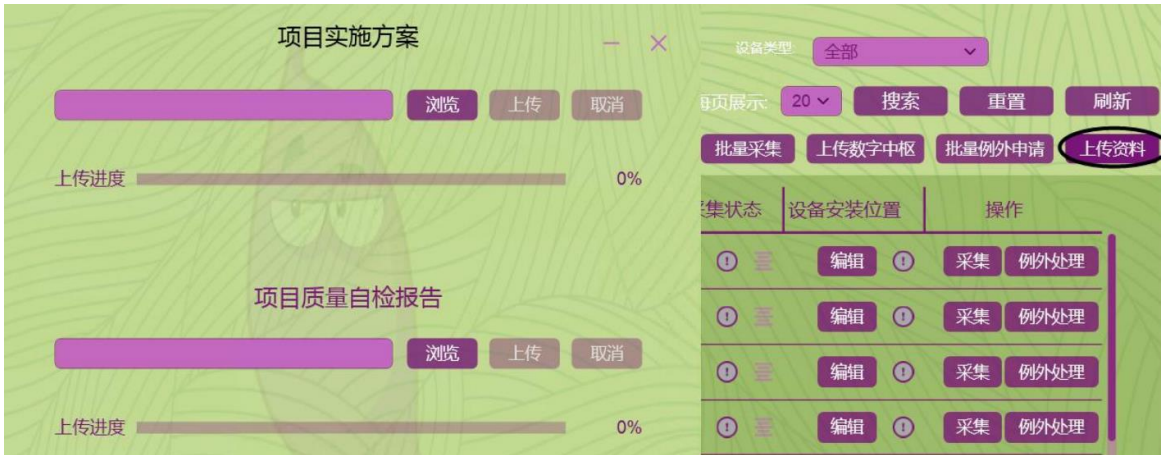


图 7

2.4 登录 iService 平台获取分析结果并整改

在交维检查工作过程中，渠道需关注：“核心/非核心设备交维进度”、“是否需要整改”、“整改进度”、“巡检结果”、“等多项与过单/重大项目交付考核相关的指标。

在标杆的神器上传完成设备信息后，用步骤 2.1 中已录入的项目经理或调试工程师账号登录 iservice.h3c.com-“云端工具”-“交维检查”，可查看工程师名下的重大项目/过单项目清单(如图 8)。点击具体项目，上方展示的是项目详细信息和交维进度统计情况，下方展示的是子项目中每台设备的具体情况(如图 9)。(注“交维进度”=已上传诊断设备数/应上传诊断设备数，核心设备考核要求为 100%，非核心设备考核要求为 50%)



图 8



图 9

在子项目页面，工程师也可以进行编辑设备安装位置（支持批量编辑，实现效果与标杆中相同，如图 10）、采集设备信息（支持批量采集）、查看交维检查进度及整改进度、完成例外申请（支持批量申请）等操作。

设备安装位置

* 设备安装位置: 请输入设备安装位置:

确认取消

图 10

工程师需关注图 8“星级渠道重大项目”页面中，项目对应的“待整改设备数量”列，以及图 9“交维检查设备清单”页面中，单台设备对应的“是否需要整改”列。

若存在待整改设备，则“是否需要整改”列将显示“是”，“巡检结果”列显示“异常”；若设备已申请例外并审批通过，则显示“例外”；否则 显示“否”。

若“是否需要整改”列显示为“是”，则需点击“巡检结果”列的“异常”（如图 11），查看未通过的交维检查内容。工程师需在交维截止期前对设备进行整改，整改后需重复 2.3 步骤重新收集设备信息，并重新上传至 iService 分析，直至设备“巡检结果”变为“正常”。

此外，在此页面，若工程师希望查看每台设备的通用检查结果：点击“详情”栏的按钮（若还未上传设备信息则不支持点击），展示该设备的检查详情。若工程师需在本地保留《交维检查报告》，则可点击左侧“生成报告审核”按钮进行保存，该按钮支持自定义勾选设备生成报告，若未勾选，默认全选。

	设备名称	设备安装位置	设备型号	SN	设备角色	设备类型	交维截止日期	上传人	设备上传时间	交维检查状态	巡检结果	是否需要整改	详情
<input type="checkbox"/>	设备名称	设备安装位置	设备型号	SN	设备角色	设备类型	交维截止日期	上传人	设备上传时间	交维检查状态	异常	否	

检查项详情:

检查项名称	检查项名称	告警级别	告警内容	检查要求	处理建议	检查结果
IRF配置检查	MAD检测保留接口配置检查	严重	主设备的管理用以太网接口未设置为MAD检测的保	展开	在开启MAD检测情况下，请将主设备的管理用以太网接口设置为MAD检测的保留接口	不通过
Radius检查	Radius Scheme状态检查	提示	RADIUS scheme name system: 检测到有Radius	展开	要求Radius服务器状态不能为Block	不通过
IRF状态	IRF MAD信息检查	严重	BFD方式的MAD使能状态为enabled, LACP方式	展开	要求必须使能LACP、ARP、ND或BFD方式的MAD	不通过
外部接口状态	路由接口VLAN ID检查	严重	Vlan2: 接口未配置IP地址	展开	要求路由接口或路由聚合子接口编号与VLAN	不通过

图 11


在子项目页面，工程师也可以点击“详情”栏按钮，进行设备例外申请（功能和 2.2 节提到的“标杆”“设备例外事项申请”一致，如图 12 左），申请后等待 H3C 审批，审批结果在左上角通知按钮中展示，如 图 12 右。点击具体审核通知，可以进入详情页，支持查看驳回原因，支持重新提交例外申请，如图 13。



图 12

待审核设备清单

批量申请例外

驳回原因




	设备名称	设备型号	设备安装位置	SN	设备角色	设备类型	交接截止日期	上传人	设备上传时间	交接检查状态	审核结果	是否需要整改	详情
<input type="checkbox"/>	S	LS-1111111111	210C		交换	20C	20C						

图 13

▲ 说明：

“生成报告审核”：点击设备前的复选框，点击“生成报告审核”，将单独生成选中设备的交维报告，若不勾选任何设备，默认全选；

“上传人”及“上传时间字段”取最新一次上传结果；

“操作”栏中共对应三种操作，可以对单台设备进行例外申请，可查看该设备的所有检查项，可查看例外申请被驳回的原因；

“待处理项”可展示所有例外申请的结果，也支持再次批量申请

2.5 提交至总部进行考核

在项目详情页面，点击右上角[确认提交至 CMS 进行重大项目交维考核]按钮，阅读注意事项后，点击 [确认]，系统将自动生成《项目交维报告》，并连同前期上传的项目文档、设备检测率结果、设备整改结果清单等信息同步至后台供 H3C 进行考核（如图 14）。

⚠ 请注意！请确保已将重大/过单项目交维检查所需的所有资料（《技术实施方案》及《项目质量自检报告》）上传完毕、设备采集率满足考核要求（核心 100%，非核心 50%）、待整改设备数量为 0 后，且交维报告中不存在告警项（可点击左侧生成交维报告进行查看），再点击[确认提交至 CMS 进行重大项目交维考核]按钮。点击此按钮后，项目状态将不再可编辑（标杆和 iService 均不可操作），所有信息无法修改或更新，提交结果将决定 ASC 半年度考核分数！

交维检查设备清单

设备型号

请输入设备型号

SN

请输入SN

设备角色

请选择设备角色

上传人

请选择上传人

设备类型

请选择设备类型

交维检查状态

请选择交维检查状态

巡检结果

请选择巡检结果

是否需要整改

请选择是否需要整改

生成报告审核

报表导出

批量申请的件

查询

重置

已驳回

确认提交至CMS进行重大项目交维考核

确认提交

注意：确认提交后，所有设备信息会提交至CMS系统，且设备安装位置不可修改。

取消

确认

图 14

3 重大/过单项目交维检查工作考核

ASC 重大/过单项目交维检查工作考核时间为交维反馈截止时间所在季度, 当前季度得分在季度由本季度交维完成率计算得分, 半年度考核为前两季度平均分。可以在官网查看二级订单“是否当前考核”字段判断是否在本季度进行考核。

ASC 过单项目交付质量将纳入商业授权合作伙伴季度考核标准, 作为服务 ASC 准入准出重要评审依据。过单项目交付考核要求如下:

- 1) 项目信息反馈要求:
 - a) 项目进入转交付状态后自动下发至渠道, 并对渠道负责人发送邮件提醒。
 - b) 负责人收到邮件提醒后, 需录入项目的客户联系方式、项目经理、调试工程师等信息。
 - c) 商业服务经理安排客户回访, 判断项目信息是否真实有效。

类型	项目信息反馈率= (有效信息反馈数量/项目总量)	得分
项目信息反馈打分	< 100%	完成率 ×20 分
	≥100%	20 分

- 2) iService 交维要求:
 - a) ASC 需完成系统下发的 100%核心设备及 50%以上非核心设备交维采集。
 - b) 提交真实有效的《项目实施方案》、《项目质量自检报告》、《项目交维报告》。
 - c) 按要求整改, 确保项目中的设备巡检结果无异常。

类型	项目数量	交维完成率=（已完成项目数量/项目总量）	得分
iService 交维得分	= 1	< 100%	15 分
		100%	30 分
	> 1	< 20%	0 分
		≥20%且 < 50%	（实际完成率-20%）×30 分/ （50%-20%）
		≥50%	30 分

附录 1：“标杆的神器”使用帮助

- 1、进入“标杆的神器”软件，并使用官网填写的项目调试工程师账号登陆，点击首页“设备管理按钮”-“添加设备”在页面左侧选择对应的局点（也可直接右键新建局点），添加设备；



选择局点，点击“**新建设备**”，填写设备信息，完成后点击“**连通性验证**”，提示“连通性验证成功”后，**说明**添加设备成功。依次添加所有设备，或[导入设备]，并验证连通性。

在默认局点节点下添加设备

基本信息

设备名称: 设备类型: 无线 协议类型: Telnet

设备地址: 192.168. 设备端口: 23 ☐ OFF 使用代理 ☒ ON 使用管理员权限

连接信息

用户名: admin 密码: 管理员密码:

VPN实例名: FTP源端口: FTP源IP:

设备信息

☒ 连通性验证 ☐ 同步设备名称 系统名称: H3C 序列号: 21

设备型号: 设备版本: CMW710-R2442 设备补丁:

层级信息

序列号	机房	机架	层级	操作
21 <input type="text"/>				⊕ ⊖

确定 取消



- 2、回到首页，点击“**服务交付管理**”（需升级到标杆最新版本），选择“**交维任务管理**”-“**我的待办**”，进入项目视图，连通性校验完成后“是否纳管=是”且“纳管 IP” 有值，按需勾选设备或者批量设备，点击“**采集**”或“**批量采集**”，等待采集状态变为完成。

标杆的神器 H3C智能维护工具

设备管理 服务交付管理 维护大全 开局助手 金手指

个人中心 硬件自动化诊断 业务流程变更 公告整改 交维任务管理

我的待办 项目名称: 所属代表处: 项目经理:

我的已办 服务开始时间: 交维截止时间: 整改进度: 0/0

设备名称	是否纳管	纳管IP	设备类型	设备角色	交维截止日期	上传人	设备上传时间	交维检查状态	巡检结果	是否需要整改	采集状态	设备安装位置	操作
	是	192.168...	非核心		2023-05-17 2...			未上传		否	🟡		编辑 采集 例外处理
	是	192.168...	非核心		2021-05-17 2...		2022-03-15 1...			否	🟢		编辑 采集 例外处理
	是	192.168...	非核心		2021-05-17 2...		2022-03-15 1...			否	🟡		编辑 采集 例外处理
	是	192.168...	非核心		2021-05-17 2...		2022-03-16 0...		异常	是	🟢		编辑 采集 例外处理

附录 3：交维常见 FAQ

Q1 交维官网填写项目信息路径？

A 登录官网--产品与解决方案--合作伙伴--已成为合作伙伴--合作伙伴业务管理--服务星级点更多--快速链接（渠道公司账号登录，工程师账号无法操作）

Q2 哪些设备是需要交维的？

A 目前的渠道重大/过单项目交维只需要交维 comvare 平台的设备，部分低端 comvare 设备也不需要交维。

Q3 什么情况下算交维完成？

A 项目提交至 CMS 平台交维审核通过之后算交维完成。

Q4 提交至 CMS 平台交维审批的条件是什么？

1. 交维数量达标：核心设备交维数量达到 100%，非核心设备交维数量达到 50%及以上

2. Iservice 上不存在待整改设备，即所有设备不存在异常项
3. 已经在标杆上提交了《技术实施方案》与《项目质量自检报告》，文档不合格会被驳回
4. 交维报告里不存在严重告警和一般告警（交维报告点击 CMS 平台审核时会自动生成，渠道可以自己点击 iservice 设备列表左上方生成交维报告进行排查）

Q5 官网提交项目信息后，发现 iservice 没有设备列表怎么处理？

A 这种大概率是二级订单里不涉及交维的设备，可以找销售或者代表处渠道经理确认一下，确实不涉及的话，发送可以直接在官网提交申请减计，理由写“不涉及交维设备”，不需要提供任何材料，此类项目不计入考核，如果涉及的话，反馈至 Pub.JWJC@h3c.com 进行处理。

Q6 下发交维的二级订单里只涉及服务器、光模块、软件产品、云智产品、授权的话如何处理？

A 直接在官网申请减计，理由写“不涉及交维设备”，不需要提供任何材料，此类项目不计入考核，

Q7 申请例外的有什么要求？

A 若项目中个别设备存在特殊情况，如：用户单位保密要求、设备暂未上架、已采集设备信息但由于用户方原因无法进行整改等，可点击“例外处理”或“批量例外申请”对设备进行例外申请，原则上所有的例外申请都需要提供证明材料作为附件，否则无法证明情况属实，将会被直接驳回

Q8 申请延期有什么要求？

A 因为不可抗力原因，项目还未实施完成，可以申请延期，理由合理正当即可，注意仅可申请两次延期，一次延期是延长反馈交维截止时间 6 个月。

Q9 渠道交维考核是如何计算的？

交维考核算入 ASC 半年度考核的，满分 40 分。

考核是在二级订单交维反馈截止时间所在季度进行考核，举例某二级订单交维反馈截止时间为 23 年 2 月份，那么会算入 23 年第一季度的计算，只要在 23 年 3 月 31 号前交维完成拿到得分即可。如果申请了一次延期，那么反馈截止日期会变成 23 年 8 月份，那么会算入 23 年 Q3 季度考核。

超期末交维项目自动算入下一季度的考核，直到交维完成。完成后不计入考核，不参与当前季度的分数计算。

Q10 什么情况下可以申请减计？

- 1、 原厂直服
- 2、 不涉及交维设备
- 3、 退货、撤单或者废弃

前三点可以直接申请减计，不需要提供材料，新华三会进行核实，不计入考核

Q11 无法直接远程到现场设备，是否可以离线采集设备信息

A 可以请现场人员配合，需要现场电脑安装标杆用在官网填写的项目经理或者调试工程师账号登录后，进行采集。采集需要先纳管设备和验证联通性，采集完可以到有网的地方上传到 iservice。

Q12 交维操作手册或者整改手册哪里获取？

A 下发交维通知邮件可以获取，另外 iservice 交维检查系统（渠道工程师）页签下右侧有系统操作指导和告警整改指导可以下载

Q13 部分设备采集不到机框序列号，无法与标杆下的设备对应上该如何处理？

A 采集不到机框序列号的，可以单独标杆做通用巡检，然后把巡检报告作为设备例外申请的附件提交上来，到时候审批看通用巡检不存在问题的话，可以例外通过

Q14 单设备如何申请延期？项目延期知道如何申请，但是单设备的延期，好像没有入口申请？

A 没有单设备延期的说法，要么申请单个设备的例外，要么申请整个二级订单的延期

Q15 官网填写完项目信息后，为什么 iservice 和标杆的工程师账号下没有项目信息？

A iservice 是会在凌晨拉取数据，因此第二天才会有项目信息同步

Q16 提交交维审核被驳回之后，为什么 iservice 和标杆的按钮还是灰色，无法点击和操作呢？

A 提交审核时，iservice 和标杆的按钮会变成灰色，无法操作，直到审核结束。iservice 是会在凌晨拉取数据，因此如果当前审核被驳回的话，第二天才会有项目信息同步，按钮才可以继续操作

Q17 为什么官网项目状态显示是待 Iservice 提交，但是显示审核得分还是零分呢？

A 渠道公司收到交维邮件后，会去官网填写需要交维项目的相关信息，包括项目经理与调试工程师等信息，这样 iservice 才会去拉取该交维项目二级订单的设备信息到对应的项目经理和调试工程师账户下。这时，官网项目状态就会处于待 iservice 提交。如果要得分，需要提交至 cms 平台进行审核，审核通过后才会有分数，审核通过条件见前面的问答。

Q18 为什么项目申请了延期，但是得分还是零分呢？

A 项目超期 6 个月以上导致，申请延期反馈截止时间加 6 个月，项目还是处于超期或者当前季度考核的状态，那么不交维完成的话，还是得分为 0。可以通过反馈截止时间和设备发货时间来判断，相差 6 个月，说明未申请延期；相差 1 年，说明已经申请过一次延期。这种情况项目尚未结束的话，需要再次申请延期，但是注意延期一共只能申请 2 次。可以在官网查看二级订单“是否当前考核”字段判断是否在本季度进行考核。

Q19 达标与未达标状态，待 iservice 提交状态各是什么状态？

A 待 iservice 状态是二级订单的状态，官网填写了二级订单的信息之后就会处于待 iservice 提交状态，此后整个交维过程，直到提交 CMS 审批，之间的状态都处于一个待 iservice 提交 CMS 审核的状态。

达标和未达标状态是指交维设备的比例状态，交维要求核心设备交维 100%，非核心设备交维不低于 50%，满足这两个状态才是达标状态，反之没有达标。即使交维达标之后，还要求无整改设备、无异常项、交维报告不存在一般告警和严重告警才可以提交至 CMS 进行审批。

Q20 交维遇到问题，如何联系华三反馈处理？

A 联系代表处商业服务经理处理