

关于进行IX3000存储产品巡检的通知

一. 巡检目的:

从近期反馈的IX3000产品网上问题中发现, 由于客户维护习惯的不足, 对于存储设备的一些故障现象维护处理不及时, 进而导致其他更大的故障发生。例如比较典型的情况有: 使用双控制器的IX3000由于原主用控制器故障, 已经发生控制器切换, 但没有发现, 直至第二块控制器也故障时, 整个业务中断; 还比如RAID组中陆续发生有一块或更多磁盘故障等, 但没有及时更换好硬盘, 并分析硬盘损坏原因, 致使设备长期在“带病”状态下运行, 直至硬盘大面积损坏和数据丢失。因此:

- 1、为了提高设备运行的稳定性, 提前发现产品运行过程中存在的一些安全隐患, 并检查设备运行环境中是否存在不符合产品要求的地方;
- 2、为了给客户提供更加温暖感和专业化的服务, 进一步提高客户满意度, 为下一步的产品扩容和续保打好基础;
- 3、帮助客户建立正确的维护习惯和使用规范, 推广产品的正确使用方法和观念。

特安排对所有在网运行的IX3000系列存储产品进行巡检。同时, 此巡检工作要求作为例行化工作, 每年至少对客户进行一次巡检。

二. 巡检范围:

所有在网运行的IX3000系列存储产品, 包括所有版本。相关的局点信息, 技术支持中心会单独发给各办事处

三. 巡检内容:

请严格按照附件《华三通信技术有限公司IX3000存储项目现场巡检报告》中的内容对IX3000双控制器进行逐项的检测, 并反馈检测结果。同时, 在巡检过程中请按照附件提供的培训资料给客户进行必要的维护知识培训, 目的是让客户掌握最基本的设备运行状态检查和基本的日常管理知识, 以便及时发现设备的故障隐患。并向客户技术负责人和设备的管理维护人员提供《H3C IX3000存储产品维护指导书》, 该指导书中的“附录一”章节包含了各种维护记录的表格, 可建议客户打印出来后用于记录设备的运行状态。另外, 建议将《H3C IX3000存储产品日常维护手册》打印出来后提交给客户, 并提醒客户每天关注。

自本通知下发即日起, 请各办新产品接口人在7月15日前制定本区域的巡检计划, 并上报技术支持中心巡检接口人。

对于巡检过程中发现的问题, 请及时与二线联系。同时把巡检报告反馈给二线接口人。

技术支持中心巡检接口人将负责对整个巡检计划的监控和支持, 并通过例行报告通报、监控整个巡检工作的进展。

技术支持中心巡检接口人: 魏勇04433、付家乐04982、孙小芹03801。