1 维保服务概述

维保服务是华为为客户专门打造并提供的维护保障服务解决方案。该方案在保修服务基础上，提高了问题处理、备件派送等相关服务的响应时间和响应速度，帮助客户维护更加高效、稳定的网络环境。华为维保提供多种可选择的维保服务包，灵活满足客户不同的维护保障需求。

2 企业存储、计算产品 Hi-Care 维保服务

服务类别	服务项目	Hi-Care 高级服务				
		标准+	金牌+	白金+	CTR8 小时	CTR6 小时
远程技术支持	热线受理 7×24	√	√	√	√	√
	远程问题处理 7×24	√	√	√	√	√
	在线技术支持 7×24	√	√	√	√	√
	智能报障	√	√	√	√	√
软件授权服务	软件更新授权 7×24	√	√	√	√	√
备件先行	备件先行 7×10×ND	√				
	备件先行 7×24×ND					
	备件先行 7×24×4H		√		√	√
	备件先行 7×24×2H			√		
	故障件提取	√	√	√	√	√
现场支持服务	硬件更换 7×10×ND	√				
	硬件更换 7×24×ND					
	硬件更换 7×24×4H		√		√	√
	硬件更换 7×24×2H			√		
	问题处理 7×10×ND	√				
	问题处理 7×24×ND					
	问题处理 7×24×4H		√		√	√
	问题处理 7×24×2H			√		
主动支持服务	设备健康检查		2 次/年			
	支持计划与报告		√	√	√	√
硬件修复承诺	硬件修复 7×24×8H				√	
	硬件修复 7×24×6H					√

1、设备健康检查服务不适用于服务器产品，如有需要可另外付费购买。

2、CRU部件建议由客户运维人员自行更换，详细CRU部件列表见附录一。

3、智能报障功能仅针对存储和服务器产品提供，其中服务器产品的标准+维保不提供此项功能；如您要获得智能报障功能，需要提前将设备接入DME IQ系统，系统链接：https://ops-dmeiq.huawei.com。

4、针对Hi-Care标准+维保服务，当日15:30以后受理的备件申请将被视作下一日的申请。

5、CTR服务包仅针对存储和服务器产品提供，仅承诺重大硬件故障修复时间，不影响业务的一般故障基于合理商业努力尽快修复。

6、光交SNS原厂维保仅恢复OceanStor SNS3096/ 3664/ 3696E/ 5604/ 5608等5款光交产品的维保，且仅开放标准+、金牌+、白金+三个等级的维保服务。

3 企业数通、光、无线、行业感知、智能协作、网络能源产品 Hi-Care 维保服务

服务类别	服务项目	Hi-Care 基础服务				Hi-Care 高级服务			7 天预更换服务
		基本	标准	金牌	白金	标准+	金牌+	白金+	
远程技术支持	热线受理 7×24	√	√	√	√	√	√	√	√
	远程问题处理 7×24	√	√	√	√	√	√	√	√
	在线技术支持 7×24	√	√	√	√	√	√	√	√
软件授权服务	软件更新授权 7×24	√	√	√	√	√	√	√	√
硬件支持服务	硬件返修 5×10×30CD	√							
	备件先行 5×10×7CD								√
	备件先行 7×10×ND		√			√			
	备件先行 7×24×ND								
	备件先行 7×24×4H			√			√		
	备件先行 7×24×2H				√			√	
	故障件提取			√	√	√	√	√	√
现场支持服务	硬件更换 5×10×7CD								√
	硬件更换 7×10×ND					√			
	硬件更换 7×24×ND								
	硬件更换 7×24×4H						√		
	硬件更换 7×24×2H							√	
	问题处理 7×10×ND					√			
	问题处理 7×24×ND								
	问题处理 7×24×4H						√		
	问题处理 7×24×2H							√	
主动支持服务	设备健康检查						2 次/年		
	支持计划与报告						√	√	

1. 设备健康检服务适用的产品参考附录二，附录二以外产品的设备健康检查服务需要另外付费购买。
2. 针对Hi-Care标准和标准+维保服务，当日15:30以后受理的备件申请将被视作下一日的申请。
3. 带现场的7天预更换服务仅适用智能协作办公宝IdeaHub /协作平板Board产品。

4 企业应用软件产品 Hi-Care 维保服务/软件订阅与保障服务

服务类别	服务项目	应用软件维保服务			服务说明
		应用软件支持服务	应用软件支持与升级服务	软件订阅与保障服务	
远程技术支持	热线受理 7×24	√	√	√	7×24 覆盖，实时响应
	远程问题处理 7×24	√	√	√	7×24 覆盖
	在线技术支持 7×24	√	√	√	技术信息共享和补丁下载
软件授权服务	应用软件更新授权 7×24	√	√	√	提供应用软件的补丁和小版本更新授权
	应用软件升级授权 7×24		√	√	提供应用软件的主要版本更新授权

1. 软件升级的实施，需要另行购买软件高级支持服务。
2. 此服务仅针对应用软件，不包含操作系统和设备基本软件更新。
3. 应用软件指的是面向客户应用的软件产品或功能许可。
4. 企业网络产品新增N1软件，服务部分适用软件订阅与保障服务，N1软件是指HUAWEI IDN One Software（简称N1），N1软件在软件描述中以N1-开头。企业网络涉及N1软件的产品有：CE8861/CE6880，NE20E-S8A / NE20E-S16A / NE40E-X8A / NE40E-X16A/CE12800/CE12800E /CE8800/CE7800/CE6800/CE5880。
5. 软件订阅与保障（SnS）服务起算时间：
   针对SnS首签场景，默认以合同规定为准，最迟不超过软件SnS合同激活当日+90天；
   针对SnS续签场景，从上个SnS服务结束时间次日开始计算。
6. 应用软件支持服务/应用软件支持与升级服务起算时间：
   如果是随产品一起购买的服务，则从软件license可下载+90天或买方第一次申请服务孰早开始计算；
   如果是单独购买的续保服务，则默认以上期服务结束时间的次日开始计算。

5 企业数通、光、行业感知、智能协作、存储、计算产品 Co-Care 维保服务

服务类别	服务项目	Co-Care 客户支持服务	
		基本	标准
远程技术支持	热线受理 7×24	√	√
	远程问题处理 7×24	√	√
	在线技术支持 7×24	√	√
软件授权服务	软件更新授权 7×24	√	√
硬件支持服务	硬件返修 10×5×30CD	√	
	备件先行 7×10×ND		√
智能资产（向认证伙伴提供）	存量管理系统	√	√
	企业网络巡检工具平台	√	√
	Service Care	√	√

1. 针对 Co-Care 标准服务，当日 15:30 以后受理的备件申请将被视作下一日的申请。
2. 购买 Co-Care 的认证伙伴负责向最终用户提供 L1 和 L2 远程问题处理，华为对该伙伴无法处理的问题提供 L3 级远程问题处理。
3. L1-L3 级远程问题处理定义请见附录三。
4. 存储、计算产品只开放 Co-Care 标准服务包。

6 维保服务卡（保卡）解决方案

1. 服务介绍

维保服务卡解决方案(简称保卡)是包含了卡号和维保激活码的标准化维保产品。客户购买保卡后，将保卡激活码与对应设备 SN 进行关联，即可将保卡对应的维保服务时长和服务级别绑定至对应设备中。

2. 使用说明

- 购买保卡后，客户可通过保卡激活网址完成自助激活，激活成功后，可在https://support.huawei.com/enterprise/ecareWechat查询对应设备使用保卡激活后的维保信息。在激活过程中有任何问题，可致电4008229999或发送邮件至support_e@huawei.com进行咨询。

  保卡激活网址：https://app.huawei.com/escpportal/maintenance#/maintenance/active
- 保卡的激活有效期为保卡生成日期（生成日期标记在卡号前8位）开始15个月内有效，过期未激活保卡作废。
- 如您的设备过保后再使用保卡激活，则激活后的服务开始时间默认从上一次服务结束时间的下一天起算。
- 维保服务卡仅限华为企业分销设备使用，您可在附件下载处查看”保卡适用设备型号详单“。
- 保卡一经售出，不予退货。

7 服务说明

1. 具体产品可以购买的服务请咨询当地服务销售机构。
2. 5x10：周一至周五，8:00-18:00，法定节假日除外。
3. 30CD：收到客户坏件后30天内将修复或更换件送达。
4. NBD发出：下一工作日发出，每日15:30以后申请的备件先行服务将视为下一日提交。
5. 7x10：周一至周日，8:00-18:00。
6. ND：下一日到达/送达，每日15:30以后申请的备件先行、硬件更换服务将视为下一日提交。

   RMA申请处理后对于如下112个城市（北京、成都、拉萨、德阳、资阳、绵阳、福州、厦门、泉州、漳州、湛江、茂名、广州、汕头、深圳、汕尾、佛山、东莞、惠州、中山、珠海、江门、贵阳、遵义、哈尔滨、大庆、海口、金华、杭州、宁波、温州、嘉兴、台州、绍兴、湖州、合肥、芜湖、呼和浩特、烟台、济宁、临沂、东营、威海、菏泽、枣庄、济南、青岛、潍坊、淄博、泰安、德州、聊城、滨州、昆明、兰州、赣州、上饶、宜春、南昌、九江、徐州、盐城、泰州、淮安、连云港、宿迁、南京、苏州、镇江、常州、无锡、南通、扬州、柳州、桂林、南宁、上海、沈阳、大连、鞍山、邯郸、石家庄、廊坊、张家口、唐山、保定、沧州、太原、天津、乌鲁木齐、克拉玛依、宜昌、襄阳、武汉、西安、西宁、银川、长春、吉林、衡阳、常德、郴州、长沙、岳阳、株洲、南阳、周口、郑州、洛阳、许昌、新乡、重庆）的主城区提供ND送达服务（主城区详细信息请参考附录五）。
7. 4H：64个城市支持4小时到达/送达。

   RMA申请处理后对于如下64个城市（北京、成都、福州、厦门、广州、汕头、贵阳、哈尔滨、海口、杭州、宁波、温州、合肥、呼和浩特、济南、青岛、昆明、拉萨、兰州、南昌、南京、苏州、南宁、上海、沈阳、大连、石家庄、太原、天津、乌鲁木齐、克拉玛依、武汉、西安、西宁、银川、长春、长沙、郑州、重庆、深圳、廊坊、汕尾、东莞、佛山、镇江、常州、无锡、嘉兴、资阳、德阳、洛阳、许昌、新乡、株洲、保定、南通、扬州、惠州、中山、珠海、江门、泉州、漳

州、绵阳），与华为服务中心距离50公里以内，P1/P2问题4小时内送达，P3问题ND内送达（P1~P4问题严重级别定义请参考附录四）。

8. 2H：40个城市2小时到达/送达。
   RMA申请处理后对于如下40个城市（北京、成都、福州、厦门、广州、汕头、贵阳、哈尔滨、海口、杭州、宁波、温州、合肥、呼和浩特、济南、青岛、昆明、拉萨、兰州、南昌、南京、苏州、南宁、上海、沈阳、大连、石家庄、太原、天津、乌鲁木齐、克拉玛依、武汉、西安、西宁、银川、长春、长沙、郑州、重庆、深圳），与华为服务中心距离50公里以内，P1/P2问题2小时内送达，P3问题ND内送达（P1~P4问题严重级别定义请参考附录四）。
9. 若用户所在城市距离华为服务中心50公里以上，备件/现场到达时间请咨询当地服务销售机构。
10. 对于设备健康检查服务、单次现场服务，服务有效期从维保/保修激活或合同激活孰晚开始计算，维保期内客户有权向华为获取相应服务，维保期指当期采购或现有维保时长。
11. 对于单次备件服务、备件保障服务，服务有效期从合同激活开始计算，维保期内客户有权向华为获取相应服务，维保期指当期采购或现有维保时长。
12. 故障件提取：您在收到华为提供的更换部件后，在15个工作日内将故障件准备好（请使用更换件的包材装好），华为将安排物流商上门取件，华为将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。
13. 备件先行服务是指华为在通过您的备件服务申请后，提前提供更换件给您，而您只需要在收到华为提供的更换部件后的30自然日内将故障件返回华为指定接收点即可，逾期未返回的将视为您购买，您需在60自然日内向华为购买单次故障件保留服务，华为将于下一个收款周期开具发票，并且在超期备件未核销前，华为会将服务降为备件更换服务，即收到您返回的坏件后在约定时间内将可用备件送达指定收货点。
14. 如果您未能及时反馈设备地址信息或反馈的设备地址信息有误，维保服务SLA可能因此延迟。
15. 对于购买了介质保留服务的客户，被保留的故障介质，客户负责销毁和处置，客户不可继续使用或转售被保留的故障介质。
16. 如果您将现有机器上的部件拆卸并改装到其他设备上，华为将不会对维保记录变更，拆机改配部件的服务将会跟随原合同。
17. 如您将华为部件安装到其他厂家设备上使用，华为将不提供此部件的现场服务。
18. 如您将其他厂商部件安装到华为设备上使用，由此引起的问题不在维保服务范围内。
19. 备件先行服务旨在满足您的紧急故障要求，提高响应速度，为您提供更快速服务，对于累积报修的客户，如果您连续7日内对同一物料申请量超过您近3月内同一物料月均报修量的50%，华为全力交付但无法承诺SLA 100%满足。
20. 散件保修/维保跟随主机或单独计算的执行标准：
    a对于散件所对应的合同中有主机的场景，散件直接跟随对应合同中有装配关系的主机的保修/维保服务的服务时长和服务级别。
    b对于其他的散件（对应的合同中无主机），可以反馈所跟随的当前安装主机，反馈有效期为发货之日起15个月，并且只能反馈一次、不能二次更改；散件的当前安装主机信息可按附件《散件挂靠主机反馈模板》提前反馈至SPservice@huawei.com，或拨打4008229999反馈。
21. 对于您购买的华为驻场服务，最晚于合同激活后2年内启动交付，逾期未启动的在第2年年底自动启动。
22. 对于硬件产品，如果您单独购买续保服务，则默认以上期服务结束时间的次日开始计算，即需补足上次续保截止日期至本次续保间的服务。
23. 华为维保/保修服务仅提供服务期限内的服务，针对维保/保修服务期限外产生的设备故障，不在维保服务范围内。
24. Hi-Care和Co-Care服务中的软件更新授权，仅针对设备主机软件，不包括业务软件（如网管软件等）和安装在设备上第三方软件。

25. 如您的设备已发生故障，您需要购买单次备件服务进行维修或更换，为保障您设备后续服务响应及时性，默认需要购买1年及以上续保服务
26. 鉴于产品使用寿命（Lifespan）限制，华为通过阶梯价格政策适度提价的方式来弥补产品生命周期后期明显上升的维护成本，帮助客户持续获得高品质服务。

8 服务免责

1. 下列情况可能导致华为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. 下列情况不在华为服务范围之内：
1) 由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对华为生产的设备造成损坏。
2) 自然损耗或磨损造成设备损坏。
3) 因现场设备运行环境(比如配电、温湿度、承重、液冷供水水质，流量及压差、管路材质及气密性等)或外部因素（比如外部电磁干扰、内部互联设备的故障等）不能满足设备正常运行的环境要求和通用行业标准所造成的直接损坏。
4) 由于客户的故意或疏忽、使用不当或蓄意破坏行为对华为生产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华为公司生产设备，所造成的损坏。
6) 因客户或第三方所造成的系统损坏，包括未按华为的要求擅自对系统重新搬迁、安装；未按华为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) 未按华为要求擅自对硬盘进行涂改、标记。
8) 由于客户基础设施的原因造成的系统损坏。
9) 未经华为授权，硬件或软件已被修改的设备。
10) 已达到最大读写次数的SSD卡/盘，SD卡，SataDom，M.2，TPM卡和USB（关于最大读写次数说明及读写状态查询，可参考产品用户手册）。
11) 设备表面物理损伤、涂改的。
3. 如下表所列产品或部件不属于维保服务范围：

不属于 Hi-Care 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、湿膜及加湿桶等。
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、天馈产品（包括但不限于天线、塔放、和分路器等）等。

不属于 Hi-Care 基础维保服务范围：

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）等。
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、天馈产品（包括但不限于天线、塔放、和分路器等）等。

4. 华为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. 华为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，也不保证华为能完全修复这些缺陷。
6. 任何情形下，华为都不因本服务说明书对客户的直接或间接经济损失承担责任，华为对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. 华为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，则表示客户允许华为在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。华为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，华为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”）用于让华为提供此服务，使华为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。华为将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但华为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华为，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，同时授权华为转移此硬件设备至华为在其他国家的维修中心进行维修。你应在交付此硬件设备给华为前独自负责删除上述信息，同时应进一步赔偿、为华为抗辩并使华为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。
10. 针对CTR服务，以下活动或情况将导致暂停硬件故障修复承诺时间计算（若适用），直至这些活动或情况完成或解决：
    - 任何影响硬件修复流程的客户或第三方的活动，例如，无法提供远程接入和现场访问权限
    - 任何由于硬件故障触发的自动化恢复流程，例如，磁盘阵列中磁盘机制重构
    - 任何其他不与硬件修复特定相关、但需要验证硬件功能是否已得到恢复的活动，例如，重新启动操作系统。
11. 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，华为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），维修或更换件不支持二销售（非原包装）。华为向您提供的更换件归您所有，而您原有的故障件归华为所有，若被替换下来的故障件经双方确认由于客观原因无法返回华为的，则华为放弃所有权。如果您由于数据安全、保密等原因，不能返还故障部件或已对硬盘进行了消磁处理，您应当提前购买故障件保留服务，对于已进行消磁处理的硬盘华为不予更换。

12. 单板部件现场服务生效的前提是主机的现场服务也生效，如出现仅单板部件现场服务在保，主机现场服务过保的场景，无法提供现场服务。

附录一 CRU 分类清单

产品分类	产品/产品系列	客户可更换部件(CRU)
机架服务器	1XXX，2XXX，5XXX，RH8XXX，Atlas 2500，Atlas 800	硬盘, 内存, 电源, 光驱（外置）, 网卡/HBA 卡等标准 PCIE 设备, 风扇模块, SSD
刀片服务器	E9000 机框，E6000 机框，Atlas 5500 机框	电源，风扇模块
	CH1XX, CH2XX，G5XX	硬盘，内存，光驱（外置），网卡/HBA 卡等标准 PCIE 设备
高密服务器	X6000 机框，X6800 机框	电源, 风扇模块
	XH3XX, DH3XX, DH6XX, XH621,XH620, XH622, XH628	硬盘，内存，光驱（外置），网卡/HBA 卡等标准 PCIE 设备
智能小站	Atlas 500	硬盘扩展模块，主机模块，电源
存储	OceanStor 2XXX 系列	硬盘，电源, BBU 模块，风扇模块, 级联模块，控制器，前后端接口模块
	OceanStor 5XXX 系列, Dorado 系列, VIS 系列, OceanStor N8XXX, OceanStor 9000E, VTL 系列,HDP 系列	硬盘，电源, BBU 模块，风扇模块, 级联模块
	OceanStor 6XXX 系列, OceanStor 18XXX 系列	硬盘
	OceanStor 9000	硬盘，光模块，电源
	SNS 光纤交换机	光模块，电源

附录二 维保中含设备健康检查服务的产品清单

产品大类	产品型号
数通	S7700、S9300、S9700、S12700、AR3200、AR3600、CX600、ME60、NSE1000、CE 交换机、NE 路由器
安全	USG9500、USG9300、AntiDDos8000、SIG9200、SIG9800、SVN5800、SVN3000、WAF5000、WAF2200、Eudemon8000E 系列、Eudemon1000E 系列
智能协作	UAP2100、UAP3300、VCM、V1300N、eSpace VCN3000、SoftCo、eSpace U29xx 系列、eSpace U1981、eSpace U1980、ViewPoint 86xx 系列、VP96xx 系列/VP98xx 系列、RSE6500/RSE8800 系列、ViewPoint RM、ViewPoint MM、ViewPoint GK、SMC2.0/SMC/SC、TP3xxx 系列、CloudLink Edge 1000、Box 系列、Bar 系列、CloudVDC、CloudMCU、RP 系列
传送网	除 OSN50、OSN500、OSN550、OSN580、Metro 1000、Metro 100 外的所有产品均含
接入网	除 UA5000、MA5631、MA5632、MA5633、MxU（MDU、ONU）、MA562X（MA5620、MA5621、MA5621A、MA5622A、MA5623、MA5623A、MA5626、MA5628）、MA563X（MA5631、MA5632、MA5633）、MA5658、

	MA5669、MA567X（MA5670、MA5671、MA5672、MA5673、MA5675、MA5675M)、MA5690、MA5694、MA5694S、MA5698、MA5820、MA58XX（MA5821、MA5822、MA5822S、MA5878、MA5890、MA5898)、EA5801、EA5821 外的所有产品
无线	DBS39x0、eCNS210、eSCN23x、eCNS280、Rapid、CG9812、eCNS600、eCore9x00、eSE6203、eSE6201、BSC、BTS、SGSN、GGSN
网络能源	UPS5000（≥30kVA）、Netcol5000（≥20kW）、Netcol8000（≥20kW）、HVDC5000、FusionModule800、FusionModule2000/5000（仅 ECC500&800 包含巡检，PDU 及电池巡检模块不含巡检）、 FusionModule1000A/1000B、TP482000B(&1200B)、TP483000D、MTS9000A
固网核心网 无线核心网	所有产品

附录三 L1-L3 级远程问题处理定义

技术支持级别	定义
一级（L1）远程问题处理	L1 远程问题处理负责受理客户提交的服务请求，首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。 对于无法解决的故障，要及时将问题上升到 L2 技术支持专家。 同时, L1 远程问题处理需要跟踪问题单状态，并及时知会客户问题处理情况。
二级（L2）远程问题处理	L2 远程问题处理负责处理 L1 远程问题处理无法及时排除而升级的问题， 如果有必要，会将问题上升到华为技术支持进行处理，以尽快恢复故障。
三级（L3）远程问题处理	L3 远程问题处理通常由华为负责提供，处理 L2 远程问题处理升级的问题，以尽快恢复故障。

附录四 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。

附录五 112 个城市中支持 ND 送达服务的主城区如下表所示

序号	城市	主城区明细
1	北京	东城区、西城区、朝阳区、丰台区、石景山区、海淀区、门头沟区、房山区、通州区、顺义区、昌平区、大兴区、怀柔区、平谷区、密云区、延庆区
2	天津	和平区、河东区、河西区、南开区、河北区、红桥区、东丽区、西青区、津南区、北辰区、武清区、宝坻区、滨海新区、宁河区、静海区、蓟州区
3	石家庄	长安区、桥西区、新华区、裕华区、藁城区、鹿泉区、栾城区

4	唐山	路南区、路北区、古冶区、开平区、丰南区、丰润区、曹妃甸区
5	邯郸	邯山区、丛台区、复兴区、峰峰矿区、肥乡区、永年区
6	保定	竞秀区、莲池区、满城区、清苑区、徐水区
7	张家口	桥东区、桥西区、宣化区、下花园区
8	沧州	新华区、运河区
9	廊坊	安次区、广阳区
10	太原	小店区、迎泽区、杏花岭区、尖草坪区、万柏林区、晋源区
11	呼和浩特	新城区、回民区、玉泉区、赛罕区
12	沈阳	和平区、沈河区、大东区、皇姑区、铁西区、苏家屯区、浑南区、沈北新区、于洪区、辽中区
13	大连	中山区、西岗区、沙河口区、甘井子区、旅顺口区、金州区、普兰店区
14	鞍山	铁东区、铁西区、立山区、千山区
15	长春	南关区、宽城区、朝阳区、二道区、绿园区
16	吉林	昌邑区、龙潭区、船营区、丰满区
17	哈尔滨	道里区、南岗区、道外区、平房区、松北区、香坊区
18	大庆	萨尔图区、龙凤区、让胡路区、红岗区、大同区
19	上海	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、闵行区、宝山区、嘉定区、浦东新区、金山区、松江区、青浦区、奉贤区、崇明区
20	南京	玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、浦口区、栖霞区、雨花台区、江宁区、六合区、溧水区、高淳区
21	无锡	梁溪区、锡山区、惠山区、滨湖区、新吴区
22	徐州	鼓楼区、云龙区、贾汪区、泉山区
23	常州	天宁区、钟楼区、新北区、武进区
24	苏州	虎丘区、吴中区、相城区、姑苏区、吴江区
25	南通	崇川区、港闸区、通州区
26	连云港	连云区、海州区、赣榆区
27	淮安	淮安区、淮阴区、清江浦区、洪泽区
28	盐城	亭湖区、盐都区
29	扬州	广陵区、邗江区、江都区
30	镇江	京口区、润州区、丹徒区
31	泰州	海陵区、高港区、姜堰区
32	宿迁	宿城区、宿豫区
33	杭州	上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、萧山区、余杭区、临安区
34	宁波	海曙区、江北区、北仑区、镇海区、鄞州区
35	温州	鹿城区、龙湾区、瓯海区
36	嘉兴	南湖区、秀洲区
37	湖州	吴兴区、南浔区
38	绍兴	越城区、柯桥区、上虞区
39	金华	婺城区、金东区

40	台州	椒江区、黄岩区、路桥区
41	合肥	瑶海区、庐阳区、蜀山区、包河区
42	芜湖	镜湖区、弋江区、鸠江区、三山区
43	福州	鼓楼区、台江区、仓山区、马尾区、晋安区
44	厦门	思明区、海沧区、湖里区、集美区、同安区、翔安区
45	泉州	鲤城区、丰泽区、洛江区、泉港区
46	漳州	芗城区、龙文区
47	南昌	东湖区、西湖区、青云谱区、湾里区、青山湖区、新建区
48	九江	浔阳区、柴桑区、濂溪区
49	赣州	章贡区、赣县区、南康区
50	宜春	袁州区
51	上饶	信州区、广丰区
52	济南	历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区
53	青岛	市南区、市北区、崂山区、李沧区、城阳区
54	淄博	淄川区、张店区、博山区、临淄区、周村区
55	枣庄	市中区、薛城区、峄城区、台儿庄区
56	东营	东营区、河口区
57	烟台	芝罘区、福山区、牟平区、莱山区
58	潍坊	潍城区、寒亭区、坊子区、奎文区
59	济宁	任城区、兖州区
60	泰安	泰山区、岱岳区
61	威海	环翠区、文登区
62	临沂	兰山区、罗庄区、河东区
63	德州	德城区、陵城区
64	聊城	东昌府区
65	滨州	滨城区、沾化区
66	菏泽	牡丹区、定陶区
67	郑州	中原区、二七区、管城回族区、金水区、上街区、惠济区
68	洛阳	老城区、西工区、瀍河回族区、涧西区、吉利区、洛龙区
69	新乡	红旗区、卫滨区、凤泉区、牧野区
70	许昌	魏都区、建安区
71	南阳	宛城区、卧龙区
72	周口	川汇区
73	武汉	江岸区、江汉区、硚口区、汉阳区、武昌区、青山区、洪山区、东西湖区、蔡甸区
74	宜昌	西陵区、伍家岗区、点军区、猇亭区、夷陵区
75	襄阳	襄城区、樊城区、襄州区
76	长沙	芙蓉区、天心区、岳麓区、开福区、雨花区、望城区
77	株洲	荷塘区、芦淞区、石峰区、天元区
78	衡阳	珠晖区、雁峰区、石鼓区、蒸湘区、南岳区
79	岳阳	岳阳楼区、云溪区、君山区
80	常德	武陵区、鼎城区
81	郴州	北湖区、苏仙区

82	广州	荔湾区、越秀区、海珠区、天河区、白云区、黄埔区、番禺区、花都区、南沙区、增城区、从化区
83	深圳	罗湖区、福田区、南山区、宝安区、龙岗区、盐田区、龙华区、坪山区
84	珠海	香洲区、斗门区、金湾区
85	汕头	龙湖区、金平区、濠江区、潮阳区、潮南区、澄海区
86	佛山	禅城区、南海区、顺德区、三水区、高明区
87	江门	蓬江区、江海区、新会区
88	湛江	赤坎区、霞山区
89	茂名	茂南区
90	惠州	惠城区、惠阳区
91	汕尾	城区
92	东莞	东城街道、南城街道、万江街道、莞城街道、石碣镇、石龙镇、茶山镇、石排镇、企石镇、横沥镇、桥头镇、谢岗镇、东坑镇、常平镇、寮步镇、樟木头镇、大朗镇、黄江镇、清溪镇、塘厦镇、凤岗镇、大岭山镇、长安镇、虎门镇、厚街镇、沙田镇、道滘镇、洪梅镇、麻涌镇、望牛墩镇、中堂镇、高埗镇
93	中山	石岐街道、东区街道、中山港街道、西区街道、南区街道、五桂山街道、小榄镇、黄圃镇、民众镇、东凤镇、东升镇、古镇镇、沙溪镇、坦洲镇、港口镇、三角镇、横栏镇、南头镇、阜沙镇、南朗镇、三乡镇、板芙镇、大涌镇、神湾镇
94	南宁	兴宁区、青秀区、江南区、西乡塘区、良庆区、邕宁区、武鸣区
95	柳州	城中区、鱼峰区、柳南区、柳北区、柳江区
96	桂林	秀峰区、叠彩区、象山区、七星区、雁山区、临桂区
97	海口	秀英区、龙华区、琼山区、美兰区
98	重庆	渝中区、大渡口区、江北区、沙坪坝区、九龙坡区、南岸区、渝北区、巴南区
99	成都	锦江区、青羊区、金牛区、武侯区、成华区、龙泉驿区、青白江区、新都区、温江区、双流区、郫都区
100	德阳	旌阳区
101	绵阳	涪城区、游仙区、安州区
102	资阳	雁江区
103	贵阳	南明区、云岩区、花溪区、乌当区、白云区、观山湖区
104	遵义	红花岗区、汇川区
105	昆明	五华区、盘龙区、官渡区、西山区、呈贡区
106	拉萨	城关区、堆龙德庆区
107	西安	新城区、碑林区、莲湖区、灞桥区、未央区、雁塔区
108	兰州	城关区、七里河区、西固区、安宁区
109	西宁	城东区、城中区、城西区、城北区
110	银川	兴庆区、西夏区、金凤区
111	乌鲁木齐	天山区、沙依巴克区、新市区、水磨沟区、头屯河区、米东区
112	克拉玛依	独山子区、克拉玛依区、白碱滩区、乌尔禾区

附录六、Hi-Care 教育专享维保服务现场服务配额计算方法

为满足客户对现场支持的需求，基于一个合同内客户购买的设备数量和维保服务年限，华为提供相应数量的现场服务配额。现场服务配额基于设备归一化台数和维保服务年限进行计算，1类设备1框按照6台计算，2类设备1台按照1台计算， 3类设备1个（或台）按照0.3台计算，现场服务配额人天数量= 【 ∑（设备归一化台数×维保服务年限)】÷30 后取整数部分（不做四舍五入)。华为具有对归一化台数和年限计算结果的唯一解释权。

现场服务配额可用于现场硬件更换、现场问题处理、设备健康检查、现场事件值守等活动。现场服务配额只能用于本合同维保覆盖的设备，需在本合同维保服务有效期内使用。针对学校客户，若还有现场服务配额未使用，则默认在春季和秋季开学前提供设备健康检查。维保期结束后，未使用的现场服务配额将自动作废。

说明：

1. WLAN AP/AD/R系列所有产品全部属于3类设备，WLAN AC系列产品属于2类设备；
2. S7700、S9700、S12700系列为1类设备，S6700系列为2类设备，其他S系列交换机都属于3类设备；
3. 除ARXXX系列（如AR160）、AR1XXX系列（如AR1200）产品为3类设备外，其他ARXXXX（如AR6000）都属于为2类设备；
4. 除CE12800、CE16800系列为1类设备外，其他CE都属于2类设备；
5. 除NE40、NE5000、NE8000、NE9000等系列（不含M1A、F1A）为1类设备外，其他NE都属于2类设备；
6. SIG9800系列、ME60系列、CX6600系列产品属于1类设备；
7. 除USG9500系列、AntiDDoS8000 系列、NIP6800系列为1类设备外，其他安全产品都属于2类设备；
8. 企业数通和安全产品出厂配套的华为X86服务器、泰山服务器硬件都属于2类设备。

附录七、内容变更说明

1、 增加软件维保、SnS起算时间的描述。

2、 增加硬件续保起算时间描述。

备注：2019 年 6 月 27 日起增加第 1、2 两条描述。

3、 增加了SSD等部件达到最大擦写次数时的保修限制。

4、 细化了服务器的CRU部件说明

备注：2019 年 9 月 1 日起增加第 3、4 两条描述。

5、 增加了维保服务卡解决方案

备注：2019 年 10 月 26 日起增加第 5 条描述。

6、 修改网络能源产品FusionModule2000/5000系列和UPS2000系列的巡检范围。

备注：2019 年 11 月 25 日起增加第 6 条描述。

7、 下线银牌、银牌+维保服务概览中的描述，银牌、银牌+服务包限制销售。

备注：2020 年 4 月 15 日起增加第 7 条描述。

8、 第7部分“服务说明”修改第9、10条说明，增加第22条说明。

备注：2020 年 5 月 21 日修订

9、 刷新设备健康检查服务支持设备清单。

备注：2020 年 5 月 29 日修订

修订内容：删除了 ASG6000、SRG3200、SRG2200、AVE2000

增加了 Metro 1000、Metro 100

细化了新增型号接入网产品的设备清单

FusionModule2000/5000 的巡检项增加了备注（仅 ECC500&800 包含巡检，PDU 及电池巡检模块不含巡检）

10、增加 Hi-Care 教育专享维保服务；UC&C 产品分类拆分成机器视觉和智能协作两类。

备注：2020 年 10 月 1 日修订

11、增加“维保服务概述”章节描述。

备注：2021 年 5 月 27 日修订

12、增加“7 天预更换”维保服务包的内容。

备注：2021 年 8 月 4 日修订

13、增加“软件更新授权”的范围。

备注：2021 年 9 月 8 日修订

14、修改“九.2.3”的描述内容，使描述更加精准。

备注：2022 年 8 月 26 日修订

15、修改“8.20 服务说明”的中联系邮箱。

备注：2022 年 10 月 25 日修订。

16、修改“2 智能报障”的相关描述。

备注：2023 年 4 月 28 日修订。

17、删除”本说明书自 2021 年 9 月 9 日起生效“描述。

备注：2023 年 7 月 6 日修订。

18、修改”本附录七、相对于 V1.8 版本的内容变更“的相关描述。

备注：2023 年 7 月 6 日修订。

19、增补 8.25 及 8.26 条目，优化 8.13、8.22 条目。

备注：2023 年 8 月 17 日修订。

20、修改“9 服务免责，不属于 Hi-Care 高级维保服务范围的消耗品增加湿膜”描述

备注：2023.8.28 日修订

21、修改附录二中产品大类“企业云通讯”为“智能协作”，并补齐产品型号。

备注：2023 年 10 月 27 日修订。

22、修改"维保服务卡（保卡）解决方案"章节内容。

备注：2023 年 11 月 25 日修订。

23、删除"企业数通产品和安全产品 Hi-Care 教育专享维保服务"描述；删除“Hi-Care 定制服务”描述；修改 Co-Care 服务描述，以及对应产品线分类。

备注：2023 年 12 月 22 日修订。

24、新增“服务免责”中第 11 条说明。

备注：2024 年 1 月 9 日修订。

25、新增“服务免责”中第 12 条说明。

备注：2024 年 2 月 6 日修订。