附件-、

**经销商资格条件及服务内容要求**

1. **投标公司基本要求：**

1、相关营业执照证件。

2、要提供有厂家针对该项目的原厂授权函原件。

**二、服务内容要求**

**（一）、基本服务内容：**

**1、VIP客户服务经理：**购买维保服务后，H3C会指定一位专家为客户对应的VIP客户服务经理，负责客户的日常问题处理和答疑，在接到客户的服务请求后15分钟内给与响应。

**2、咨询服务：**维保期间，如客户对系统结构、系统设备的使用或配置有任何疑问，可提供免费咨询服务。

**3、在线支持服务：**在本服务范围内客户可以获得授权，以H3C公司用户的身份访问H3C公司网站及全球技术服务论坛。该网站和论坛提供了大量的产品和技术资料，如产品手册、组网案例、经验汇总等；同时论坛汇集了大量专家和技术爱好者，形成了H3C产品技术的开放性平台。

**（二）、故障类服务内容：**

**1、硬件备件先行：**客户购买的H3C产品因自身硬件问题出现故障，为保证客户网络的正常运行，备件的发出先于故障件返回的措施，在好件替换了坏件后，才需将坏件寄回原厂。所提供的备件要求是原厂备件，投标时需提供原厂商盖章的《原厂备件服务证明函》原件。

**2、软件免费升级：**在服务的有效期内，H3C向客户提供其所购设备的主机软件的维护性版本（Minor Releases），如软件补丁（BUG Fixes）、更新软件（Updates），以及这些软件的配套文档资料。获得软件后，客户将享有与原有软件相同的许可权利，但不得用于商业目的的传播。

**软件免费调试：在服务的有效期内，根据客户需求，H3C免费对客户所购设备相关的软件进行调试。并在调试上给出原厂的专业建议。**

**3、现场人员支持：**当故障不能使用有效的远程支持方式进行解决时，H3C公司将派遣工程师赶往用户现场，协助进行现场故障诊断及现场故障排除。

**（三）、主动类服务：**

**1、预防性设备巡检现场服务：**每季度为客户提供一次专业工具配套的预防性设备巡检服务，针对H3C网络设备进行全方位检测，并出具高级巡检报告，内包含对应的优化方案。

**2、软件版本缺陷评估现场服务：**维保期间，提供每半年一次的软件版本评估和风险分析。H3C公司的预防性维护服务（PM）目前是H3C公司为客户提供的一种设备例行检查、维护服务。

**3、重大割接现场支持：**维保期内，出现新系统上线、系统割接、设备扩容、移机、机房调整等重大系统变更，H3C**需**为客户提供**现场支持**服务，**并**在割接方案的制定上给出原厂的专业建议。

**4、H3C服务数字中枢系统：**在服务有效期内，客户获得新华三授权，可以登录新华三服务数字中枢在线云端系统，进行账号注册，用账号登录云平台，使用数字中枢云平台的服务功能。新华三服务数字中枢在线云端系统功能主要包括：设备基本信息管理、资源状态检查、配置安全评估、技术公告扫描、版本管理、硬件问题主动服务、项目交维检查服务和远程管理。