

A person in a dark suit is seen from the back, looking out a window at a world map. The map is overlaid with a white network of dots and lines, representing global connectivity. The scene is set in a modern office with a laptop and a notebook on a desk in the foreground.

# H3C製品保証・修理・サポートの紹介\_v1.0



**本資料は以下の4部構成で出来ております**

**01 第1部: H3C 保証ポリシー(無償)**

**02 第2部: H3Care(有償)**

**03 第3部: スペアパーツとRMA**

**04 第4部: テクニカルサポート**

# 第1部: H3C 保証ポリシー(無償)

- 01 保証ポリシー
- 02 エンタープライズ製品の基本保証
- 03 エンタープライズ製品保証ポリシーのキーポイント
- 04 サービス製品構成 - 製品保証の向上
- 05 Q&A



# 1. 保証ポリシー (H3C Web サイトへのリンク)

[サービス・保証-H3C](#)

[参考:英語サイト](#)

H3C

製品・技術 ▼ ソリューション ▼ サポート ▼ 研修・認定 ▼ パートナー企業 ▼ 会社概要 ▼

## サービス製品概要

日々市場競争が激化する中、H3Cは事業運営と産業開発に対し、お客様の要求をしっかり理解した上で、ネットワーク全体の機器ソリューションを活用し、包括的、専門的、高速かつ高品質のネットワークサービスを提供することをお約束します。

保証サービスについて

一部の国や地域では、保証サービスとサービスSLAが現地の事情により異なる場合があります。現地の契約条件と矛盾した場合は、現地の契約条件が優先されます。詳細については、現地のサービス営業担当にお問い合わせください。

- エンタープライズ製品基本保証v5.0
- 2022年12月にリリース  
(Enterprise Product Limited Warranties)

- エンタープライズ製品保証v3.0
- 2022年7月に更新リリース  
(Enterprise Product Warranty Policy)

## 2. エンタープライズ製品基本保証(Enterprise product Limited Warranties)

### 2.1 エンタープライズ製品基本保証

製品カテゴリー	詳細	保証タイプ	保証期間
ネットワーク製品	SOHO スイッチ (S1200/1850/S5000V3)	9×5×翌営業日発送 (スペアパーツ発送)	5年
	ルーター		1年
	スイッチ		
	無線コントローラ		
セキュリティ製品	ファイアウォール		
ソフトウェア	ネットワーク製品 IMC/Director/ Controller/SMP Cloud製品 Cloud(CloudOS/CAS/ONeStor/UIS)	ソフトウェアメディア 交換のみ	90日

補足説明:

- ・基本保証は別途購入する必要はありません。

- ・詳細なサービス内容および他のH3Careサービスについては弊社HP「**エンタープライズ製品基本保証**」を参照してください。

- ・9x5(9時間: 9:00 – 18:00  
5日:月曜から金曜日)

製品カテゴリー	詳細	保証タイプ	保証期間
エンタープライズサーバー	ラックサーバー	9×5×翌営業日発送 お客様自身での交換/ 返却	3年
UIS Cell	UIS Cell 3000 G3/G5		

## 2. エンタープライズ製品基本保証(Enterprise product Limited Warranties)

### 2.2 エンタープライズ製品制限付きライフタイム保証

エンタープライズ製品のハードウェア保証は、お客様に引き続きH3C製品の所有または使用することをサポートするものとしします。H3C製品の保証サービスはサポート終了日(EOS)に終了します。

H3Cは、指定されたWLAN AP製品およびボックススイッチ製品に対して、最大5年間の延長保証を提供します。

製品カテゴリー		保証タイプ	保証期間
ネットワーク製品	WLAN AP	制限付きライフタイム保証	5年
	WA5xxx/WA6xxx シリーズ キャンパススイッチ&SMB スイッチ 5560X/5560S/5130S/5120V2/ 3100V3 シリーズ		

ホットスワップ可能なファンや電源ユニット、光モジュール、拡張モジュールなどの製品付属品については、保証期間が12か月とします。

## 2. エンタープライズ製品基本保証(Enterprise product Limited Warranties)



エンタープライズ  
製品保証 V4.0

### 付録: エンタープライズ製品CRU(顧客交換可能部品)ガイド

- CRU(Customer Replaceable Units)部品の交換: 部品交換の必要がある場合、基本的には「**エンタープライズ製品顧客交換可能部品ガイド**」を参考し、H3Cテクニカルサポートセンターの指示に基づいて、**交換可能な部品をお客様独自にインストールまたは交換します、オンサイトサービスは提供しません。**
- CRU部品の詳細は右表に記載。
- H3Careに関する詳細は「**H3Care 保証サービスV2.1(H3Care Foundation Service)**」に準拠します。
- ✓ CRU部品の増減は「**エンタープライズ製品保証ポリシー V3.0**」に準拠します。
- ✓ Server&UIS Cell 製品に対するサービスレベルは5X9から7X24に変更。
- 「**エンタープライズ製品保証ポリシー V3.0**」は、2022年12月1日から有効になります。

製品カテゴリー	製品モデル	顧客交換可能部品(CRUs)	関連資料
ラックサーバー	R4300 G3	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6438972">https://download.h3c.com/download.do?id=6438972</a>
	R6700 G3	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6439009">https://download.h3c.com/download.do?id=6439009</a>
	R4900 G3/G5	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6439008">https://download.h3c.com/download.do?id=6439008</a>
	R4700 G3/G5	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6438999">https://download.h3c.com/download.do?id=6438999</a>
	R6900 G5	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6439010">https://download.h3c.com/download.do?id=6439010</a>
UIS Cell	UIS-Cell3000	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6439008">https://download.h3c.com/download.do?id=6439008</a>

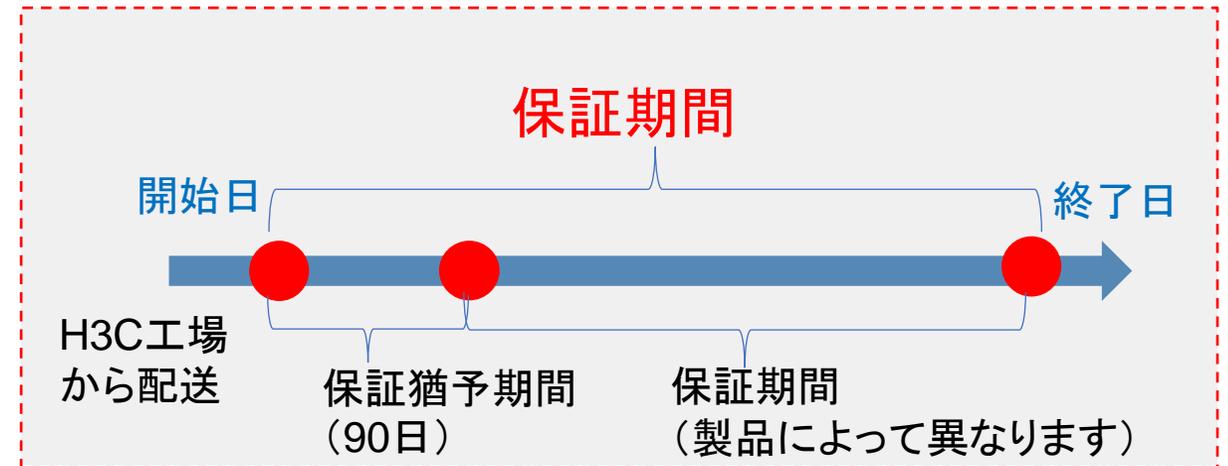
### 3. エンタープライズ製品保証ポリシーのキーポイント

#### 利用規約と説明

- 保証開始日
- 保証期間
- IT 製品の基本保証
- DOA (到着時損傷)

- H3C IT 部品の基本保証期間は**3年**。
- 不可抗力、人的な原因又は書き込み耐久限度に達した部品には適用されません。

- H3C工場に出荷された90日から保証開始日とします。
- 製品により、最大5年間の延長保証を提供します。

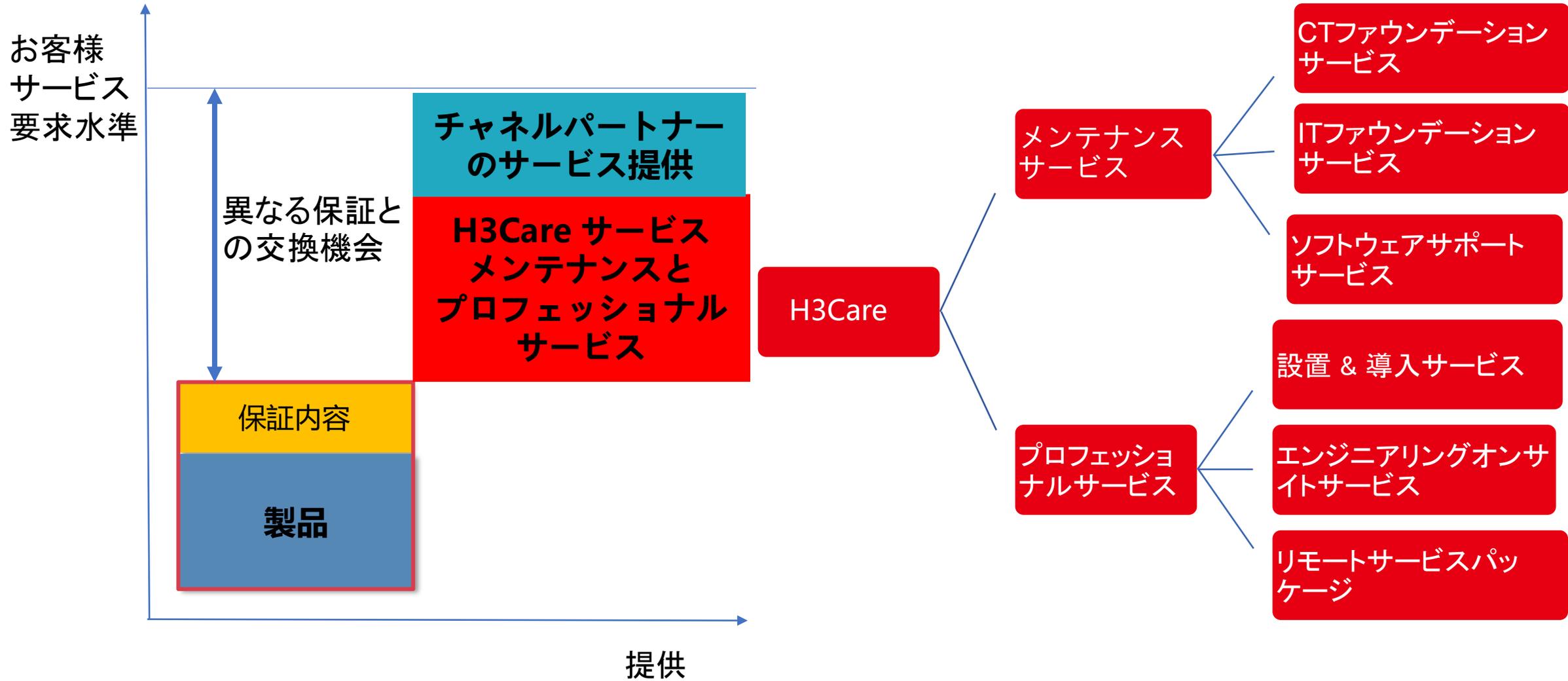


- 製品の到着日から90日以内、外観損傷や初期動作不良の場合は部品修理又は部品を交換することが可能です。

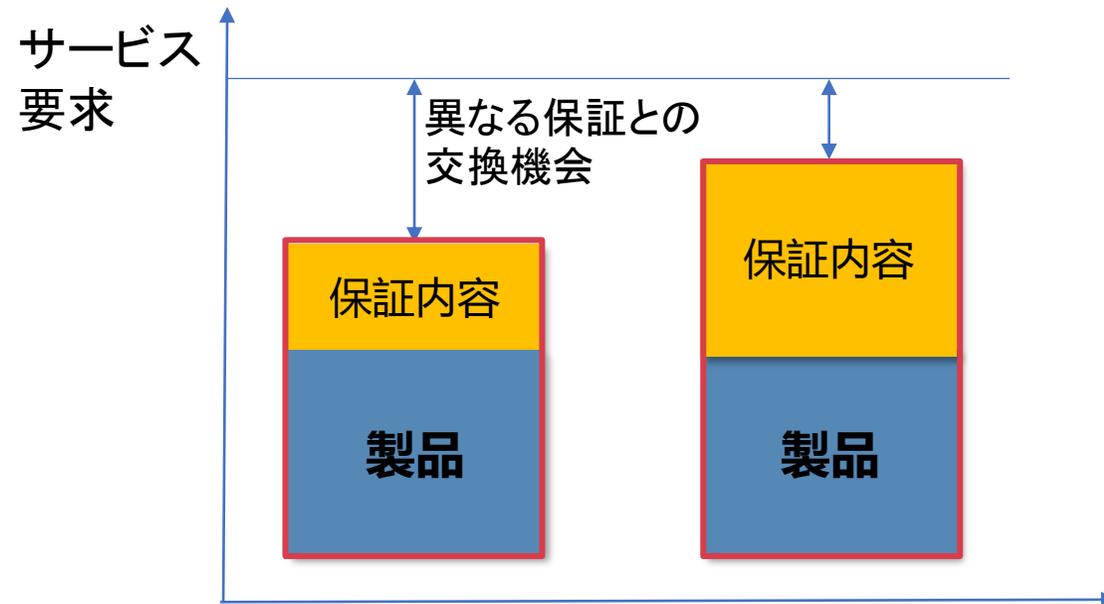
下記の場合においては保証が**適用されない**ものとしてします。

- H3Cの許可なく修理または交換された場合
- H3Cの保証には、インストールサポートは含まれないものとしてします。
- 本文に記載されている情報は、予告なく変更される場合があります。

## 4. サービス製品構成 - 製品保証の向上



## 4. サービス製品構成 - 製品保証の向上(続き)



- **Factory Warranty (基本保証)**は製品の基本保証であり、故障ハードウェアの交換や修理サービスを提供します。(SLAや保証期間は制限有り)

## 5. Q&A

### 1. DOAに関する説明

製品の到着日から90日以内、外観損傷又は初期動作不良は部品を交換することが可能です。  
DOA障害については、営業又はH3Cサプライチェーンまでお問い合わせください。

サプライ・チェーン:

Tel:+86-571-86760999 / Email support: 86760999@h3c.com

### 2. RMAに関する説明

RMAは、90日の猶予期間が過ぎたあとのメンテナンス期間中に、通常運転中に発生した故障、および障害の場合は部品を交換することが可能です。

RMAについては、H3C TACチームまでお問い合わせください。

H3C TAC:

Email support:

TO: h3cts@h3c.com, CC: &TS-INTL-JPN

Tel:0120-829-779

### 3. 翌営業日出荷 / 10営業日出荷の部品出荷に関する説明

- スペアパーツセンター: 埼玉県川口市
- H3Cは、インドネシア、日本、カザフスタン、マレーシア、パキスタン、ロシア、タイ、フィリピン、トルコ、スペインなどに現地のロジスティクス・ハブを設立し、より多くの国に現地のスペアパーツサポートを提供し、ロジスティクスサポートを継続的に拡大しています。

## 第2部: H3Care(有償)

01 H3Care概要

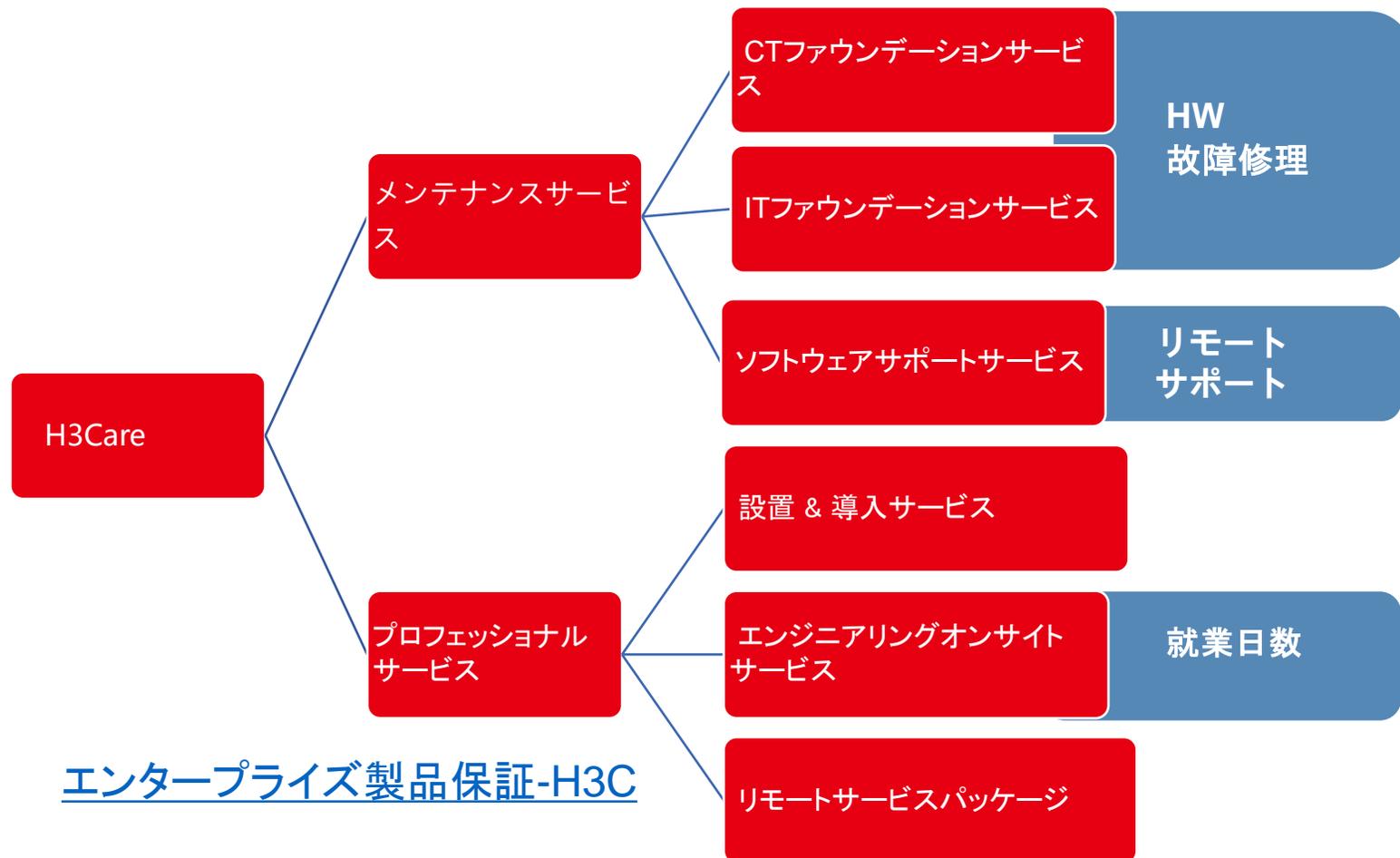
02 ICT 基本サービス

03 プロフェッショナルサービス

04 リモートサービス



# 1. H3Care 概要



※CT製品カテゴリーとは、ネットワーク系製品やセキュリティ系製品を指します

※IT製品カテゴリーとは、サーバー、ストレージ、UIS系製品を指します

## 2. CT ファウンデーションサービス

サービスタイプ	H3Care ベーシック		H3Care オンサイト	
	9X5翌営業日 発送	24x7x4	9X5翌営業日 発送	24x7x4
テクニカルサポートセンター(TSC)サ ポート(メール、ホットライン)	24x7	24x7	24x7	24x7
オンラインセルフヘルプサポート	YES	YES	YES	YES
スペアパーツのサポート	9x5x翌営業日 発送	24x7x4時間 発送	9x5x翌営業日 発送	24x7x4時間
オンサイトサポート	/	/	9x5x翌営業日	24x7x4時間
ソフトウェアサポート	YES	YES	YES	YES

- H3Care Basicは、ハードウェア交換サポートのみ提供します。
- H3Care Onsiteは、H3Care Basicにオンサイトサポートを追加で提供します。
- H3CareBasicおよびH3CareOnsiteはさまざまなレベルのSLAを提供しますが、9x5NBD-Sは非常に頻繁に使用されます。
- 24x7x4サービスは、各国の限られたサービスエリアでサポートされます。
- 9x5 NBDオンサイトサービスに関しては、H3Cまたはサービスパートナー会社のエンジニアは、スペアパーツと同時にお客様の指定された場所に到着する又はスペアパーツがお客様の指定された場所に到着してから1営業日後に到着します。

## 2. CT ファウンデーションサービスBOM

サービスタイプ	製品BOM	製品Name	製品説明	サービスレベル説明
H3ケアベーシック	8813A6SK	SV-MA-CT-BS8-INT	CT-Foundation Basic Service 1Y 5×9翌営業日発送、INT	サービスは現地時間で1日9時間(午前9時から午後18時まで)、祝日を除く月曜日から金曜日までご利用いただけます。
	8813A6SE	SV-MA-CT-BS10-INT	CT-Foundation基本サービス1Y 7×10×ND, INT	サービスは、現地時間で1日あたり10時間(午前8時から午後18時まで)、祝日を含む年中無休でご利用いただけます。
	8813A6SL	SV-MA-CT-BS5-INT	CT-Foundation基本サービス1Y 7×24×4, INT	サービスは24時間、祝日を含む年中無休でご利用いただけます
H3ケアオンサイト	8813A6SD	SV-MA-CT-OS8-INT	CT-Foundation オンサイトサービス1Y 5×9翌営業日発送、INT	サービスは現地時間で1日9時間(午前9時から午後18時まで)、祝日を除く月曜日から金曜日までご利用いただけます。
	8813A6SN	SV-MA-CT-OS5-INT	CT-Foundation オンサイトサービス 1Y 7×24×4, INT	サービスは24時間、祝日を含む年中無休でご利用いただけます

メモ:

- CT 基本保証サービスBOMの保証期間は一年間です。
- 保証期間の選択、延長などは可能、最大5年までサポートします。
- BOM **8813A6SK**は基本保証、それ以外の製品BOMは別途購入必要なサポート項目。
- サービス製品の組み合わせがICONFIGにて、実現可能。

対象地域:

サービス対象は日本全国とします。但し、離島及び山間部については別途ご相談といたします。

## 2. IT ファウンデーションサービス( サーバー/UIS Cell用 )

提供するサービス	ITファウンデーションサービス	
	翌営業日	24x7x4
テクニカルサポートセンター(TSC)サポート (メール、ホットライン)	24x7	24x7
オンラインセルフヘルプサポート	YES	YES
スペアパーツのサポート	9x5 翌営業日発送	24x7x4時間到着
オンサイトサポート	Yes	Yes
ソフトウェアサポート	YES	YES
欠陥メディア保持(DMR)*オプション	YES	YES

- IT Foundation Serviceは、スペアパーツサポートとオンサイトサポートの両方を提供します。
- H3Cはお客様に頂いたDiagファイルに基づいて、オンサイトサポートが必要かどうかを判断します。
- 2種類のSLAが選択可能(5x9xNBD&24x7x4)。
- NBDは前文記載された通り、オンサイトサポートの開始タイミングがスペアパーツ到着後になります。
- \* DMR(Defective Media Retention) サービス選択可能。
- 24x7x4サポートは、各国の限られた地域で利用できます。

対象地域:

サービス対象は日本全国とします。但し、離島及び山間部については別途ご相談いたします。

## 2. IT ファウンデーションサービス( サーバー/UIS Cell用 )

- CRU部品の交換: 部品交換の必要がある場合、基本的には「エンタープライズ製品顧客交換可能部品ガイド」を参考し、H3Cテクニカルサポートセンターの指示に基づいて、交換可能な部品をお客様独自にインストールまたは交換します、オンサイトサービスは提供しません。
- CRU部品の詳細は右図に記載。

製品カテゴリー	製品モデル	顧客交換可能部品(CRUs)	関連資料
ラックサーバー	R4300 G3	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6438972">https://download.h3c.com/download.do?id=6438972</a>
	R6700 G3	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6439009">https://download.h3c.com/download.do?id=6439009</a>
	R4900 G3/G5	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6439008">https://download.h3c.com/download.do?id=6439008</a>
	R4700 G3/G5	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6438999">https://download.h3c.com/download.do?id=6438999</a>
	R6900 G5	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6439010">https://download.h3c.com/download.do?id=6439010</a>
UIS Cell	UIS-Cell3000	ディスクドライブ; 電源	<a href="https://download.h3c.com/download.do?id=6439008">https://download.h3c.com/download.do?id=6439008</a>

## 2. IT ファウンデーションサービスBOM

カテゴリー	製品BOM	製品名	関連資料
保証	ハードウェア 組み込み	/	3Y 5×9翌営業日発送サービス,グローバルバージョン
ファウンデーションサービス	8813A4W5	SV-MA-US-BS1-3Y-WD	3Y 5×9翌営業日オンサイト サポート、DMR 付き、グローバルバージョン
	8813A4W0	SV-MA-US-BS5-3Y	3Y 7×24×4オンサイトサポート、グローバルバージョン
	8813A4W6	SV-MA-US-BS5-3Y-WD	3Y 7×24×4オンサイトサポート、DMR 付き、グローバルバージョン
	8813A4WA	SV-MA-US-BS1-4Y	4Y 5×9翌営業日オンサイト サポート、グローバルバージョン
	8813A4W4	SV-MA-US-BS1-4Y-WD	4Y 5×9翌営業日オンサイト サポート、DMR 付き、グローバルバージョン
	8813A4W1	SV-MA-US-BS5-4Y	4Y 7×24×4オンサイトサポート、グローバルバージョン
	8813A4W7	SV-MA-US-BS5-4Y-WD	4Y 7×24×4オンサイトサポート、DMR 付き、グローバルバージョン
	8813A4W2	SV-MA-US-BS1-5Y	5Y 5×9翌営業日オンサイト サポート、グローバルバージョン
	8813A4W8	SV-MA-US-BS1-5Y-WD	5Y 5×9翌営業日オンサイト サポート、DMR 付き、グローバルバージョン
	8813A4W3	SV-MA-US-BS5-5Y	5Y 7×24×4オンサイトサポート、グローバルバージョン

補足説明:

- 保証期間(3Y/4Y/5Y)とサービスレベル(5x9 NBD , 7x24x4)の組み合わせが可能。
- DMRオプション選択可能。
- HW保証期間は最長5年購入可能。

※DMR(Defective Media Retention) : 欠陥のあるメディアの返却不要のサービスオプション

### 3. プロフェッショナルサービス – ICTインストール & 導入サービス

- 標準： 設置 & 導入サービス
- カスタマイズ: エンジニアリングオンサイトサポートサービス

カテゴリー	製品BOM	製品名	サービスの説明	サポート説明
設置 & 導入サービス	8814A0KV	SV-BC-EOS-OS	H3C Server 標準ハードウェアのインストールおよびスタートアップサービス - インターナショナル	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 導入準備</li> <li>• キャビネットの設置 (有機的なキャビネット構成に適用)</li> <li>• オペレーティング システムのインストールと構成</li> <li>• 製品ハードウェアの統合とラックへの設置・基本的な製品トレーニング</li> </ul>
	8814A0R1	SV-BC-EOS-OS	高度なソフトウェア導入サービス	12500、16000機器の場合 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ソフトウェア導入技術ソリューションの構成</li> <li>• ソフトウェアのデバッグと展開</li> <li>• オンサイトトレーニング</li> </ul>
エンジニアリング オンサイトサポート	8814A0Q7	SV-BC-EOS-OS	エンジニアリング オンサイトサポート	詳細は次ページ参照

## 4. リモートサービス

カテゴリー	製品BOM	製品名	製品説明	サポート説明
リモートサービスパッケージ	8814A0VP	SV-PS-CT-RIS-INT	リモート導入およびスタートアップサポート、INT	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客のアプリケーション シナリオを理解します。</li> <li>導入能力を評価し、リモート サポート プランを提供します。</li> <li>配送計画と緊急時計画を作成します。</li> <li>リモートの専門家がプロジェクトのサポートと開始指導を行います。</li> <li>スケジュールされたスタートアップ サポートのために 3 日間のエキスパートが予約されています。</li> <li>RAM (リモート アカウント マネージャー) が顧客と通信します。</li> </ul>
	8814A0VM	SV-PS-CT-ROM-INT	リモート運用および保守サポート、INT	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の機器の使用シナリオを理解します。</li> <li>運用・保守点検のご提案をさせていただきます。</li> <li>リモートサポート 3 回の検査 (リモートエキスパートの 3 日間は予約されています)。</li> <li>リモートサポート機器の構成、バージョン、メンテナンス。</li> <li>2 緊急事態のグリーン チャネル (RAM) を H3C エクスパートにエスカレーションします。</li> <li>優先サポート。</li> <li>四半期サービスレポート。</li> </ul>
	8814A0VN	SV-PS-CT-RTED-INT	リモート テクニカル サービス エキスパート デー、INT	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客サポートのリクエストを評価します。</li> <li>運用保守コンサルティングのサポート計画を作成します。</li> <li>リモート導入と立ち上げサポート。</li> <li>遠隔操作・保守サポート。</li> <li>その他、到達性評価ごとにカスタマイズされたサポート。</li> </ul>

## 第3部: スペアパーツとRMA

01 スペアパーツとRMAサービスの定義

02 RMAサービスタイプ

03 SPMS システム

04 RMA サービスプロセス

05 RMA処理プロセス

06 RMA処理の詳細



# 1.スペアパーツとRMAサービスの定義

## 定義:

- **スペアパーツ**: 顧客に納入した製品の補修用部品であり、サービス部品、サービスパーツまたは補修用品など。
- **RMA**: 基本保証および保証サービス契約期間中の返品処理。
- **RTF(Return-To-Factory) - RMA修理**: RMA部品を修理するために工場へ返品。
- **倉庫タイプ**:
  - **DC** (Distribution Center): 杭州(main DC ), 北京, 深セン, 上海.
  - **LC** (Local Center): H3Cは2021年第3四半期まで、世界中に15の倉庫を持っています。(シンガポール/マレーシア/インドネシア/タイ/日本/パキスタン/ロシア/カザフスタン/フィリピン/ウクライナ/トルコ/韓国/ベトナム/スペイン/ドイツ/アンゴラ/南アフリカ)

# 1.スペアパーツとRMAサービスの定義

## RMA サービスレベル:

### 9x5x 翌営業日発送:

- ・交換された部品は、H3Cから翌営業日(NBD)、標準営業時間(現地時間)、週5日(現地の法定休日を除く)に発送されます。

### ベーシック9x5x 10営業日発送:

- ・H3Cは、一部のWLAN AP製品およびスイッチ製品に対して、最大5年間のハードウェア保証を提供します。保証部品の出荷は、H3CがRMA要求を確認してから10営業日以内になります。

### 10x7x 翌日到着:

- ・RMA番号が15:00(現地時間)前に作成されている場合、翌日に到着できるように対象部品を出荷します。15:00(現地時間)以降に作成された場合、対象部品を翌日に出荷します。

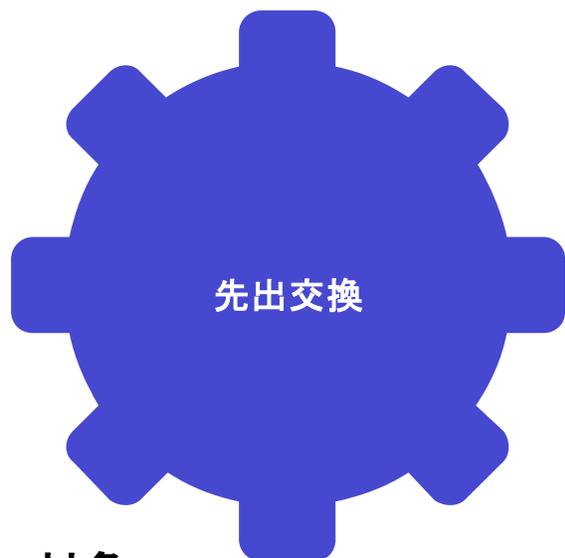
### 24x7x4 到着

- ・H3Cがスペアパーツを交換する必要があると判断されて、RMA番号が作成後、優先度に基づいて下記期間内に到着します。
  - ✓ Priority 1 : 24時間年中無休で4時間以内に到着。
  - ✓ Priority 2 : RMA番号が15:00(現地時間)前に作成された場合、翌日に到着します。15:00(現地時間)以降に作成された場合、翌日に発送します。

## 2. RMAサービスタイプ



The Leader in Digital Solutions



先出交換

### 対象:

- 基本保証に基づくRMA申請
- 別途購入したサービス契約に基づくRMA申請



先に故障部品返却  
- 発送

### 対象:

- 故障ごとに先に故障品を返送して修理するRMAの場合
- RMA部品をパートナーが期限内に返却しなかった履歴があれば、先出交換はできません。



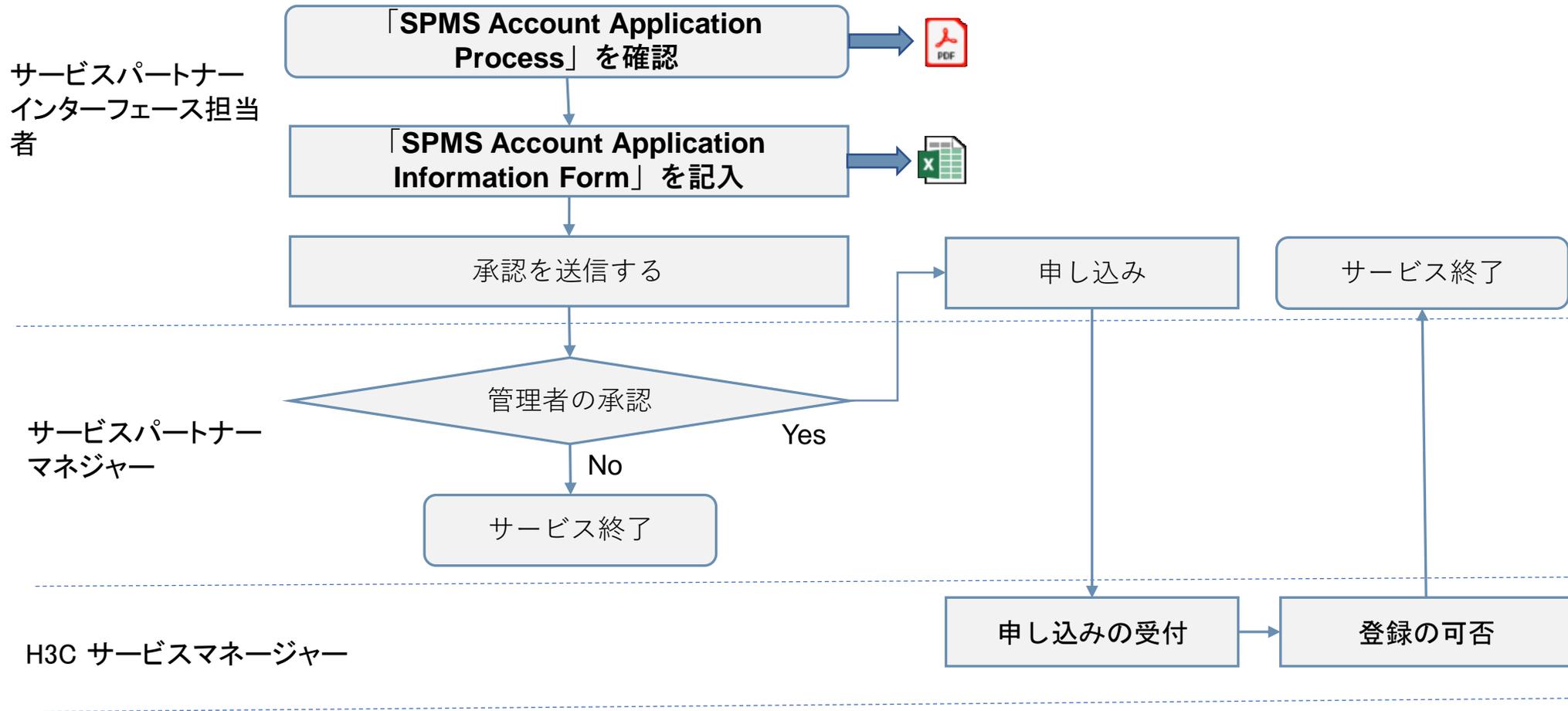
RTF - 修理のために  
工場に返却

### 対象:

- RTFサービスを購入した顧客  
(工場に返すことにより故障箇所を正確に把握し修理の質が向上します)

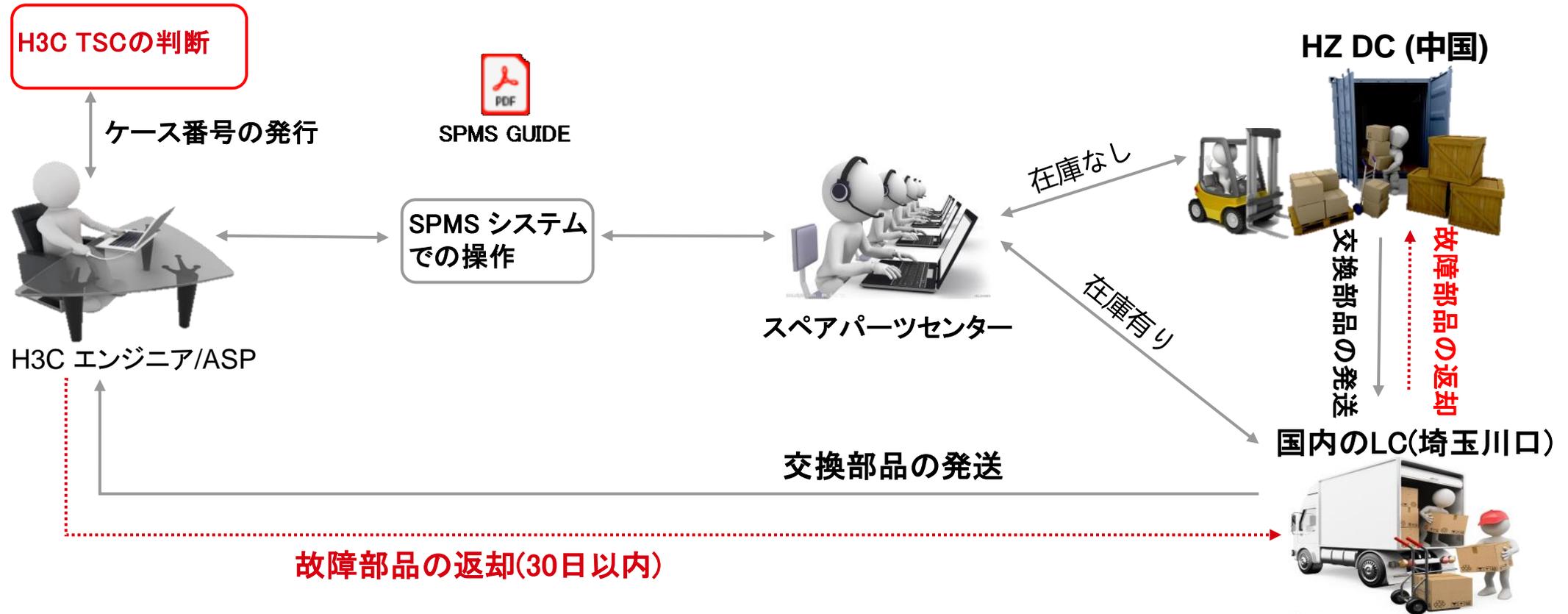
### 3. SPMS システム

RMA申請を行う場合は、H3Cスペアパーツ管理システムのアカウントが必要です。

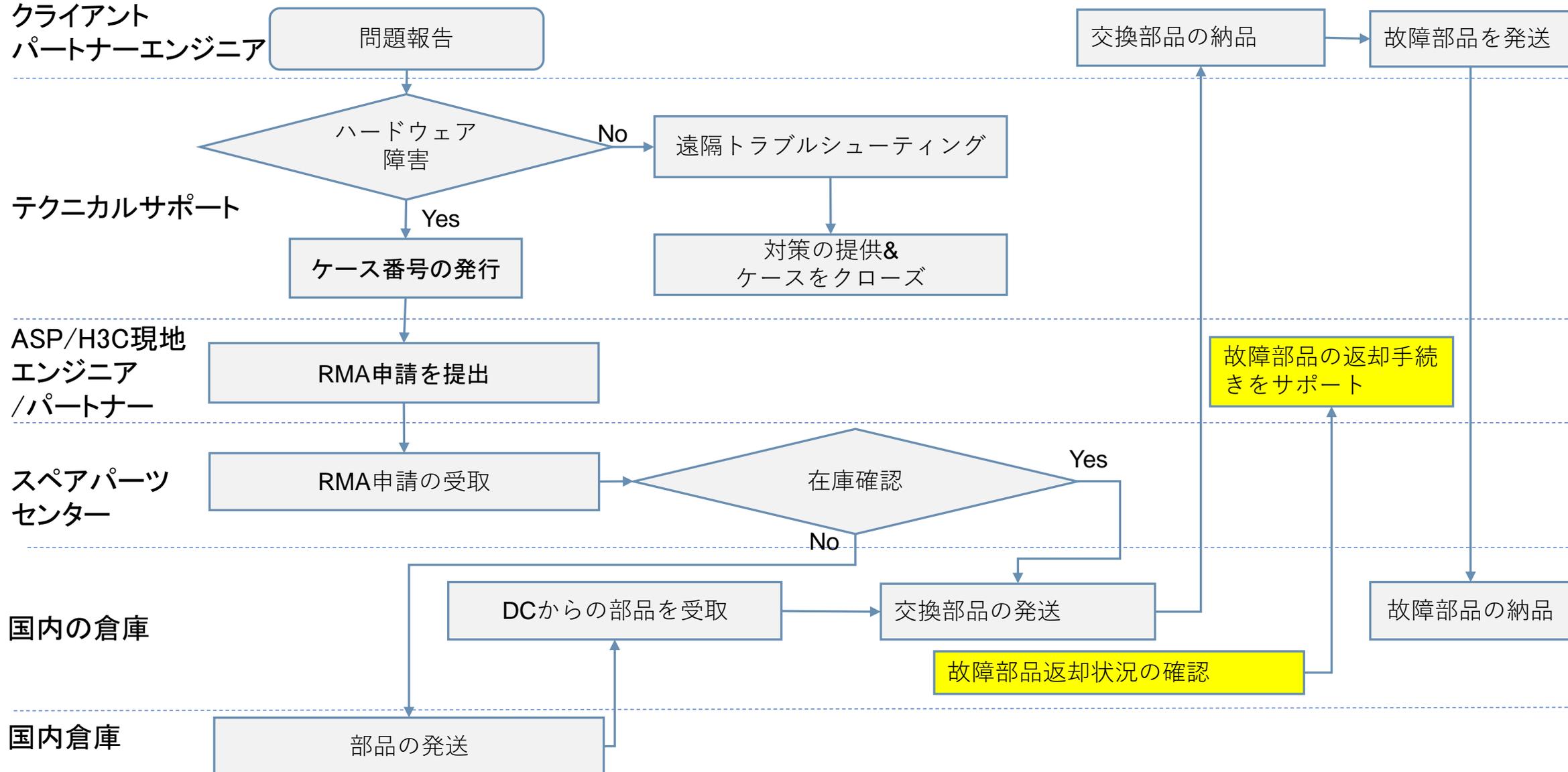


## 4.RMA サービスプロセス

- TS(テクニカルサポートセンター)により、RMAの適用可否を判断
- ASP/H3C CE はSPMS-RMAシステム上での操作が必要



# 5. RMA処理プロセス



## 6. RMA処理の詳細

項目	責任者	詳細説明
RMA 申請	サービスパートナー	<ol style="list-style-type: none"> <li>現場での機器障害が発生した場合、ホットラインに電話すればTSCから遠隔サポートを行います。</li> <li>ハードウェアの問題と判明する場合、RMAシステムでの登録、RMA番号を取得。</li> </ol>
RMA申請の承認	スペアパーツセンター	RMAの適用可否を審査。
交換部品の発送	ローカル倉庫	サービスポリシーに従って交換部品を出荷。
交換部品の発送	DC倉庫	ローカル倉庫に在庫切れの場合は、DC倉庫から交換部品の発送が必要。
交換部品の納品	エンドユーザー サービスパートナー H3C エンジニア	<ol style="list-style-type: none"> <li>エンドユーザーかサービスパートナーから部品の納品 &amp; 交換。</li> <li>H3C エンジニアから部品の納品 &amp; 交換(オンサイトサービス別途購入必要)。</li> </ol>
故障部品の返却	エンドユーザー サービスパートナー	<ol style="list-style-type: none"> <li>交換部品の納品日から30日以内故障部品を返却する必要がある。</li> <li>DMRサービスを購入した顧客に対しては、対象部品の返却する必要がありませんが、「DMR Service Statement」を署名し、H3Cに郵送する必要がある。</li> </ol>
故障部品の納品	ローカル倉庫	故障部品の確認及び納品。

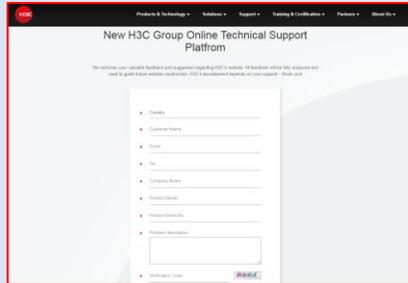
## 第4部: テクニカルサポート

- 01 テクニカル サポート チャンネル概要
- 02 グローバルホットライン
- 03 Web to Case
- 04 テクニカルサポート – サポートの流れ
- 05 テクニカルサポート – サポート依頼に必要な情報
- 06 テクニカルサポート – Emailテンプレート (オプション)
- 07 テクニカルサポート – 障害情報収集ガイド



# 1. テクニカル サポート チャンネル概要

## リモートテクニカルサポート



### Web to Case(推奨)

- オンラインで問題特定
- 全製品に対応
- 7\*24h サポート

### サービスホットライン-H3C

- フリーダイヤル
- 日本語対応(営業時間内)
- 全製品に対応
- 7\*24H サポート

### Public Mailbox

- [h3cts@h3c.com](mailto:h3cts@h3c.com)  
CC:&TS-INTL-JPN@h3c.com
- より詳細なフィードバックする際
- 7\*24H サポート

## セルフサポート



### サポート-H3C

- 製品情報
- 保証のお問い合わせ
- ライセンス関連
- マニュアル関連
- ソフトウェア関連

## オンサイトサポート



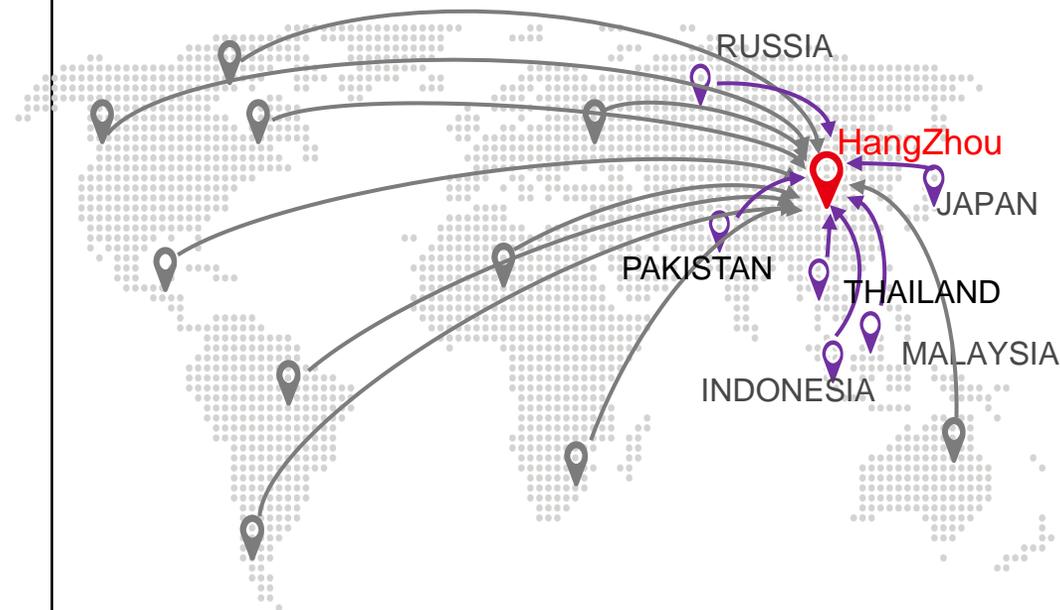
### オンサイトサポート(オプション)

- スペアパーツの交換
- デモンストレーション、実装、メンテナンス、トレーニングなど。

## 2.グローバルホットライン

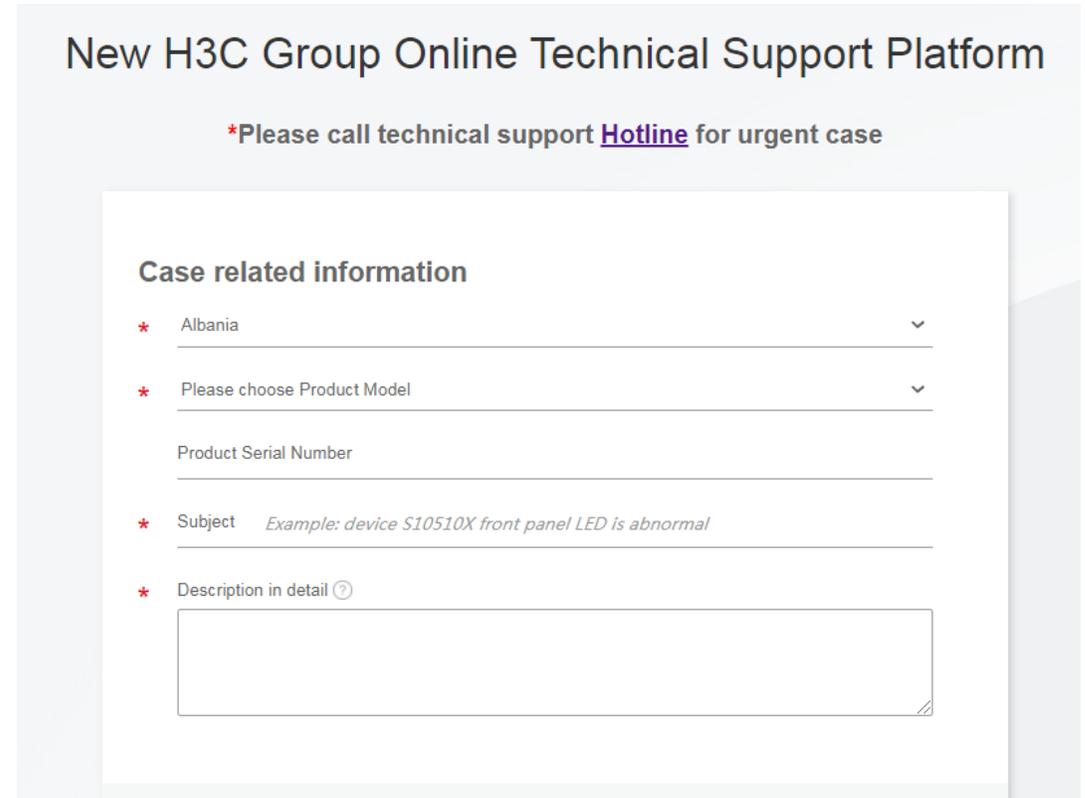
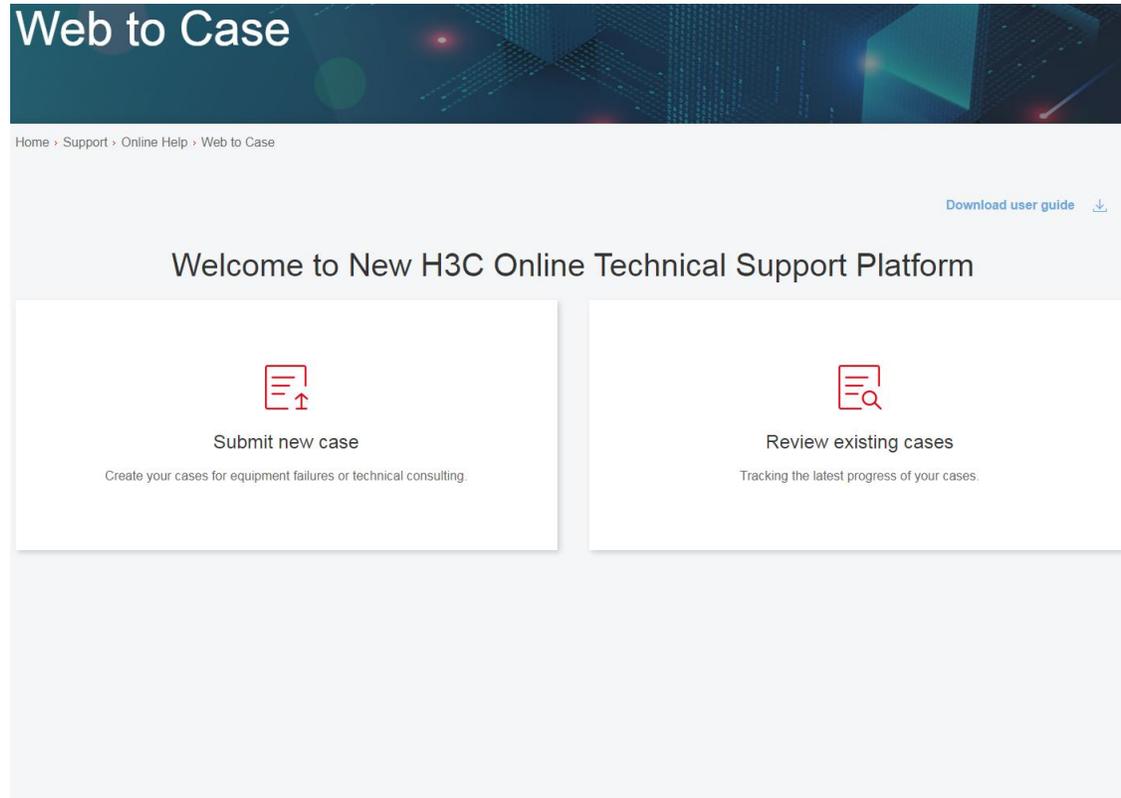
国	連絡先	対応言語	対応時間	
インドネシア	001803065034	英語	7*24	
マレーシア	1800885132			
パキスタン	0080090044330			
ロシア	88005510344			
タイ	アナログ回線:028449189			
	無料: 001800120664991			
カザフスタン	固定電話: 88005557160			
	市内通話サービス: 87273123248			
<b>日本</b>	<b>0120-829-779</b>			日本語/英語/中国語(メールの場合)
シンガポール	18004075296			英語
その他の国	+86-571-86763000			
フィリピン	準備中			
トルコ	準備中			
スペイン	準備中			

- [サービスホットライン-H3C](#)
- 英語対応:7\*24
- 日本語対応:営業時間のみ(5x9)

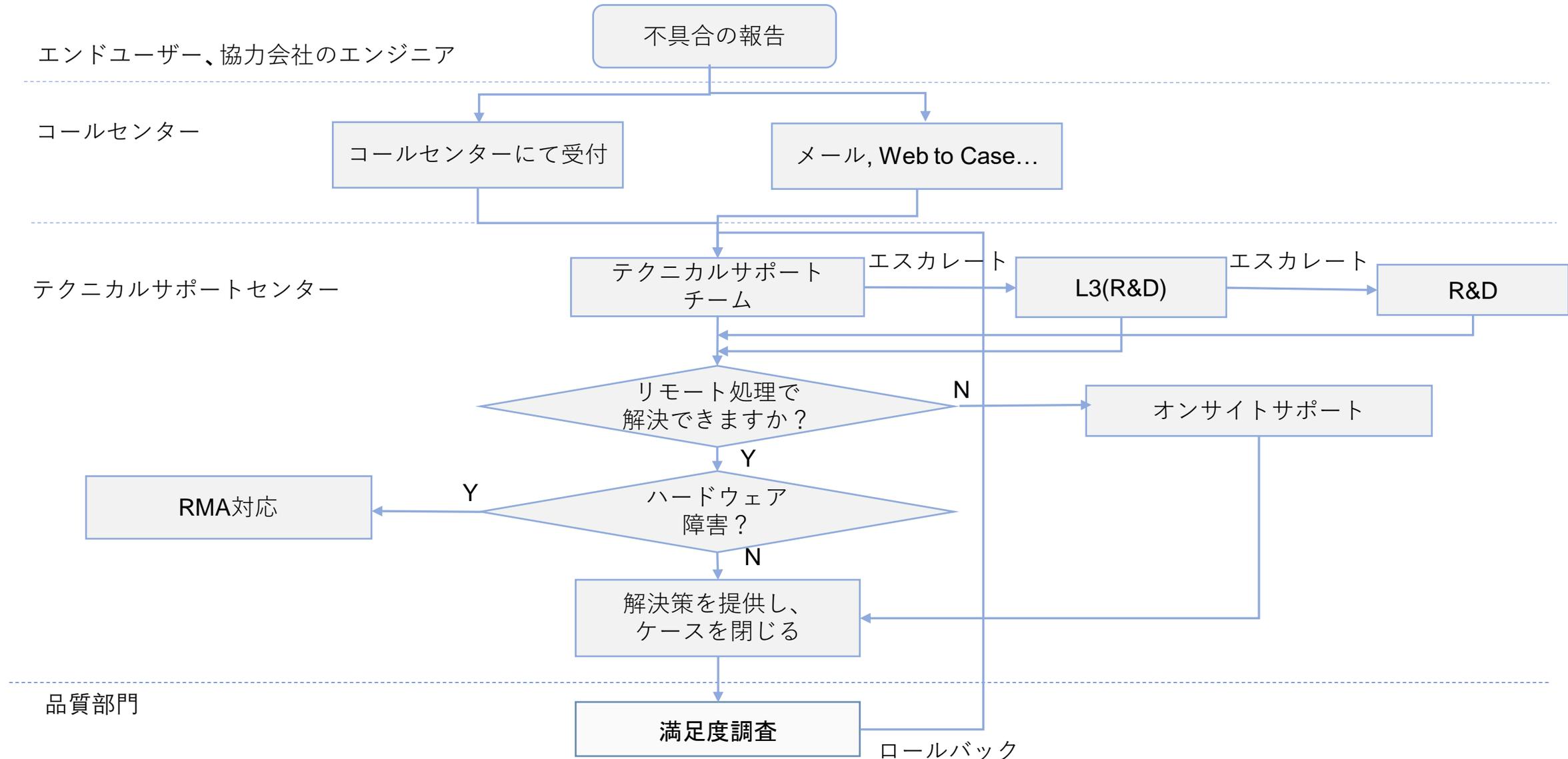


# 3.web to case

- オンラインで問題を記入することで、技術的な問題をケースに作成、TSCエンジニアにて問題特定 & 解決。
- オンサイトサポート:[Web to case](#)



## 4. テクニカルサポート – サポートの流れ



## 5.テクニカルサポート – サポート依頼に必要な情報

### 提供項目

項目	詳細
基本情報	例:株式会社XXX 川口支店他社製品との接続問題
製品モデル	例:H3C MSR-3620
問題の説明	例:XX社XXルータとのPPPOEセッションが接続失敗
ネットワーク情報	ネットワーク構成図、接続の説明など
製品のシリアル番号	収集方法: 1.デバイスの外装の Karton の前面にあるバーコード。 2.デバイスの背面に貼り付けられたバーコード。 3. display device manuinfo を使用し、コマンドラインで表示します。
背景	故障現象、機器台数、異常が発生する前の操作
診断ファイル	障害情報収集クイックガイドを参考

## 6.テクニカルサポート – Emailテンプレート (オプション)



スイッチS5130S-28P-EIの再起動に関

### 【H3C カスタマーサービスE-mail テンプレート】

会社名&担当者名:

プロジェクト名 (オプション) : \*\*\*office Network Reconstruction Project

問題説明: S5130S Switch interface fails to go up

※オペレーションログ: Record the process of the operation, or the process log of the failure.

※Diag診断ログ: diagnostic information in failure time

※ログファイル: log information in failure time

※ネットワークトポロジー: \*\*\*

※製品モデル: S5130S-28P-EI

※シリアル番号: 219801A1N59186Q0XXXX

※ソフトウェアバージョン: Version 7.1.064, Release 5223

※緊急性:

### 【送付先】

[h3cts@h3c.com](mailto:h3cts@h3c.com)

[&TS-INTL-JPN@h3c.com](mailto:&TS-INTL-JPN@h3c.com)

## 7.テクニカルサポート – 障害情報収集ガイド

### New H3C Group Online Technical Support Platform

\*Please check [information collection guide](#) to make efficient feedback

\* Please make a call to technical support [Hotline](#) in case of any urgent case

ネットワーク装置セクション .....	4
1.デバイスシリアル番号の収集方法.....	4
2.ネットワークの問題をどのように説明しますか?.....	4
3.ネットワークポロジはどのように記述しますか?.....	5
4.診断情報の収集方法.....	5
5.ログの収集方法 .....	6
IMCセクション .....	6
1.デバイスシリアル番号の収集方法.....	6
2.問題をどのように記述しますか?.....	7
3.ログの収集方法 .....	7
Serverセクション.....	9
1.デバイスシリアル番号の収集方法.....	9
2.ログの収集方法 .....	10



H3C製品\_障害情  
クイックガイド\_V

有難うございます！

New H3C Technologies Co. Limited  
[www.h3c.com](http://www.h3c.com)