



# H3Care 2023

## 保守概要資料

---

International Service Support

---



# 目次

- 01 H3Careサービス概要
- 02 重大レベルとTACの対応時間
- 03 テクニカルサポートプロセス
- 04 サービスレベルと配送時間
- 05 H3Care サービスメニュー
- 06 オンサイトサポートプロセス

# 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](#)



製品とソリューション

業界ソリューション

サービス

サポート

トレーニングと認定

パートナー

私たちについて

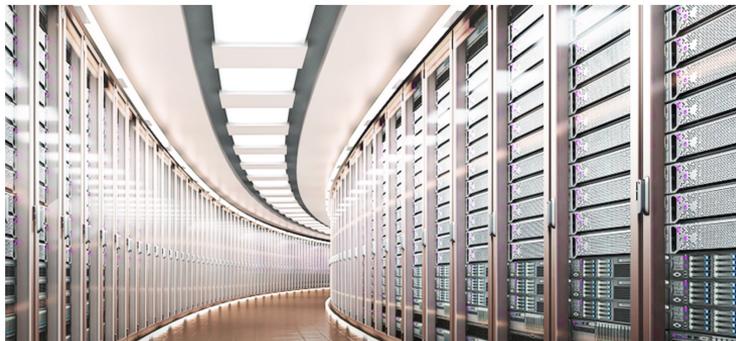


## サービス製品概要

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と理解した上で、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。



- 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)



## 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、現地の契約条件が詳細については、現地のおービス営業担当にお問い合わせください

[営業担当者へのお問い合わせ](#)

[エンタープライズ製品保証ポリシー](#)  
[エンタープライズ製品基本保証](#)

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

## CT 製品

\*主にネットワーク系

WA5xxx/WA6xxx  
5560X/5560S/5130S/3100V3  
5年間 9x5x10BD-Ship

上記以外  
1年間 9x5xNBD-Ship

**Warranty**

9x5xNBD  
翌営業日  
先出しセンドバック

24x7x4  
受付から  
4時間以内  
スペアパーツ発  
送

**H3Care Basic**

9x5xNBD  
On-site  
翌営業日  
現場対応

24x7x4  
On-site  
受付から  
4時間以内  
現場へ駆けつけ  
\*ベストエフォート

**H3Care Onsite**

## IT 製品

\*主にサーバー系

Rack Servers  
3年間 翌営業日  
先出しセンドバック

**Warranty**

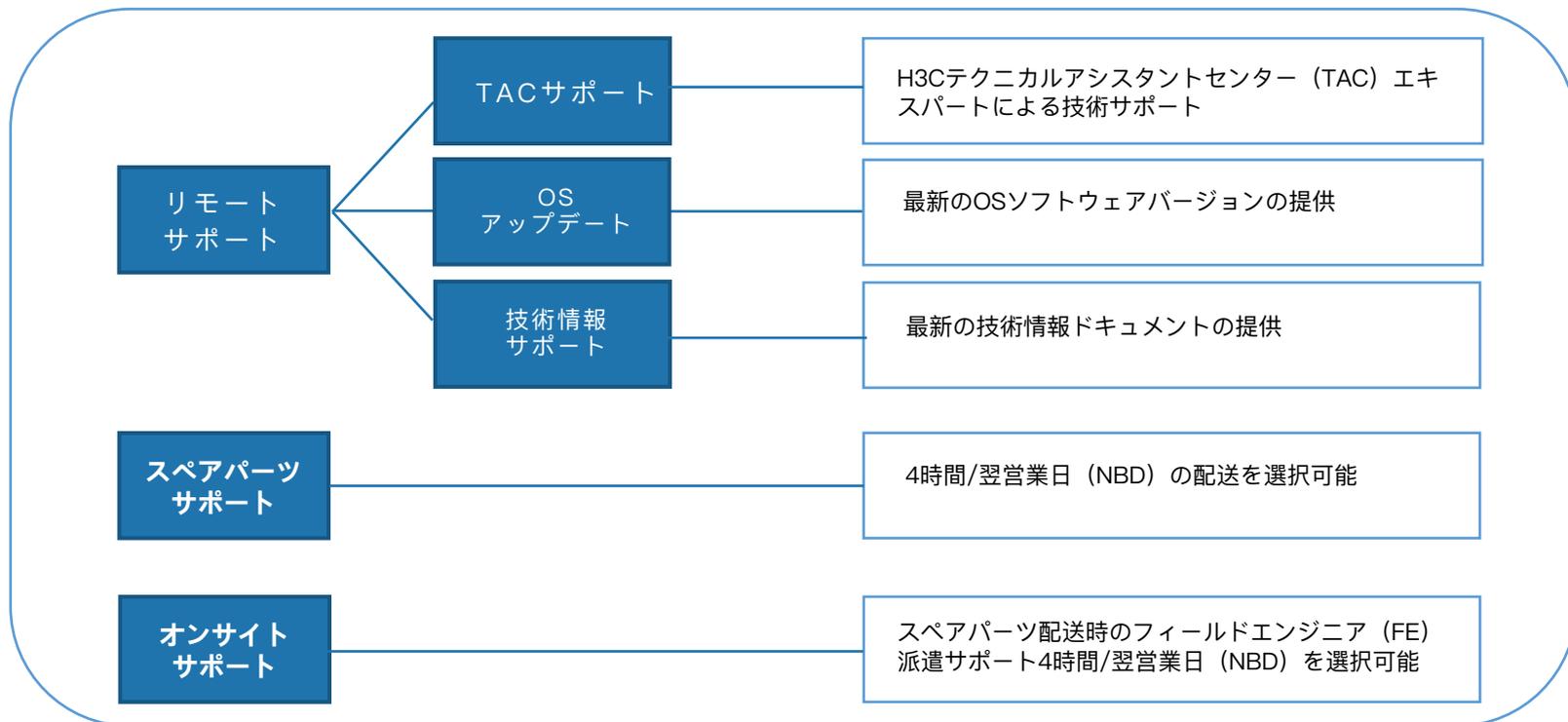
9x5xNBD  
On-site  
翌営業日  
現場対応

24x7x4  
On-site  
受付から  
4時間以内  
現場へ駆けつけ  
\*ベストエフォート

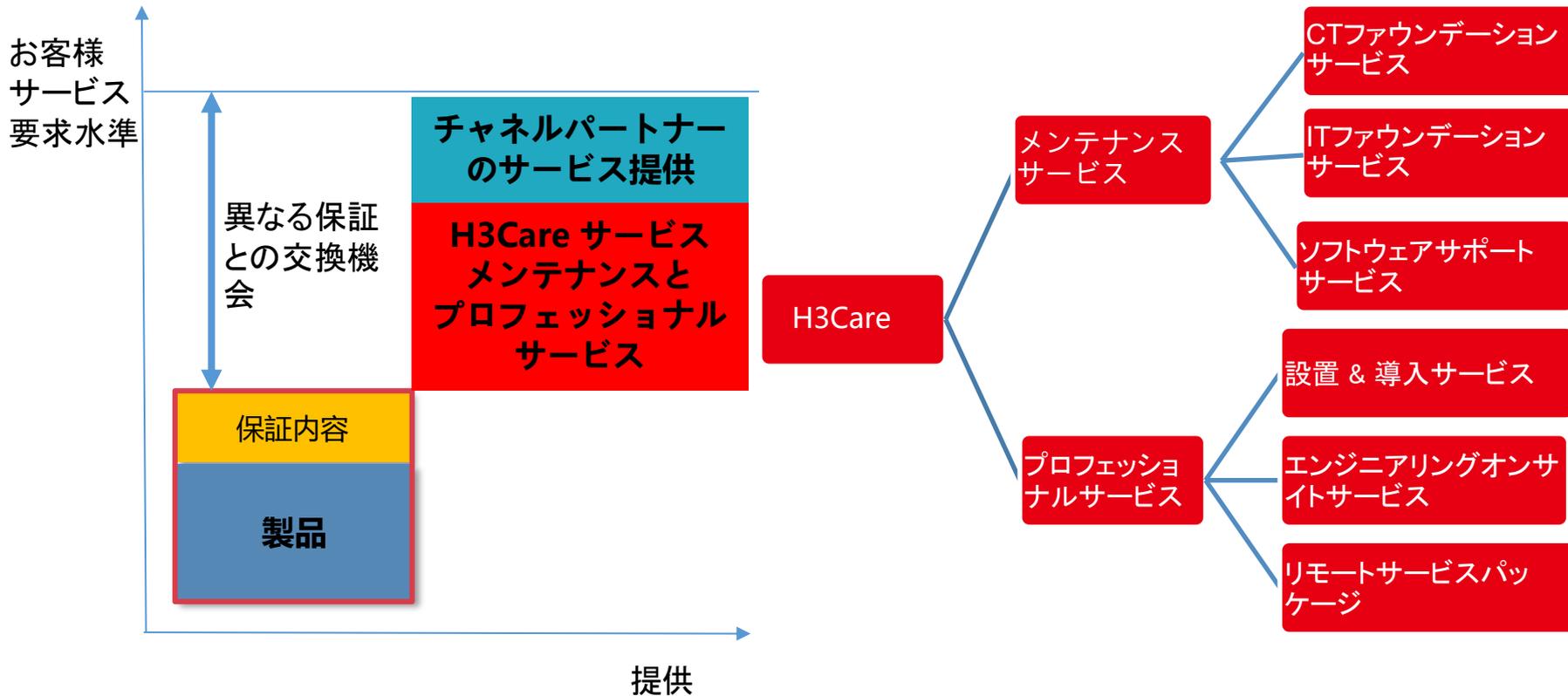
**H3Care Foundation**

24X7 リモートテクニカルサポート

## ネットワークとITインフラのパフォーマンスを向上させるテクニカルサポートサービス

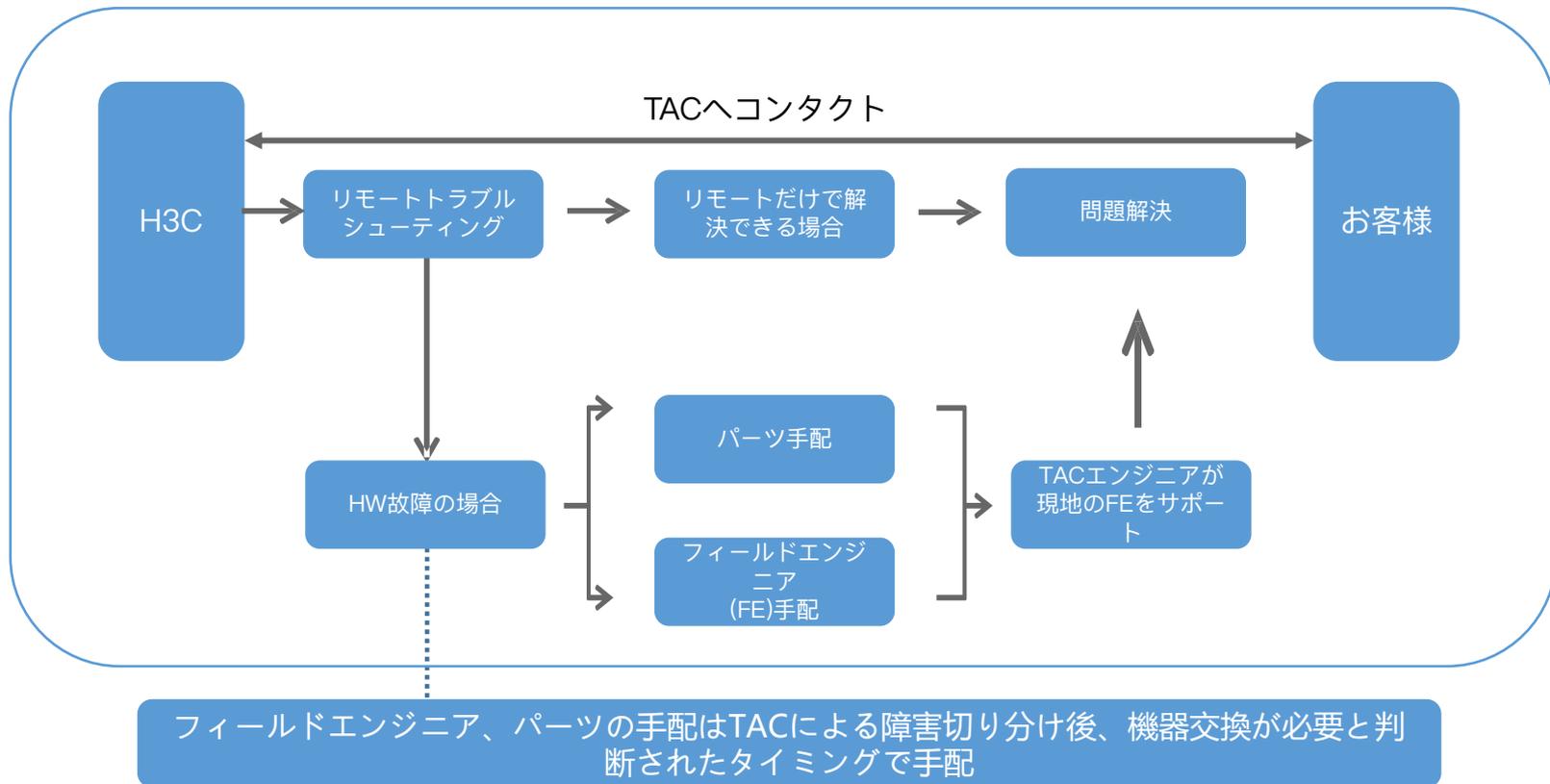


# サービス製品構成



# プロフェッショナルサービス

サービス内容一例	H3C トレーニングサービス（カスタマイズ可能）
	現地/リモートテクニカルサポート（設定、事前検証、障害切分など）
	無線サーベイ（シミュレーション、現地）
	無線最適化（設置後）
	ヘルスチェック・定期点検・駐在サービス
	ハードウェア設置(ケーブルリング、初期設定など)
	その他（カスタマイズ可能）



# 重大レベルとTACの対応時間

※重大レベルの設定はTACとお客様の合意の上で決定

重大レベル	障害状況	復旧・回避策提示目標時間	TAC受付時間と方法
1	既存のシステム環境がダウンするか、エンドユーザ様の業務に重大な影響を及ぼしている。	24時間以内	24*7電話受付 4 時間以内に折り返しご連絡
2	既存のシステム環境の運用が著しく低下するか、エンドユーザ様の業務の重要面に、ネットワーク機能低下によりマイナス影響を受けている。	2営業日以内	H3C標準営業時間内電話、メール受付営業時間内は 4 時間以内に折り返しご連絡
3	ほとんどの業務は正常に機能しているが、システム環境の運用上の機能が損なわれている。	5営業日以内	H3C標準営業時間内メール、WEB受付営業時間内は 4 時間以内に折り返しご連絡
4	H3C製品の機能、設置、導入又は構成に関する情報又は支援が必要とされる。エンドユーザ様の業務には全く影響がない。	10営業日以内	H3C標準営業時間内メール、WEB受付営業時間内は 4 時間以内に折り返しご連絡

## サービスレベルと配送時間

選択できるサービスレベル

- 2種類の配送時間とオンサイト対応の有無

配送時間

- TACでの障害切り分け後、配送手配を完了してか到着までの時間
- TACの障害対応時間はサービスレベルではなく、重大レベルによって決定します

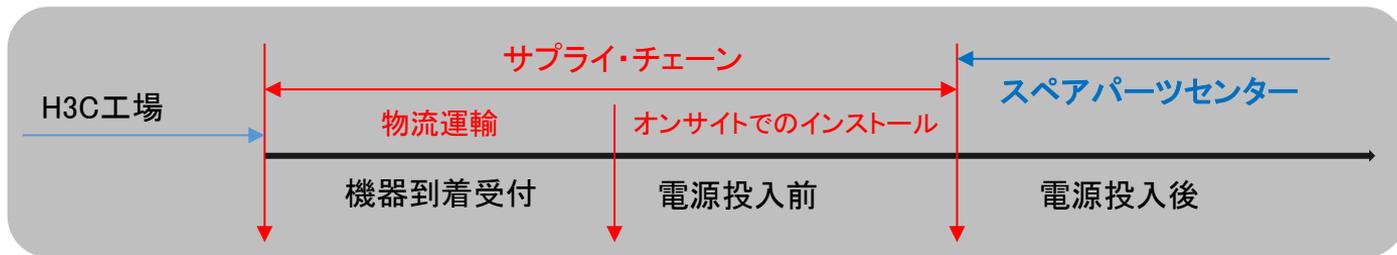
サービスレベル	パーツ配送・受付時間・受付日	RMAと判断後、パーツ及びオンサイトエンジニアが到着までの時間
9 x 5 x NBD (Onsite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 午前 9 時～午後 6 時</li> <li>• H3C営業日:公休日を除く、週 5 日 (平日)</li> </ul>	翌営業日(NBD, Next Business Day)に発送/駆け付け
24 x 7 x 4 (Onsite)	1日24時間・365日	運送業者を手配後 <u>4 時間以内</u> に発送/駆け付け

注意事項:

- ※TAC対応の返答時間や復旧目標時間は、サービスレベルではなく重大レベルに依存。
- ※配送を利用できる地域については、お買い求めの販売パートナーまたは、H3C担当営業までお問い合わせください。
- ※上記時間について、営業時間内に障害の切り分けが完了し、ハードウェア交換が確定となった場合に限る。

# DOAおよびRMAのルール

## サプライ・チェーンの範囲(赤色領域)



### サプライ・チェーン: 電源投入前の不良品問題。DOA(Defective on arrival)

- ・商品の不足、過剰、不良品、開梱不良(ボードカードが装着できないなど)
- ・H3C物流運輸の問題(運輸上の損害、物流サービスベンダーの問題)
- ・その他サプライチェーンにおいて、生産、配送に関する問題など。

### ポイント:

開梱後すぐに装置の外観を確認してください。破損が見つかった場合は、開梱を中止し、外箱の側面写真を6枚(各角度)撮り、梱包材をすべて保管して、できるだけ早く、工場出荷後90日以内にサプライ・チェーンに連絡してください。連絡が遅れが生じた場合、お客様に交換サービスを提供できない場合があります。

### スペアパーツセンター: 電源投入後の不良品問題。RMA(Return Material Authorization)

電源投入後の装置性能問題は、RMAとして処理させていただきます。

例えば、電源が入らない、あるいは、電源投入後のハードウェア問題、ソフトウェアの問題が発生した場合など。

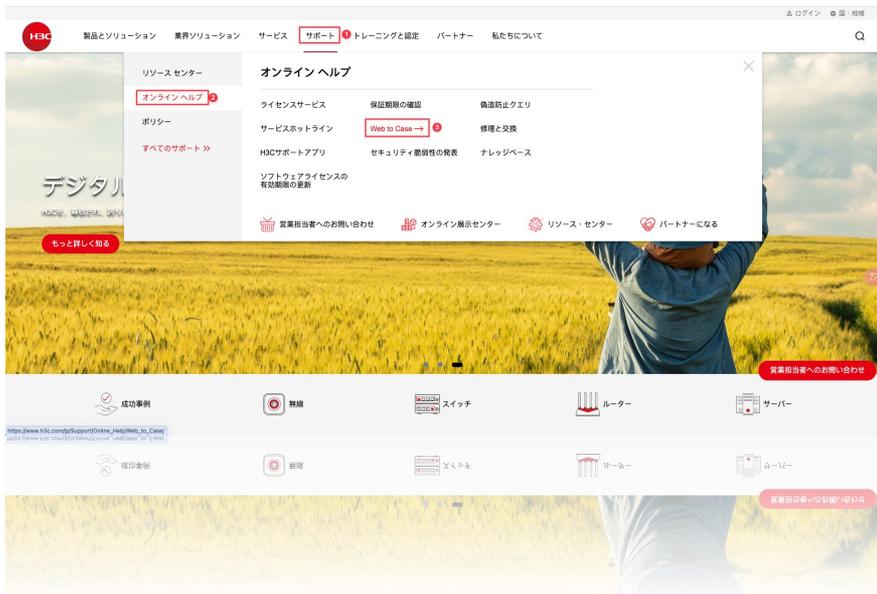
### サプライ・チェーンの連絡先:

ホットライン: [+86-571-86760999](tel:+86-571-86760999) メール: [86760999@h3c.com](mailto:86760999@h3c.com)

# Web to Case

新規作成:

オンラインで必要情報の記入だけで新規Caseを簡単作成。



進捗確認:

既存Caseの進捗確認やTACの解答を確認。



# テクニカルサポートへの問い合わせテンプレート

## 【H3C カスタマーサービスE-mail テンプレート】

Title 「タイトル」 : \*\*\*

Country 「お国」 : \*\*\*

Customer name 「お名前」 : \*\*\*

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

Problem description 「問題説明」 : S5130S Switch interface fails to go up

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

※Device diagnostic-information file 「Diag診断ログ」 : diagnostic information in failure time

※Device logfile 「ログファイル」 : log information in failure time

Network topology(optional) 「ネットワークポロジ (オプション)」 : \*\*\*

※ Product model 「製品モデル」 : S5130S-28P-EI

※ Product part No. 「製品番号」 : 219801A1N59186Q0XXXX

※ Software version (optional) 「ソフトウェアバージョン (オプション)」 : Version 7.1.064, Release 5223

## 【送付先】

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

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

※ログの収集方法: <https://knowledge-jp.h3c.com/TechDoc/details/225>

H3C 公式サイト

[www.h3c.com/jp/](http://www.h3c.com/jp/)



Web to Case

[https://www.h3c.com/en/Support/Online\\_Help/Web\\_to\\_Case/](https://www.h3c.com/en/Support/Online_Help/Web_to_Case/)

Software Download

[https://www.h3c.com/en/Support/Resource\\_Center/Software\\_Download/](https://www.h3c.com/en/Support/Resource_Center/Software_Download/)



Cloud Lab (emulator)

[https://www.h3c.com/en/support/resource\\_center/en/others/catalog/h3c\\_cloud\\_lab/h3c\\_cloud\\_lab?tbox=Software](https://www.h3c.com/en/support/resource_center/en/others/catalog/h3c_cloud_lab/h3c_cloud_lab?tbox=Software)

Technical Documents

[https://www.h3c.com/en/Support/Resource\\_Center/Technical\\_Documents/](https://www.h3c.com/en/Support/Resource_Center/Technical_Documents/)



Knowledge Base (ENG & JPN)

<https://knowledge.h3c.com/Theme/index>  
<https://knowledge-jp.h3c.com/>

# CT製品保守サービス



サービス名		サービス内容		対象機器
英語名称	日本語名称	受付	スペアパーツ配送日	
Limited Lifetime Warranty	特別無償 ワランティサービス	平日9時から18時	10営業日以内	別紙ご参照
CT-Foundation Basic 9x5xNBD	CT機器基本 平日サービス	平日9時から18時	翌営業日先出 センドバック対応	CT機器
CT-Foundation Basic 24x7x4	CT機器基本 終日サービス	24時間365日	4時間以内 センドバック対応	
CT-Foundation Onsite 9x5xNBD	CT機器オンサイト 平日サービス	平日9時から18時	翌営業日駆け付け	
CT-Foundation Onsite 24x7x4	CT機器オンサイト 終日サービス	24時間365日	4時間駆け付け目標	

サービス名		サービス内容		対象機器
英語名称	日本語名称	受付	スペアパーツ配送日	
IT-Foundation Basic 9x5xNBD 3Years	IT機器基本 平日サービス 3年	平日9時から18時	翌営業日先出しセン ドバック対応	IT機器
IT-Foundation Onsite 9x5xNBD 3Years (4Years,5Years)	IT機器オンサイト 平日サービス 3年 (4年,5年)	平日9時から18時	翌営業日駆け付け	
IT-Foundation Onsite 24x7x4 3Years (4Years,5Years)	IT機器オンサイト 終日サービス 3年 (4年,5年)	24時間365日	4時間駆け付け目標	

## 参考資料-無償保証期間

製品	保証期間	サービスレベル
NW & Cloud Product Software (IMC/ADNet, CloudOS/CAS/OneStor/UIS/VDI)	90 days	CT-Foundation Basic 9x5xNBD
Switch, Router ,Wireless and Firewall	1 year	
SOHO Switches	5 years	
Rack Servers & Blade Server & UIS Cell	3 year	IT-Foundation Basic 9x5xNBD
Other Product	Contact with H3C local sales representative	

■対象機種の詳細は弊社公式サイトにご参照ください:

[https://www.h3c.com/en/d\\_202004/1281578\\_294551\\_0.htm](https://www.h3c.com/en/d_202004/1281578_294551_0.htm)

製品	保証期間	サービスレベル
WLAN AP WA6500/WA6300/WA6600/WA5xx Series	5 years	Limited Lifetime Warranty Basic 9x5 10BD-Ship service
Campus Switches & SMB Switches S5560X-EI/S5570S-EI/S5560S-EI/ S5170-EI/S5130S-EI/ S5000V5-EI Series		

■対象機種の詳細は弊社公式サイトにご参照ください:

[https://www.h3c.com/en/d\\_202004/1281578\\_294551\\_0.htm](https://www.h3c.com/en/d_202004/1281578_294551_0.htm)

## 参考資料-Run-rate製品特別無償ワランティ

製品	保証期間	サービスレベル
Switch (S1850V2/S5120V3-LI)	5 years	Limited Lifetime Warranty Basic 9x5 10BD-Ship service
Wireless (WA6120H/WA6126/WX1804H-PWR)		
Firewall (F100)		
Other Product	Contact with H3C local sales representative	

■対象機種の詳細は弊社公式サイトにご参照ください:

[https://www.h3c.com/en/d\\_202004/1281578\\_294551\\_0.htm](https://www.h3c.com/en/d_202004/1281578_294551_0.htm)

The background of the slide features a person's hands typing on a laptop. The scene is overlaid with various digital graphics, including a line graph, a bar chart, a world map, and several numerical values such as 10212.93, 53451.08, 14.9, 2124, 40112.55, 30434.77, 62182.58, and 22109.63. There are also icons for AI, a padlock, and a gear.

**THANKS**

H3C  
[www.h3c.com/jp](http://www.h3c.com/jp)