

四川长虹佳华信息产品有限责任公司

售后服务及维保方案介绍

目录

1 长虹佳华服务体系	4
1.1 四川长虹佳华信息产品有限责任公司简介	4
1.2 长虹佳华服务理念	4
1.3 长虹佳华公司在中国的服务资源	4
1.3.1 服务执行体系	4
1.3.2 7×24 小时呼叫中心	5
1.3.3 区域工程师资源	5
1.3.4 备件库	6
1.4 投诉及建议机制	6
2 长虹佳华技术服务内容	8
2.1 长虹佳华服务总览	8
2.2 交付服务	8
2.3 支持服务	8
2.3.1 运维服务	8
2.3.2 保留硬盘服务	10
2.4 专业服务	10
2.4.1 巡检服务	10
2.4.2 上门服务	11
2.4.3 灾难恢复演练服务	11
2.4.4 升级服务	12
2.4.5 系统调优服务	13
2.4.6 驻场服务	13
2.4.7 搬迁服务	13
2.4.8 专业软件服服务	14
2.4.9 技术咨询服务	14

3 长虹佳华产品问题影响定级和服务响应等级.....	15
3.1 问题影响定级和服务响应等级	15
3.2 长虹佳华产品问题响应流程	16
4 长虹佳华产品保修政策.....	17
4.1 产品保修内容	17
4.2 硬件相关服务内容	17
5 长虹佳华服务质量保证.....	18
5.1 服务质量承诺	18
5.2 服务质量投诉监督	18

1 长虹佳华服务体系

1.1 四川长虹佳华信息产品有限责任公司简介

长虹佳华是一家国企控股的香港上市公司（股份代号 3991），以“做数字智能价值伙伴”为企业经营理念，定位于新时代卓越的数字智能综合服务商，以数字化、智能化核心能力赋能自身及伙伴价值提升，致力为合作伙伴提供泛 ICT 线上线下新流通生态服务、ICT 基础设施及服务、上云云上数字智能服务，长久、持续地帮助合作伙伴成长、成功。

2004 年长虹佳华业务正式起步，2011 年步入百亿企业阵营，2013 年在香港上市，2020 年营业规模突破 400 亿元，在 ICT 行业企业中名列前茅。公司常年蝉联“中国数字生态增值分销商十强”，凭借在构建创新生态赋能数字产业发展方面的卓越表现，斩获“行业创新典范”及“数字化转型推动力”奖，并在营销业绩、诚信经营、社会责任、品牌形象等多范畴获得地方政府、权威协会、合作企业的数百项荣誉奖项。

1.2 长虹佳华服务理念

- 专业进取

具备所需全部能力，持续提升；

- 价值创新

通过创新思维及落地实践与公司客户形成多价值点联接，进而为公司带来更高利润回报；

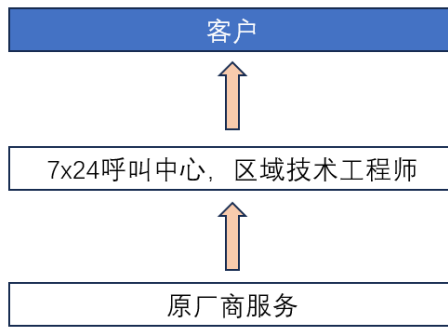
- 结果导向

实践，合作，永不放弃。

1.3 长虹佳华公司在中国的服务资源

1.3.1 服务执行体系

贴心服务执行体系包括两部分：7x24 小时呼叫中心、区域技术，如下图：

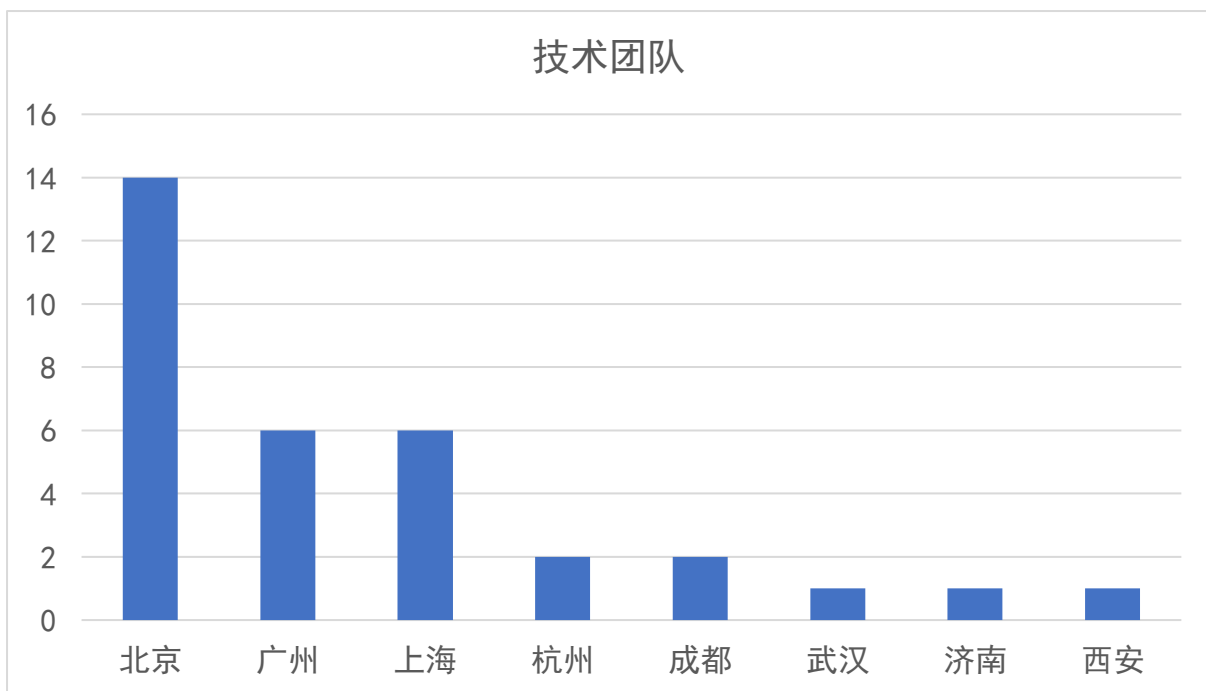


1.3.2 7×24 小时呼叫中心

长虹佳华 7x24 小时呼叫中心向中国大陆、区域的客户和合作伙伴提供有效的贴心服务。长虹佳华的支持模式确保用户和合作伙伴最高能获得全天候：每周 7 天，每天 24 小时（7x24）的技术支持。

1.3.3 区域工程师资源

为了提高现场服务的响应效率和质量，长虹佳华在全国主要省份设置了办事处，全国不同地区的 30 多名原厂工程师负责快速响应 7x24 小时呼叫中心的用户问题派单，以及重点客户的现场服务，包括项目实施、系统巡检、售后服务等工作。同时，为用户以及服务商提供现场技术培训，以及特殊情况时的客户现场协同支持，完成对全国不同地区用户的全方位技术支持。



1.3.4 备件库

长虹佳华公司在北京、上海、广州和成都设有主备件库，在其他主要城市，设有常用部件备件库，并有专业的物流公司负责备件的运输和传递，保证 7x24 小时的备件供应。

备件库地址	级别	联系人电话	备件库中主要备件名称、数量
北京	总备件库	010-58292329	设备备件若干
上海	一级	021-62889117	设备备件若干
广州	一级	020--38182838	设备备件若干
成都	一级	028-85921384	设备备件若干

1.4 投诉及建议机制

长虹佳华由客户服务中心设立投诉热线（包括 400 电话、传真、电子邮箱），每周 5 天、每天 8 小时接收和受理用户在与长虹佳华交往与合作过程中出现的建议和投诉，并在承诺的时间内予以处理和答复，以提高长虹佳华的服务质量和用户的满意度，保护用户的利益和双方的友好合作关系。

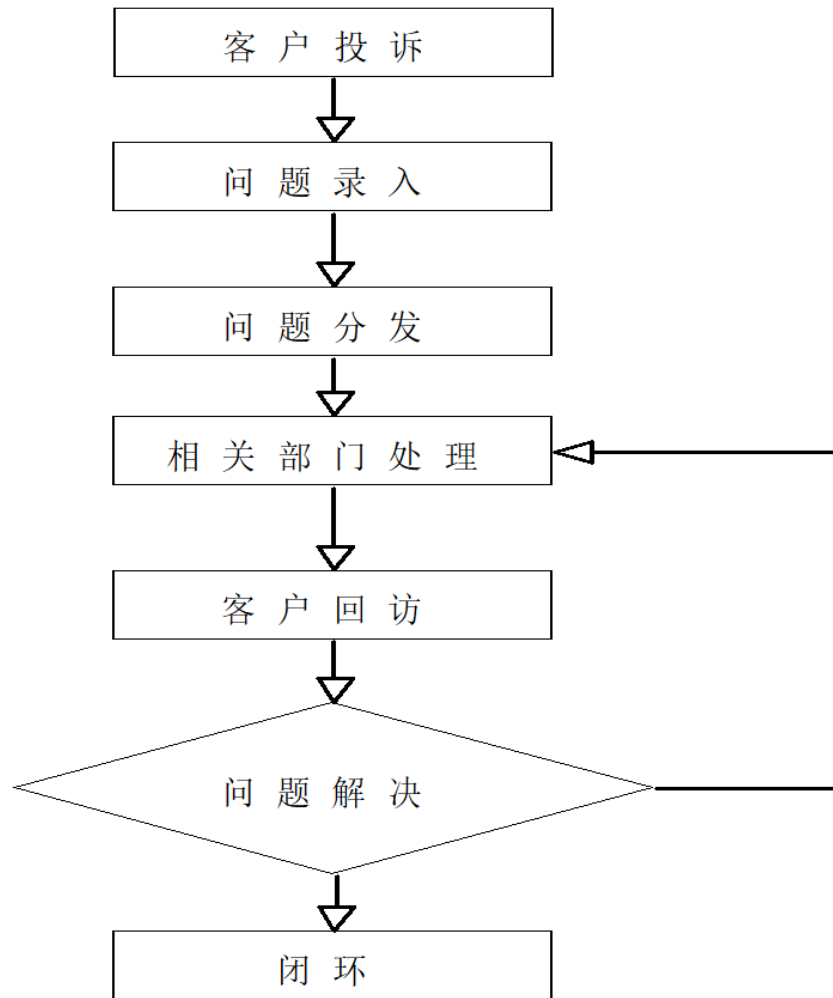
一旦长虹佳华接收到用户的投诉，从接收到的时刻起，即自动受理，立即提交相关责任部门处理，并录入客户问题管理系统，所有客户投诉在一周之内给予处理结果答复。

服务承诺：

客户问题处理完成率：100%

客户问题处理及时率：95%

投诉受理流程图：



2 长虹佳华技术服务内容

2.1 长虹佳华服务总览

IT 产品&技术是具有一定生命周期的，您需要不断优化这一生命周期，才能基于您的 IT 设施获取更大的价值，取得业务的突破。

长虹佳华提供多种数据解决方案技术服务，由原厂认证的工程师进行服务，包括技术咨询、专业软件服务、项目交付服务，巡检服务、故障排除、备件更换、性能调优、数据迁移、设备搬迁、灾备演练、关键节点保障、技术培训等专业服务。

2.2 交付服务

购买一个企业级的 IT 应用，从采购到实际使用，往往需要数周甚至数月的时间。长虹佳华提供专业的交付服务，涵盖设备安装、调试和验证、驻场等服务项目。助力业务快速、可靠的上线，实现应用整合，并且帮助 IT 管理人员熟悉系统，提升运维效率，让您的 IT 投资在最短时间内获得收益。

2.3 支持服务

2.3.1 运维服务

为客户提供基于电话和网络和远程支持。帮助客户保障设备的日常运维。

服务类别	服务项目	产品线
基础支持 服务	热线电话支持 7×24	√
	网络远程支持 7×24	√
质保服务	硬件送修 7×24×15 天	√
	软件介质更换 7×24×15	√

对于对业务运维和数据安全有更高要求的客户，长虹佳华还提供更高 SLA 的运维服务。通过远

程技术支持结合现场服务等服务项目，帮助客户提升业务运行的稳定性和运维效率。同时提供大/小版本升级服务，可以保证客户持续获得新版本的软件授权，持续获取产品新特性，保障使用体验。根据不同产品线的产品特征，我们分产品线制定不同的运维服务内容，让您感受到更贴切长虹佳华各种产品功能所提供的贴心服务。

面向硬件产品，运维服务包含以下内容：

服务类别	服务项目	运维服务	
		二级	一级
远程技术支持	热线电话支持 7×24	√	√
	网络远程支持 7×24	√	√
协作提升	远程巡检服务		1年4次
硬件支持	备件先行 7×24×NBD	√	
	备件先行 7×24×8H		√
现场支持	配件更换 7×24×NBD	√	
	配件更换 7×24×8H		√
	故障处理 7×24×NBD	√	
	故障处理 7×24×8H		√
微码升级	补丁和小版本授权 7×24	√	
	大版本授权 7×24	√	√

面向软件产品，运维服务包含以下内容：

服务类别	服务项目	运维服务	
		二级	一级
远程技术支持	热线电话支持 7×24	√	√

	网络远程支持 7×24	√	√
协作提升	远程巡检服务		1年4次
现场支持	故障处理 7×24×NBD	√	
	故障处理 7×24×8H		√
软件升级	软件补丁和小版本授权 7×24	√	
	软件大版本授权 7×24	√	√

2.3.2 保留硬盘服务

硬盘和 SSD 是企业级应用储存数据的重要介质。为满足客户对数据安全和保密的需求，长虹佳华提供保留硬盘服务。客户购买服务后，在硬件质保（延保）期内发生损坏的硬盘/SSD，可以由客户保留，不归还长虹佳华。

2.4 专业服务

大数据、云计算、数字化对各类组织带来复杂的流程，和更大业务和 IT 管理的挑战。长虹佳华针对客户现有产品和平台，提供灵活选择的巡检服务、上门服务、灾难恢复演练、升级、系统调优、驻场、搬迁等服务，帮助客户应对众多特定化的服务需求，及时获取专业服务响应。

2.4.1 巡检服务

企业对 IT 应用的依赖性越来越强，也就对 IT 应用的健壮性及性能的要求越高。长虹佳华巡检服务，以主动式的服务和功能确认当前系统的运行状态，发现新的资源&技术需求，保障业务连续性，实现风险规避，助力实现更高效的基础设施管理。可以根据需要巡检的规模和环境灵活选择远程或者现场服务方案。服务主要包含以下项目：

客户访谈&信息收集

产品运行环境检查

产品运行状态检查

业务运行状态检查

问题记录&隐患汇总

巡检报告&建议

2.4.2 上门服务

上门服务根据客户所在区域，由长虹佳华工程师提供现场服务，服务内容根据客户需求确定。帮助客户应对多样性的技术支持服务需求，如机房搬迁保障，培训，现场升级，数据迁移操作等。

2.4.3 灾难恢复演练服务

灾备系统和灾备体系只是超可用项目的开始，如何保障客户投资回报，确保灾备系统和灾备体系的持续有效运行是一项长期工作，灾难恢复演练是检验这项工作的关键方法。灾难恢复演练服务是为对数据安全和业务连续性有高要求的客户提供的一项增值服务，通过桌面演练、模拟演练和实战演练帮助客户满足合规要求、发现潜在风险、提升组织应对灾难事件的能力。

- 确认演练模式和范围

通过业务影响性分析输出连续性管理计划，确定演练模式和范围。

- 创建演练小组和角色

结合客户现场组织架构创建连续性小组，指定演练角色明确演练职责。

- 设定演练目标和场景

根据连续性管理计划预设演练场景，明确演练的目标和评价指标。

- 召开演练前指导会议

组织甲方及现场服务商召开演练前沟通会议，明确职责和协作流程，熟悉演练时的操作时序。

- 执行演练并记录过程

按照演练方案执行演练操作，并由专人记录演练过程中的操作及协作过程，用于后期复盘分析。

- 分析和评估演练结果

演练结束后根据演练记录召开桌面会议，根据指标定性分析演练结果是否达到预期。

- 编写演练报告

总结和分析演练过程，发现不足并提出改进建议，输出演练总结报告。

- 改进计划评审和执行

针对演练中发现的问题与甲方共同制定改进计划，并提供改进方案。

2.4.4 升级服务

通过软件升级服务将软件版本随时保持到最新版本，提供最新的产品功能，发挥设备的最佳性能状态，提升安全性及兼容性。保持软件更新将同时获得服务期内的新功能的技术支持服务，满足客户现场环境更新后对产品功能的需求。升级服务将从评估、部署、迁移、上线四个方面系统考虑来确保升级后的产品价值提升。

- 评估

环境评估是判断当前环境是否具备升级条件，分析升级的可行性和关键价值点，主要从系统容量，性能，兼容性，产品功能需求，外围基础环境，业务容量需求等方面展开，评估完成后输出升级方案。

- 部署

在环境评估完成后输出升级实施方案，升级方案参考行业最佳实践进行设计，由二线技术专家部进行评审，一线技术人员现场执行。在升级操作完成后进行环境验证，输出验证报告。

- 迁移

配置和策略迁移在软件升级完成后执行，目的是将原系统上的配置和策略通过自动或手动的方式迁移到新系统，在迁移完成后进行核对验证，确保迁移前后的一致性。

- 上线

配置和策略验证完成后执行新系统上线，根据实际环境选择并行、直接或分段的方式进行系统切换，无论采取哪种方式都以数据安全为前提进行，在切换完成后进行业务数据验证，输出上线报告。

2.4.5 系统调优服务

系统调优服务能够帮助用户更好的使用产品，发挥产品的最大效用，解决由于环境改变带来的容量、性能及安全方面的问题。通过系统调优服务能够发现潜在隐患，杜绝意外事件发生，避免资源倾斜和规避对生产资源的影响，满足安全合规需求对产品本身的要求。

- 健康检查

不同于日常巡检任务，健康检查关注业务系统及其周边环境的系统性问题，关键目的是发现潜在隐患，规避未来可能发生的突发事件，确保整体环境的健康运行。

- 策略优化

通过分析历史数据和未来业务发展趋势，对运行参数进行调整，在满足业务需求的前提下提升资源利用率和用户的使用体验，优化产品周边资源的分配策略，避免资源争用带来的业务影响。

- 安全加固

参考行业和组织的安全管理要求从网络层到应用层对系统进行安全基线配置，确保系统本身不被非法入侵和利用，满足合规性管理需求。

2.4.6 驻场服务

长虹佳华为客户提供全周期，一站式的驻场服务，满足客户不同发展阶段的需求，根据需求提供日常改配，设备监控与维护、周期性巡检、灾难恢复演练、升级、系统调优等，满足客户就近服务的需求，快速响应，为客户提升服务质量。

2.4.7 搬迁服务

- 现状详细梳理

对现有系统的现状进行详细整理，形成当前 IT 系统的详细勘察报告，为搬迁策略的制定以及后期系统的维护提供重要的基础信息；

- 新机房合理规划

满足现有设备搬迁运行需求并考虑较长时期内业务发展需求；

- 业务平稳迁移

制定充分、细致的搬迁实施方案，进行充分详细的准备工作；

- 资源有效投入

充分利用现有设备，控制新投入设备费用，分析需求在关键点合理投入过渡及更新设备，降低搬迁风险、提高整体运维水平。

- 搬迁周期可控

在可控的范围内尽量缩短新老机房并行周期。

2.4.8 专业软件服服务

为用户提供业务系统高可用、双活数据中心、两地三中心双活容灾、多点容灾、数据迁移、性能调优、容灾演练等专业技术服务。

2.4.9 技术咨询服务

通过电话邮件等方式向客户提供技术咨询，包含技术方案咨询、售后技术问题咨询等技术支持服务。长虹佳华工程师熟悉系统底层构架及产品，能够配合丰富的软件产品，可以给用户提供更切合用户需求的解决方案。

3 长虹佳华产品问题影响定级和服务响应等级

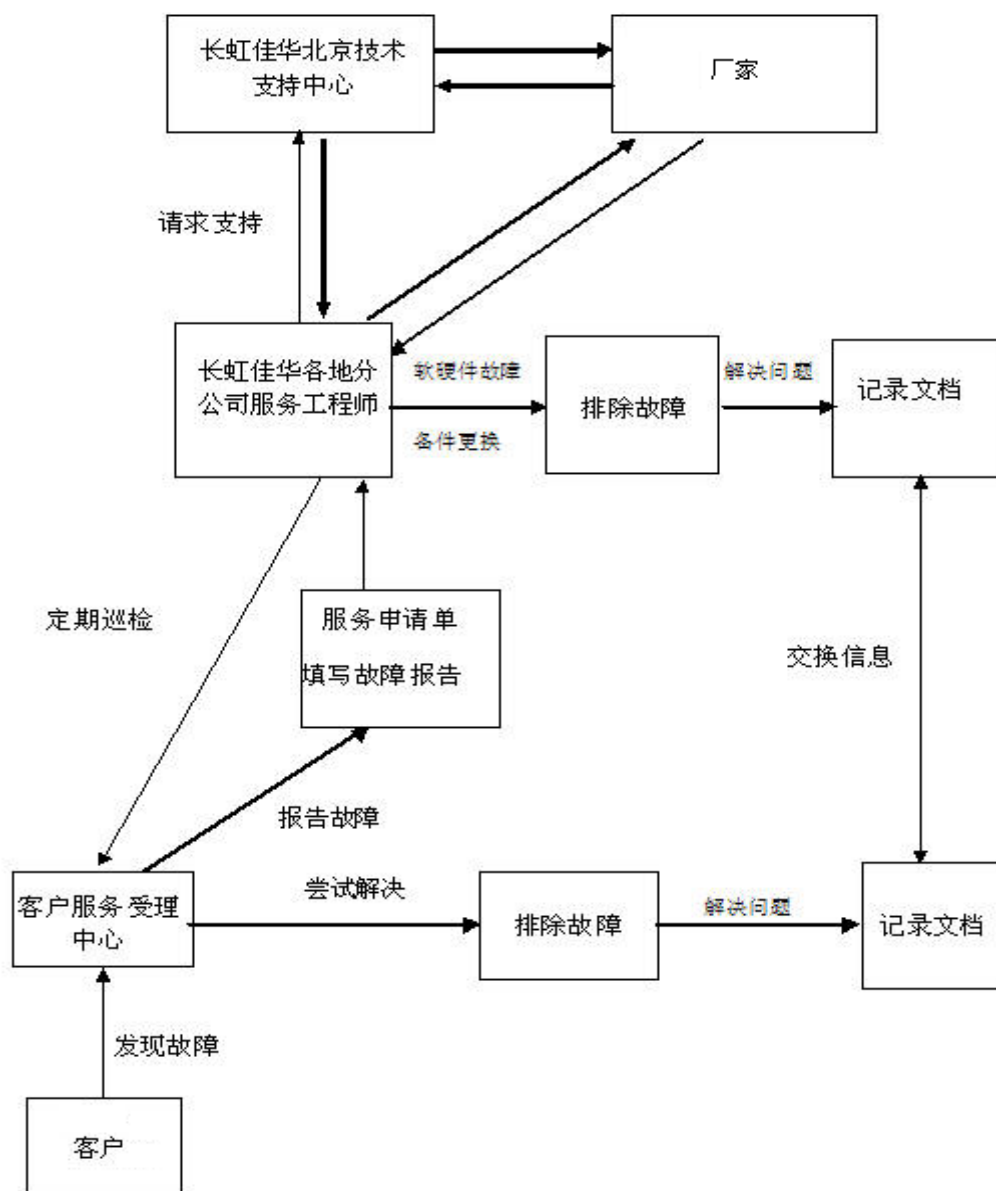
3.1 问题影响定级和服务响应等级

根据问题对业务的影响程度不同，服务响应等级规定如下：

级别	故障级别说明	故障响应时间 (分钟)	到达现场时间 (小时)	故障解决时间 (小时)
一级	设备故障，影响系统的整体运行，影响所有业务的可用性或性能	<10	<2	到达后<2
二级	设备组件故障，不影响系统的整体运行，影响了单一业务的可用性或性能。	<15	<3	到达后<4
三级	设备组件故障，不影响系统的整体运行，不影响任一业务的可用性或性能。	<15	<4	到达后<8

备注：响应时间，是指在客户提交问题请求后，长虹佳华技术工程师联系客户的时间。

3.2 长虹佳华产品问题响应流程



4 长虹佳华产品保修政策

4.1 产品保修内容

长虹佳华产品保修服务包括质保服务和基础支持服务。该服务的内容和服务等级协议（SLA）定义如下：

服务类别	服务项目	产品线
基础支持服务	热线电话支持 5×8	√
	网络远程支持 5×8	√
质保服务	硬件送修 5×8×15D	√
	软件介质更换 5×8×15D	√

4.2 硬件相关服务内容

服务名称	服务内容	服务说明
保留硬盘服务	不返还故障硬盘或 SSD 给长虹佳华	是指在质保期内或硬件延保期内，针对损坏的硬盘和 SSD 不返还长虹佳华。对于在保修期或延保期间的设备，保留硬盘服务只需购买一次。

5 长虹佳华服务质量保证

5.1 服务质量承诺

长虹佳华历来重视对用户的服务质量的控制，并始终坚持为客户提供专业的服务。为更好的服务客户，最大程度的保证客户系统正常运行，对于我们提供的保修服务内容，我们将采取以下措施来保证对用户的服务质量。

5.2 服务质量投诉监督

通过我们的服务质量投诉监督电话，您对我们服务的任何意见将直接反映到技术中心经理助理，他将尽全力解决你所遇到的问题，并争取尽早给您满意的答复。

服务质量投诉监督电话：**010-58292173**