



HUAWEI ENTERPRISE PARTNER HANDBOOK - СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА

СОДЕРЖАНИЕ

- ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА
- ОБУЧЕНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ
- ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ
- ПЛАТФОРМА ТАС

Техническая поддержка

Специализированные услуги Предоставляемые Huawei	Проведение специализированных работ
	Аутсорсинг
	Выделенный сервис менеджер
	Поддержка на сайте заказчика «по звонку»
Возможность сохранения неисправного оборудования	

<ul style="list-style-type: none">❖ удаленная поддержка❖ авансовая замена оборудования❖ обновление ПО❖ замена оборудования на объекте заказчика❖ Устранение проблем на объекте заказчика❖ Инспекционный осмотр оборудования❖ Сервисная поддержка План & Отчет	<ul style="list-style-type: none">❖ Удаленная поддержка❖ Обновление ПО (Patch & Minor Version)❖ Модернизация ПО (Major Version)	<ul style="list-style-type: none">❖ удаленная поддержка❖ авансовая замена оборудования❖ Обновление ПО❖ замена оборудования на объекте заказчика❖ Устранение проблем на объекте заказчика силами партнера❖ Дополнительные услуги силами партнера
HiCare Service ♦ HiCare On-site Service ❖	HiCare ASS* ♦ HiCare ASUS* ❖	CoCare Service ♦ Услуги партнера ❖

Партнер совместно в Huawei

Глобальная сеть поддержки

- 7*24 , круглосуточно
- 3х-уровневая система технической поддержки
- Широкая партнерская сеть по всему миру

Удобный и безопасный сервис

- Возможность отслеживания статуса запроса
- Гибкая система менеджмента

Проактивная и комплексная поддержка

- Мультивендорная сервисная поддержка
- Пакет проактивных и специализированных услуг

*ASS : Application Software Support

*ASUS : Application Software Upgrade Support

Техническая поддержка: Услуги Hi-Care

Описание услуг и пакетов Hi-Care															
Услуга	Вид	Гарантия	Пакеты Hi-Care				Пакеты Hi-Care Onsite				Hi-Care Application Software Support	Hi-Care Application Software Upgrade Support			
			Базовый	Стандартный	Расширенный	Премьер	Стандартный	Расширенный	Премьер	Премьер+					
Услуги удаленной поддержки	Help desk	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7			
	Удаленное устранение проблем	No	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7			
	Online техподдержка	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes			
Услуги поддержки ПО	Обновление ПО	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes			
	Модернизация ПО	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Yes			
Услуги поддержки оборудования	Авансовая замена оборудования	60 календарных дней	9×5×NBD-S	9×5×NBD	9×5×4H	24×7×4H	9×5×NBD	9×5×4H	24×7×4H	24×7×2H	No	No			
Услуги поддержки с выездом на объект	Замена оборудования с выездом на объект	No	No	No	No	No					No	No	No	No	No
	Устранение проблем на объекте заказчика	No	No	No	No	No					No	No	No	No	No
Проактивные услуги поддержки	Инспекционный осмотр оборудования	No	No	No	No	No	No	No	No	2 раза в год	No	No			
	Сервисная поддержка План & Отчет	No	No	No	No	No	No	No	No	Yes	No	No			

Note:

1. YES= включено в пакет, NO = не предусмотрено в конкретном пакете услуг
2. 9 x 5 = Business Days: с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00, исключая праздничные дни
3. 24 x 7 = 7 (семь) дней в неделю, 24 часа в сутки
4. NBD= Доставка на следующий рабочий день, NBD-S = Отправка на следующий рабочий день

Техническая поддержка: услуги Co-Care



Описание услуг Co-Care						
Услуга	Вид	Co-Care				
		Основной	Базовый	Стандартный	Расширенный	Премьер
Услуги удаленной поддержки	Help Desk	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7
	Удаленное устранение проблем	24×7	24×7	24×7	24×7	24×7
	Online техподдержка	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Услуги поддержки ПО	Обновление ПО	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Услуги поддержки оборудования	Авансовая замена оборудования	9×5×10BD-S	9×5×NBD-S	9×5×NBD	9×5×4H	24×7×4H

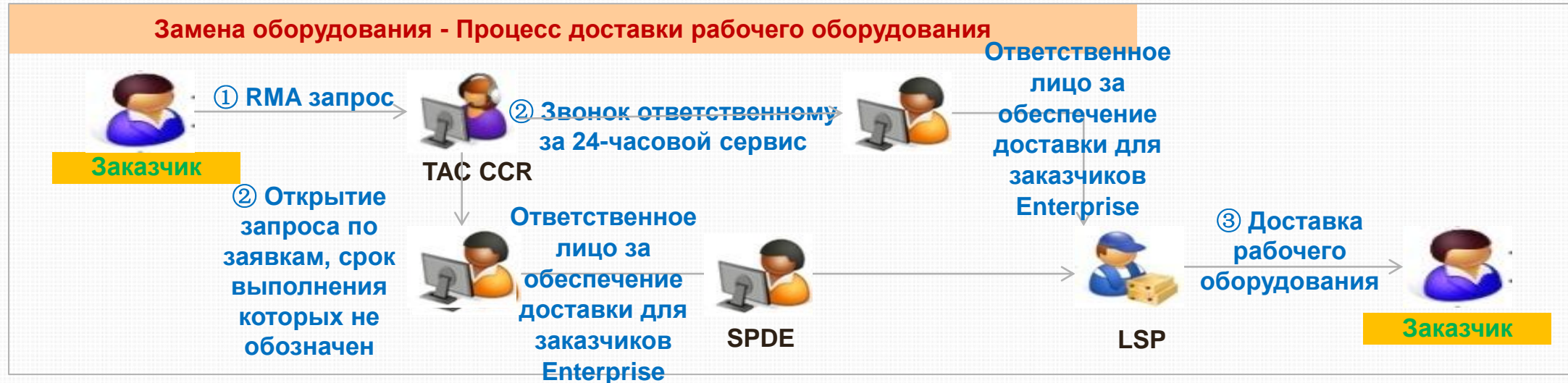
Сервисные склады



2 Основных центра
28 Региональных центров

- CSPC: Moscow
- CSPC: Novosibirsk
- BARNAUL
- CHELYABINSK
- EKATERINBURG
- IRKUTSK
- KALININGRAD
- KALUGA
- KAZAN
- KEMEROVO
- Khabarovsk
- KRASNODAR
- KRASNOYARSK
- NABEREZHNYE CHELNY
- NIZHNIY NOVGOROD
- OMSK
- ORENBURG
- PERM
- ROSTOV-ON-DON
- SAMARA
- SARATOV
- SOCHI
- ST PETERSBURG
- STAVROPOL
- TYUMEN
- UFA
- VLADIVOSTOK
- VOLGOGRAD
- VORONEZH
- YAROSLAVL

Процесс запроса запасных частей



Примечание: TAC CCR: Technical Assistance Center Customer Care Representative

SPDE: Spare parts Delivery Engineer

LSP :Logistics Service Provider

Huawei TAC Россия

- **Русскоязычный сервис**
- **24 * 7**
- **Единая точка контакта**
- **Высокий профессионализм поддержки**
- **Быстрый отклик**
- **Своевременное обновление прогресса сервисного запроса (SR)**
- **Обратная связь**



Как получить техническую поддержку в ТАС Россия

Два варианта открытия запроса: E-mail или по телефону.
Служба Enterprise ТАС Россия доступна 24*7*365.

Служба технической поддержки (ТАС)

«Горячая линия»:

8-800-100-88-83

(бесплатно)

+7 (383)328-00-63

E-mail: CISEnterprise_TAC@huawei.com

Доступность: 24x7

Объем услуг:

Техническая поддержка & Запасные части



Enterprise CSR
template

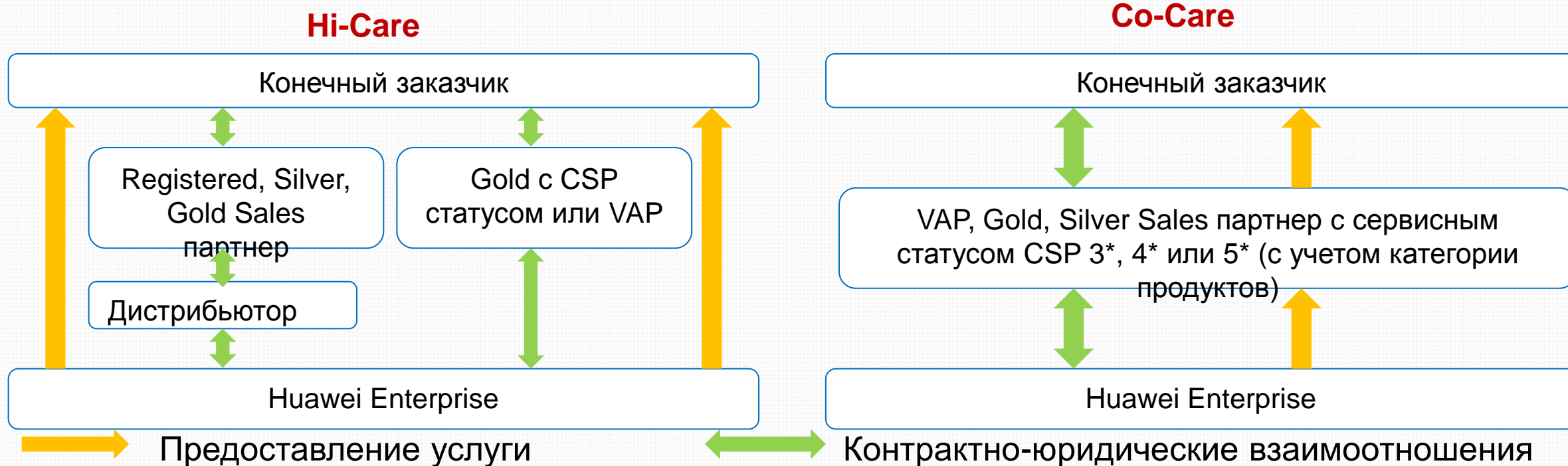


Enterprise
RMA Request



DOA Application
Form

Hi-Care и Co-Care – две модели предоставления партнерских сервисных услуг Huawei Enterprise



Наличие услуги типа Hi-care позволяет любому Sales партнеру Huawei Enterprise:

- продать, ввести в эксплуатацию и обеспечить поддержку сколь угодно сложного оборудования заказчику любого масштаба буквально на следующий день после установления партнерских отношений с Huawei Enterprise,
- вести продажу и поддержку оборудования до окончания обучения собственных инженеров и создания собственной экспертизы,
- принять решение вообще не инвестировать в развитие собственной технической экспертизы и всегда пользоваться Hi-Care сервисом

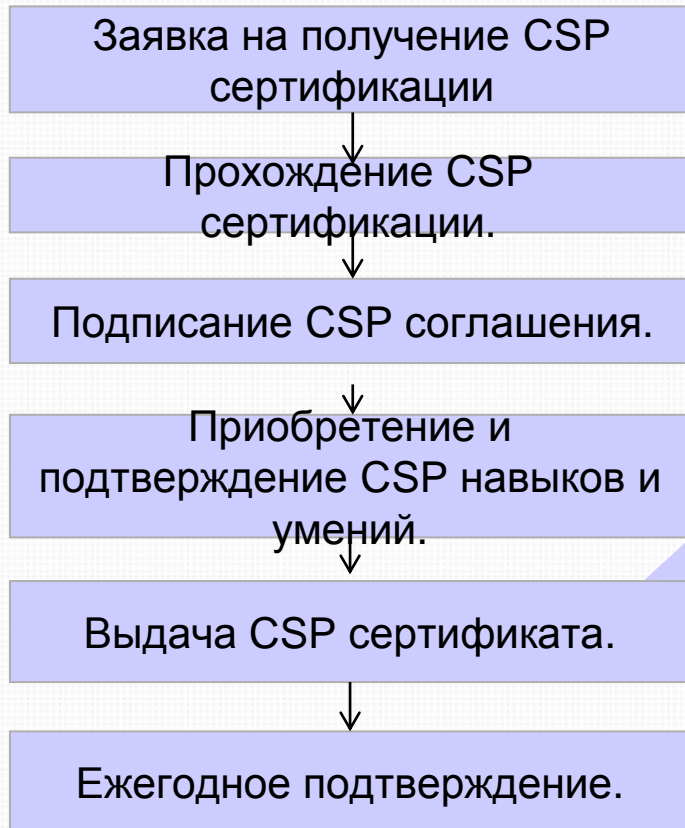
Наличие услуги типа Co-care позволяет любому Sales партнеру Huawei Enterprise:

Hi-Care и Co-Care – две модели предоставления партнерских сервисных услуг Huawei Enterprise

Организация взаимодействия	Hi-Care	Co-Care
Какие партнеры могут воспользоваться	Sales партнеры (Registers, Silver, Gold, VAP) вне зависимости от наличия сервисного статуса CSP	Только VAP, Gold, Silver Sales партнеры, имеющие сервисный статус CSP 3*, 4* или 5*
Кто выполняет работы	Сотрудники Huawei	Сотрудники партнера при поддержке сотрудников Huawei
Кто подписывает контракт с конечным заказчиком	Sales партнер	Sales партнер
Партнерская скидка от сервисного прайс-листа	От 5% и выше с учетом партнерского статуса и объемов	От 30%
Состав работ, выполняемых сотрудниками и службами HWE		
Пусконаладочные работы	ДА	НЕТ
Supervision пусконаладочных работ	НЕТ	ДА
Техническая поддержка и разрешение проблемных ситуация	Уровень 1, Уровень 2, Уровень 3	Уровень 3
Расширенная либо продленная гарантия на аппаратное обеспечение	ДА (с опцией on site)	ДА
Поддержка ПО (исправление ошибок в ПО, обновления ПО)	ДА	ДА
On Line поддержка – доступ к web сайту Huawei Support (техдокументация, инструменты, информация)	ДА	ДА

Кто такой CSP и как им стать?

- Сервисным партнером CSP может стать существующий VAP, Gold, Silver Sales партнер HWE
- CSP осуществляет сервисные услуги к оборудованию, которое он сам продал.
- CSP получает квалификационный сертификат для конкретного продуктового решения после прохождения enablement (приобретение и подтверждение навыков) тренинга в соответствующей продуктовой категории, получения сотрудниками индивидуальных квалификаций, прохождения аудита HWE на наличие у партнера инфраструктуры сервисной поддержки



На сертификате указываются вид решения и «звездность».

Сертификаты сервисных партнеров выпускаются отдельно и дополнительно к сертификатам sales партнеров

Критерии сертификации CSP

- Сертификация проводится применительно к каждому продуктовому решению (в таблице – пример требований по продуктам switching&routing).
- Три уровня сертификации партнера: 3-, 4-, 5- звезд.

1. Базовые требования	5-star	4-star	3-star
Завершена авторизация в качестве Sales Partner.	Да	Да	Да
Работает с строгом соответствии с партнерской политикой, в течение последнего года не было серьезных нарушений.	Да	Да	Да
2. Персонал			
Кол-во HCDA инженеров	4	1	1
Кол-во HCDP инженеров	2	1	0
Кол-во HCIE инженеров	1		0
3. Внутренняя структура			
Наличие службы тех.поддержки	Да	Да	Да
Наличие Hotline для заказчиков	24/7	24/7	8/5
Установленные и отработанные процедуры разрешения проблемных ситуаций у заказчика (вкл.Troubleshooting).	Да	Да	-
Надежная и безопасная электронная почта для получения и обработки заявок заказчиков, пересылки материалов и документации.	Да	Да	Да
Тестовая лаборатория для post-sales поддержки	Да	-	-

- Для разных категорий продуктов требования к уровню персональной квалификации сотрудников разные и уточняются при прохождении сертификации.
- Временная процедура в 2013 году: После получения компанией CSP статуса в категории router & switch ее сотрудники должны сдать тесты на получение соответствующих персональных квалификаций в течение 6 месяцев (кроме уровня IE – на это отводится 1 год). И пройти service enablement training.
- Подтверждение статуса CSP проводится ежегодно.

Продуктовые решения, по которым можно получать статус CSP в России в

Линейка	Продуктовые решения 2013г
IP	Router & switch
	WLAN
SecoSpace	Security
UC&C	Video conferencing (VC)
IT	Server & storage

CSP сертификация.

Service Enablement Training по продуктам и процессам.

Категория	Роль	Тренинг Категория	Имя Курсов Course Name	Длительность Duration	Метод обучения сейчас	Метод обучения в будущем	Тип Сертификата
Сервис пре-сейл инженер	Пре-сейл инженер по сервисам	Пре-сейл инженер по сервисам	Введение в сервисные продукты	2 часа	Аудитория	Он-лайн и самоподготовка	Тренинг сертификат
			Обучение по процессам продажи сервисных услуг		Аудитория	Он-лайн и самоподготовка	
Инженер поддержки	Инженер по имплементации (SE 1)	Installation & Configuration продуктовый тренинг	Huawei профессиональный Field Product Installation and Configuration Тренинг	< 3 дней	Аудитория	Он-лайн и самоподготовка	Тренинг сертификат
		Тренинг по процессу	Базовые процессы и требования к ходу инсталляции и конфигурирования	1 час	Аудитория	Он-лайн и самоподготовка	
	Инженер поддержки (SE 2)	Product Maintenance тренинг	Huawei профессиональный Field System Maintenance тренинг	< 3 дней	Аудитория	Аудитория	Тренинг сертификат
		Тренинг по процессу	Huawei Maintenance Service базовые процессы и требования	1 час	Аудитория	Он-лайн и самоподготовка	
			Huawei TAC поддержка базовые процессы и требования	1 час	Аудитория	Он-лайн и самоподготовка	
	Старший инженер по сервисам для заказчика (SE 3) (будет в 2014)	Product Maintenance тренинг	Huawei профессиональный Field Senior System Maintenance Тренинг	TBD	Аудитория	Аудитория	Тренинг сертификат

По вопросам участия в тренинге – см. Раздел «Обучение и профессиональная сертификация» в части Service Enabling & Product Training.

Распределение обязанностей между Huawei Enterprise и CSP

Тип сервиса	Описание услуги	Ответственность
1. Пусконаладка*	1.1 Обработка запроса на пусконаладку	Предоставляется CSP конечным заказчикам
	1.2 Пусконаладка на площадке заказчика	
	1.3 Услуги управления пусконаладкой	
	1.4 Сдача в эксплуатацию	
2. Поддержка *	2.1 TAC Level 1/Level 2	Предоставляется CSP конечным заказчикам
	2.2 TAC Level 3	Huawei предоставляет CSP
	2.3 On-site услуги	Предоставляется CSP конечным заказчикам
	2.4 Логистика и управление поставками ЗиП	Совместно Huawei и CSP
	2.5 Website: huawei.com	Обеспечивает Huawei
	2.6 Системная поддержка ПО: IOS® upgrade software release	Обеспечивает Huawei

* Для разрешенного списка продуктов (категории B и C в зависимости от «звездности» CSP)

Модель предоставления видов сервисов в зависимости от категории продукта и статуса партнера

			Sales Partner (registered, Silver, Gold, VAP)	3* CSP	4* CSP	5* CSP
A	High-end product (that Huawei does not authorize channel partners to deliver)	ПНР (Inst&Commis)	Hi Care	Hi Care	Hi Care	Hi Care
		Maintenance	Hi Care	Hi Care	Hi Care	Hi Care
B	Medium-range product (that Huawei can authorize channel partners to deliver)	ПНР (Inst&Commis)	Hi Care	Hi Care	Partners themselves	Partners themselves
		Maintenance	Hi Care	Hi Care	Co Care	Co Care
C	Distribution product (opened to official sales partners to deliver)	ПНР (Inst&Commis)	Partners themselves*	Partners themselves	Partners themselves	Partners themselves
		Maintenance	Hi Care**	Co Care	Co Care	Co Care

Категории продуктов в рамках модели предоставления сервисных услуг Huawei Enterprise / CSP

Datacom Product

Category		Product	Intallation & Maintenance
A	Unauthorized Product	Switch	CE Switch
		Router	NE40E-X
		WLAN	
		Security	AntiDDoS, SIG9800-X,AVE
B	Authorized Product	Switch	S9300/9700/S7700/6700/5700-EI&HI
		Router	AR2200/3200
		WLAN	AC
		Security	USG9500, SVN, ASG, TSM, DSM
		NMS	eSight
C	Run Rate Product	Switch	S1700/2700/3700/S5700-SI&LI
		Router	AR150/200/1200
		WLAN	AP
		Security	USG5500/5100/2000, NIP

UC&C Product

Category		Product	Intallation & Maintenance
A	Unauthorized Product	Solution	integration of VC and UC system(such as MS Lync,IBM Sametime)
		UC server	UC 10000 solution
B	Authorized Product	Management	SMC2.0
		MCU	VP8650/8660 VP9650/9660
		Telepresence	TP1102, TP3XXX series , RP100 RP200
		TIP Gateway	UGW9500
		UC Applied server	UC 3000 UC 1000 UC300
C	Run Rate Product	IP PBX &Phone	U1900/U2900 series /all IP Telephone
		MCU	VP8650C, TP9610/9620/9630
		VC Terminal	all terminals and packages
		VC Terminal	all Camera and Microphone
		Terminal	IAD /

Категории продуктов в рамках модели предоставления сервисных услуг Huawei Enterprise / CSP

IT Product			
Category		Product	Intallation & Maintenance
A	Unauthorized Product	Storage	Cloud Storage CSS/CSE/UDS
		DataCenter	IDS1000/IDS2000/IDS3000
		Cloud Computing	Standare/Compact VDI, VPS
B	Authorized Product	Storage	OceanStor S8100/S6800T/S5600T/S5800T, HDP3500, NAS N8300/N8500, Dorado 2100 G2, VIS6300/VIS6600, VTL6000/VTL6900
		Server	Tecal E9000/RH5885 V2, APP Server N2000
		Cloud Computing	MiniVDI
C	Run Rate Product	Storage	OceanStor S2200T/S2600T/S5500T
		Server	RH1288 V2/RH2285 V2/RH2288 V2/RH2488 V2/E6000/X6000
		Cloud Computing	Thin Client CT2000

БЛАГОДАРИМ ЗА ПАРТНЕРСТВО

www.enterprise.huawei.com