

白皮书

联想凌拓

NetApp 品牌产品支持服务说明

文档目的

本文档用于描述联想凌拓针对 NetApp 品牌产品的支持服务说明说明。

通过描述联想凌拓涉及产品技术支持、专业服务相关的服务体系、团队角色、架构、覆盖等方面信息的说明，帮助联想凌拓客户、合作伙伴等建立对于联想凌拓服务管理体系的清楚认知。

文档信息

文档名称:	联想凌拓针对 NetApp 品牌产品支持服务说明
文档版本编号:	V2.0
文档版本日期:	2021-11

产权说明

本文档产权为**联想凌拓科技有限公司**（Lenovo NetApp，下称“联想凌拓”）所有，使用本文件中出现的任何文字叙述、文件格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属联想凌拓所有，受到有关产权及版权法保护。任何个人和公司，未经联想凌拓的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。

目 录

1.0	NetApp 品牌产品售后支持服务.....	3
2.0	保修期支持 (Warranty)	4
3.0	SupportEdge 服务.....	5
4.0	响应优先级说明.....	8

1.0 NetApp 品牌产品售后支持服务

联想凌拓为满足不同用户对于数据的安全性和服务能力的需要，制定了灵活的售后服务产品及服务内容。通过提供不同级别的服务产品和多种支持服务选项，能够满足大、中、小型企业和不同行业客户的关键数据存储系统支持需求。

这些服务包括正常的保修期支持 (Warranty Service) 以及 SupportEdge 系列服务产品。针对 NetApp 全新推出的产品 (FAS8300/FAS8700/A400/A250) 打造的全新 SupportEdge 支持服务体系，对硬件、软件和操作系统支持进行简化、直观的设计，使您可以轻松选择适合您业务的支持服务产品。既可提供强大的具备预防性分析及维护、主动式和个性化支持的服务产品，也可提供简单、高效和经济的服务产品选择，可最大化实现您存储投入的价值。

我们的服务选项旨在满足您的确切需求 — 从基本的硬件、软件支持，到联想凌拓技术专家、客户服务经理以及服务支持工具，提供全面、主动、个性化的支持。

2.0 保修期支持 (Warranty)

客户在购买 NetApp 存储产品时，所购买产品均含保修期支持 (Warranty)，保修期支持包括如下服务内容：

- 为期三年的第五工作日递送 (5 BD) 的硬件备件服务、以及电话、在线支持服务。
- 24x7 电话和在线支持：针对 NetApp 品牌系列存储产品 24x7 电话和在线访问支持。
- 为期 90 天的软件产品支持。超过 90 天后，软件产品相关支持 (包含软件补丁、版本更新或升级等) 将不可用，客户将不能获得任何其他 ONTAP 更新、版本或升级支持，但直接需要解决硬件问题的软件更新除外。
- 保修期满时，客户无法扩展此服务级别并失去所有支持权利。在硬件保修期结束前 90 天内，客户会收到即将出保的提醒。届时，可以根据情况升级为更高等级的 SupportEdge 服务。

在保修期服务级别还包括以下的可选项服务：

- 不归还硬盘 (NRD)：对于关心故障硬盘中数据安全的用户，可以选择购买该服务，将该服务增加到联想凌拓支持服务合同中。NRD 容许您保留任何故障硬盘，并根据贵公司的安全政策来处理。

3.0 SupportEdge 服务

SupportEdge 服务是联想凌拓针对已经完成软硬件安装和实施的 NetApp 数据存储设备所提供的维护服务升级产品，分为基础版 (Basic)、顾问版 (Advisor)、专家版 (Expert) 三类。各类 SupportEdge 服务产品所包含的服务内容，描述如下：

- **SupportEdge Basic**

SupportEdge Basic (基础版) 服务，是针对客户 IT 环境中的 NetApp 存储设备，所提供的硬件和软件支持服务，通过访问 NetApp、联想凌拓服务支持工具和技术专家，确保客户的非关键系统能够及时安装所有最新软件更新和补丁。

SupportEdge Basic 服务，提供以下标准化服务：

- **更换备件递送：**客户请求的需要更换的备件，将基于联想凌拓技术支持中心发布的归还备件授权 (RMA) 和服务协议时间内递送到客户现场。服务级别协议有下一工作日 (NBD)。
- **软件支持计划 (SSP)：**联想凌拓软件支持计划，提供远程软件更新访问和软件技术支持，针对具有版权且符合条件的 NetApp 系统软件、独立软件、固件和基本存储操作系统，提供软件升级下载、补丁下载以及新特性版本发布 Web 访问支持。
- **24x7 电话和在线支持：**联想凌拓提供 24x7 电话和在线访问支持中心。

SupportEdge Basic 服务，还提供以下可选服务：

- **更换备件递送：**可选择升级为 4 小时。
- **工程师现场更换备件：**联想凌拓工程师到客户现场对有故障的备件进行更换。
- **客户服务经理(SAM)：**客户将由一位专职的联想凌拓客户服务经理(SAM)，来负责服务质量监控和协调支持服务，以保证服务的一致性和最高的效率。他将承担在客户、联想凌拓支持服务体系以及升级工程师之间的桥梁，来协助问题的解决和沟通。
- **不归还硬盘 (NRD)：**对于关心故障硬盘中数据安全的用户，可以选择购买该服务，将该服务增加到联想凌拓支持服务合同中。NRD 容许您保留任何故障硬盘，并根据贵公司的安全政策来处理。

- **SupportEdge Advisor**

SupportEdge Advisor (顾问版) 服务，为需要获取快速响应目标、备件交付和备件替换的业务核心存储系统和客户，提供预防性、主动性支持所设计的支持服务方案。

SupportEdge Advisor 服务，提供以下标准化服务内容：

- **更换备件递送：**客户请求的需要更换的备件，将基于联想凌拓技术支持中心发布的归还备件授权(RMA)和服务协议时间内递送到客户现场。服务级别协议有下一工作日 (NBD) ， 4 小时， 2小时。
- **现场问题诊断支持：**遇到存储产品的软硬件问题需要解决时，联想凌拓认证授权服务工程师将亲临客户现场。联想凌拓服务工程师将和支持中心人员协同工作来提供最快速的问题解决方案。
- **软件支持计划 (SSP)：**联想凌拓软件支持计划，提供远程软件更新访问和软件技术支持，针对具有版权且符合条件的 NetApp 系统软件、独立软件、固件和基本存储操作系统，提供软件升级下载、补丁下载以及新特性版本发布 Web 访问支持。
- **24x7 电话和在线支持：**联想凌拓提供 24x7 电话和在线访问支持中心。

SupportEdge Advisor, 还提供以下可选服务:

- 工程师现场更换备件: 联想凌拓工程师到客户现场对有故障的备件进行更换。
- 客户服务经理(SAM): 客户将由一位专职的联想凌拓客户服务经理(SAM), 来负责服务质量监控和协调支持服务, 以保证服务的一致性和最高的效率。他将承担在客户、联想凌拓支持服务体系以及升级工程师之间的桥梁, 来协助问题的解决和沟通。
- 不归还硬盘 (NRD): 对于关心故障硬盘中数据安全的用户, 可以选择购买该服务, 将该服务增加到联想凌拓支持服务合同中。NRD 容许您保留任何故障硬盘, 并根据贵公司的安全政策来处理。

- **SupportEdge Expert**

SupportEdge Expert (专业版) 服务, 具备 SupportEdge Advisor 服务的全部功能, 同时提供更快速交付、现场安装部署以及热线电话优先队列、软件问题直通二线支持等高级定制化服务支持内容。客户将获得专属个性化服务支持, 包括客户支持经理、可管理的设备升级服务, 以及由联想凌拓技术专家远程进行的系统健康检查等服务。

SupportEdge Expert 服务, 包含如下服务内容:

- 优先的事件管理: 作为享受 SupportEdge Expert 的客户, 您具有比 SupportEdge Advisor 用户更高的支持优先级。
- 技术热线优先队列: 客户可在呼叫队列中优先安排, 以确保以最权宜的方式处理其问题。
- 技术支持热线二线直通: 对于软件和/或解决方案相关 Case, 客户在访问技术热线时, 会直接转接到二级技术支持专家团队, 为客户设备或产品提供专属技术支持。
- 现场问题诊断支持: 遇到存储产品的软硬件问题需要解决时, 联想凌拓认证授权服务工程师将亲临客户现场。联想凌拓服务工程师将和支持中心人员协同工作来提供最快速的问题解决方案。
- 工程师现场更换备件: 联想凌拓工程师到客户现场对有故障的备件进行更换。
- 更换备件递送: 当在联想凌拓技术支持中心开了一个 Case 后, 根据您的服务支持合同, 任何必须的更换备件将在服务协议时间内递送到客户现场。服务级别协议有 4 小时, 或者 2 小时。
- 软件支持计划 (SSP): 联想凌拓软件支持计划, 提供远程软件更新访问和软件技术支持, 针对具有版权且符合条件的 NetApp 系统软件、独立软件、固件和基本存储操作系统, 提供软件升级下载、补丁下载以及新特性版本发布 Web 访问支持。
- 24x7 电话和在线支持: 联想凌拓提供 24x7 电话和在线访问支持中心和知识库。

SupportEdge Expert, 还提供以下可选服务:

- 更换备件递送: 可选择升级为 2 小时。
- 客户服务经理(SAM): 客户将由一位专职的联想凌拓客户服务经理(SAM), 来负责服务质量监控和协调支持服务, 以保证服务的一致性和最高的效率。他将承担在客户、联想凌拓支持服务体系以及升级工程师之间的桥梁, 来协助问题的解决和沟通。
- 不归还硬盘 (NRD): 对于关心故障硬盘中数据安全的用户, 可以选择购买该服务, 将该服务增加到联想凌拓支持服务合同中。NRD 容许您保留任何故障硬盘, 并根据贵公司的安全政策来处理。

表 1: SupportEdge 支持服务对比

功能	SupportEdge Basic	SupportEdge Advisor	SupportEdge Expert
备件递送服务目标	默认：工作日次日。 可选择升级为 4 小时	默认：工作日次日。 可选择升级为 2 小时或 4 小时	默认：4 小时。 可选择升级为 2 小时
人工现场备件更换	默认：无。 可选择升级为工作日次日	默认：无。 可选择升级为工作日次日、2 小时或 4 小时	默认：4 小时； 可选择升级为 2 小时
远程技术支持响应目标	第 1 优先级：2 小时	第 1 优先级：30 分钟 第 2 优先级：2 小时 第 3 优先级：8 小时 第 4 优先级：24 小时	第 1 优先级：30 分钟 第 2 优先级：2 小时 第 3 优先级：8 小时 第 4 优先级：24 小时
远程硬件技术支持	24/7/365	24/7/365	24/7/365
软件支持覆盖所有补丁和软件功能	含	含	含
技术热线优先队列	不可用	不可用	含
技术热线二线支持直通	不可用	不可用	含
现场支持和排障 ¹	不可用	含	含
补救性软件升级	不可用	含	含
定期系统健康检查	不可用	不可用	含，可应要求每年进行 2 次（含远程支持）

备注：

¹ 完成问题排查并判断有必要提供现场支持后，联想凌拓将向设备安装站点指派技术工程师提供支持。

4.0 响应优先级说明

技术支持案例，采用如下优先等级定义。 联想凌拓将确保使用最恰当的支持资源，对问题进行快速响应和处理。

- **第 1 优先级 (P1)**：无法提供数据服务，频繁或重复处于应急或挂起状态，或处于性能下降状态，以至于无法进行正常的业务运行。
- **第 2 优先级 (P2)**：经历偶发、孤立或暂时性应急或挂起状态，或处于性能下降状态，以至于业务虽可继续运行，但速度不稳定或低于最优状态。
- **第 3 优先级 (P3)**：发生对业务几无或无影响的问题、异常或外观缺陷。
- **第 4 优先级 (P4)**：有关 NetApp 设备安装、配置、使用和维护相关信息的常规问题。包括管理问题和退货审查 (RMA) 信息。对您的生产系统或业务运行没有影响。

表 2：支持响应目标 (TRO)。

优先级	SupportEdge Basic	SupportEdge Advisor	SupportEdge Expert
第 1 优先级:	2 小时: 24/7	30 分钟: 24/7	30 分钟: 24/7
第 2 优先级:	4 小时: 24/7	2 小时: 24/7	2 小时: 24/7
第 3 优先级:	16 小时: 24/7	8 小时: 24/7	8 小时: 24/7
第 4 优先级:	36 小时: 24/7	24 小时: 24/7	24 小时: 24/7