



博科支持计划和服务范围常见问题

常见问题和回答

Q 博科提供哪些类型的产品支持？

A 博科® 提供多种支持计划来满足客户需求：

博科SAN基础架构产品

博科提供全面的支持服务系列：

- **Essential:** 为博科硬件和软件产品提供基本支持，并提供不同的服务水平来满足客户要求。
- **Premier:** 为更大、更复杂的环境提供更高水平的主动支持。Premier增加了支持账户管理、季度支持评估、年度SAN Health™ 检查，帮助客户提高SAN基础架构的性能和效率。
- **Premier-Plus:** 向Premier客户派遣博科现场支持工程师（OSE），提供主动维护服务，以优化博科SAN。

这些支持服务通过两个支持计划提供给客户：

- **博科直接支持:** 在博科和客户之间建立所有Brocade SAN硬件和软件产品的直接支持关系，由博科提供所有支持服务（通过公司自己的资源或分包商）。
- **博科补充支持:** 补充客户的博科OEM合作伙伴支持计划，允许客户直接从博科那里为通过博科OEM合作伙伴或博科解决方案提供商购买的产品获得故障排除支持服务。

博科IP网络基础架构产品（原Foundry Networks的产品）

博科提供四个支持级别，这四个级别分别有不同的硬件和软件服务水平协议（SLA）：

- **Bronze:** 提供基本的软件和9×5电话远程支持。硬件维修根据保修协议提供，或在收取工时和材料费的基础上提供。
- **Silver:** 提供24×7远程支持和基本的硬件支持，维修或更换部件的往返周期为三天。
- **Gold:** 提供更高水平的支持，包括24×7远程支持和下一工作日高级硬件更换。
- **Titanium:** 为关键环境提供最高水平的支持，包括优先级升级管理、两小时或四小时高级硬件更换以及现场硬件维修选项。

这些支持计划在博科和客户之间建立了所有博科IP网络硬件和软件产品的直接支持关系，由博科提供所有支持服务（通过公司自己的资源或分包商）。

Q 博科支持的价值何在？

A 博科支持为客户提供：

- 整个SAN和IP网络内所有博科硬件和软件支持活动的单点联系
- 24×7直接获取博科支持资源和专业技能
- 快速问题上报和解决
- 与停机有关的成本的降低，应用可用性的提高
- 更高的运营效率和更低的总体支持成本
- 广泛的硬件和软件SLA可满足客户的各种需求
- 积极主动的支持服务，帮助客户优化其博科基础架构

Q 博科支持在哪些地区提供？

A 博科支持服务在整个美国和加拿大以及欧洲和亚太地区的很多地方提供。有关特定地区内博科支持级别的更多信息，[请发送电子邮件到maintcontracts@brocade.com](mailto:maintcontracts@brocade.com)进行咨询。

Q 所有支持级别均支持Call-home吗？

A 所有SLA水平和博科直接支持的所有级别都包含Call-home支持，只要产品提供了这种功能。对于博科补充支持合同，OEM一般都可提供Call-home支持。

Call-home支持不适用博科IP网络产品。

Q 我如何激活我的支持计划？

A 博科SAN基础架构支持客户可以通过以下链接激活他们的支持计划：www.brocade.com/services-support/support-plans/activate-your-plan/index.page.

博科IP网络基础架构支持客户可以通过以下链接激活他们的支持计划：<https://kp.foundrynet.com/Portal/registration.asp>.

Q 要获得支持服务，我应该拨打哪个号码？

A 根据以下链接中的最新博科支持参考卡，对于技术问题，客户可以一年365天，每天24小时地联系博科支持部门：

www.brocade.com/downloads/documents/miscellaneous/SupportReferenceCard_03.pdf.

中国大陆地区的客户可以拨打技术支持热线：800-810-2508 (英文) *2*2 (中文)

Q 博科将远程管理或远程诊断作为其支持计划的一部分提供，还是作为一种额外服务提供？

A 博科的所有产品、所有服务水平和级别均包含一定的远程诊断服务。有些博科产品通过远程访问支持，而其他产品则要求客户向博科支持部门提供日志记录，以便开始远程诊断。博科试图远程解决大多数问题，现场支持则适用于有缺陷硬件的更换。

博科还提供远程博科网络监控服务（NMS），作为多种SAN和IP网络产品的额外服务。Brocade NMS结合了24×7监控、主动预警和灵活的报告功能，帮助客户提高数据中心网络和资源的可用性及效率。有关Brocade NMS的更多信息，敬请访问 www.brocade.com/services-support/support-plans/network-monitoring-service/index.page。

博科直接支持计划

Q 我可以从博科直接支持计划中获得哪些服务？

A 根据博科直接支持计划，博科直接向客户提供全面的硬件和远程支持服务，这种情况下由博科提供所有支持服务（通过公司自己的资源或分包商）。

Q 博科直接支持计划提供了几种级别的支持？

A 博科直接支持提供了三个级别的支持：

- **Essential:** 提供基本支持，与博科的新产品捆绑在一起销售。（在初始服务期满后，这种服务可以延期）。它直接与所支持产品捆绑提供，提供几种硬件和软件SLA选择。
- **Premier:** 提供更高水平的主动支持。除了包括Essential级别中的所有服务内容外，还增加了呼叫活动管理、支持账户管理、季度支持评估和年度SAN Health检查。
- **Premier-Plus:** 向Premier客户派遣博科现场支持工程师（OSE），积极微调和监控他们的环境，以最大限度地提高存储网络的性能。

Q 博科直接支持的价值何在？

A 博科直接支持为客户提供：

- 所有博科硬件和软件支持活动的单点联系
- 24×7直接获取博科支持资源和专业技能
- 快速问题上报和解决
- 与停机有关的成本的降低
- 更高的运营效率和更低的总体支持成本
- 通过季度支持评估和年度SAN Health检查，确保数据中心架构可提供最高水平的性能、效率和运行时间（Premier和Premier-Plus）
- 与博科支持客户经理就所有支持活动进行主动沟通和协调（Premier和Premier-Plus）
- 固件升级的协调，如果购买了的话（Premier和Premier-Plus）
- 通过致力于提供积极维护服务的博科现场支持工程师（OSE）补充员工队伍，以优化博科SAN（Premier-Plus）

Q 博科Essential直接支持计划的服务内容是什么？

A Essential直接支持计划提供了多种选择和SLA：

针对硬件和软件的Essential直接支持计划

计划	描述	客户服务内容
High-Availability支持 (HA)	适用于要求4小时现场部件和人员响应的关键任务实施。该计划帮助确保网络问题可得到快速解决，最大限度地减少关键任务应用的系统停机。 *仅在部分地区提供	- 直接电话联系博科(24×7) - 在线支持 - 日常软件更新 - 硬件维修：4小时
Pair-of-Hands支持 (POH)	适用于要求4小时内提供部件的企业。这些企业只需要部件，拥有自己的技术人员来安装更换部件和维修后运回的缺陷产品。 *不适用于所有地区	- 直接电话联系博科(24×7) - 在线支持 - 日常软件更新 - 硬件维修：4小时
Standard支持 (STD)	用于对非关键运营要求提供经济服务的企业。	- 直接电话联系博科 (24×7) - 在线支持 - 日常软件更新 - 硬件维修：下一工作日
Advance Replacement支持 (A)	适用于对非关键运营要求提供经济服务的企业。更换部件的物理安装及缺陷产品运回的由客户自己完成。	- 直接电话联系博科 (24×7) - 在线支持 - 日常软件更新 - 硬件更换：2个工作日内发出（海外备件库）

针对应用软件的Essential直接支持计划（不包括Brocade Fabric OS®）

名称	描述	客户交付件
软件技术支持(9×5)	在软件应用中直接向客户提供。 *适用于博科软件应用	- 直接电话联系博科(9×5，当地工作时间) - 在线支持 - 后期软件更新
软件技术支持(24×7)	在软件应用中直接向客户提供。 *适用于博科软件应用	- 直接电话联系博科 (24×7) - 在线支持 - 后期软件更新

Q 直接支持中Premier和Premier-Plus级别有什么账户管理活动？

A 博科支持客户经理（SAM）的工作内容包括：

- 作为博科支持中实施、变更活动、问题上报和重要情况管理的中心联系点
- 推荐软件升级和软件版本
- 协调固件升级，如果购买了的话
- 主动发布技术提示、最佳实践、白皮书及其他信息
- 执行季度支持评估
- 协调年度SAN Health检查

更多信息请参见支持客户经理数据手册：www.brocade.com/services-support/support-plans/index.page。

Q 直接支持中Premier-Plus级别的现场支持工程师（OSE）的工作内容是什么？

A 博科OSE活动包括：

- 博科产品的微调和优化
- 软件和版本规划
- 现场支持和产品升级
- 软件升级协助
- SAN Health数据收集

更多信息请参见现场支持工程师数据手册：www.brocade.com/services-support/support-plans/index.page。

Q 博科直接支持计划适用于哪些产品？

A 博科直接支持计划适用于所有博科SAN基础架构产品。

Q 博科直接支持适用于哪些地区？

A 博科直接支持适用于整个美国和加拿大以及欧洲和亚太地区的很多地区。有关特定地区内博科直接支持服务的提供情况，[请发送电子邮件到maintcontracts@brocade.com](mailto:maintcontracts@brocade.com)进行咨询。

Q 签订直接支持合同后，如果遇到硬件问题，博科是否会将呼叫上报到博科OEM合作伙伴？到底谁负责处理该呼叫？

A 博科直接支持计划下的的客户支持服务不涉及OEM合作伙伴。博科全程负责问题的解决，不会联系OEM合作伙伴。

博科补充支持计划

Q 我可以从博科补充支持计划中获得哪些服务？

A 博科补充支持旨在补充博科OEM合作伙伴和博科解决方案提供商目前提供的支持计划，允许客户24×7直接使用博科支持资源。博科补充支持客户至少必须与博科OEM合作伙伴或博科解决方案提供商签署有硬件支持计划。

如果博科产品出现问题，客户首先应按照现有的支持合同，联系合适的博科解决方案提供商，获取支

持任务单编号。然后，客户可以直接联系博科来排除和修复问题。现场人员和备件将由博科OEM合作伙伴提供。

Q 博科补充支持计划提供了几种级别的支持？

A 博科补充支持提供了三个级别的支持：

- **Essential:** 入门级补充支持计划，包括：
 - 直接电话联系博科（24×7）
 - 通过博科外部网提供的在线支持
 - 补丁和后期软件更新
 - 季度支持评估
 - 呼叫活动管理
- **Premier:** 提供更高水平的主动支持。除了Essential级别中的所有服务内容外，它还增加了支持账户管理、年度SAN Health检查和可选的固件升级服务。
- **Premier-Plus:** 向Premier客户派遣博科现场支持工程师（OSE），提供主动维护服务。

Q 补充支持的Premier和Premier-Plus级别有哪些账户管理活动？

A 博科支持客户经理（SAM）的工作内容包括：

- 作为问题上报和重要情况管理的博科支持主要联系点
- 发现博科和博科OEM合作伙伴软件版本之间的差异
- 推荐软件升级和版本
- 协调固件升级，如果购买了的话
- 主动发布技术提示、最佳实践、白皮书及其他信息
- 执行季度支持评估
- 协调年度SAN Health检查

Q 补充支持中Premier-Plus级别的现场支持工程师（OSE）负责那些工作？

A 博科OSE活动包括：

- 博科产品的微调和优化
- 软件和版本规划
- 现场支持和产品升级
- 软件升级协助
- SAN Health数据收集

Q 博科补充支持计划适用于哪些产品？

A 只要客户与博科合作伙伴签订了支持合同，通过博科OEM合作伙伴和博科解决方案提供商销售的所有博科SAN基础架构产品均适用于补充支持计划。

Q 博科补充支持适用于哪些地区？

A 博科补充支持适用于整个美国和加拿大以及欧洲和亚太地区的很多地区。有关特定地区内博科补充支持服务的提供情况，[请发送电子邮件到maintcontracts@brocade.com](mailto:maintcontracts@brocade.com)进行咨询。

Q 签署补充支持计划后，如果遇到硬件问题，博科是否会将呼叫上报到博科OEM合作伙伴？到底谁负责处理该呼叫？

A 如果博科认定是硬件问题，且需要更换部件，博科会建议客户联系博科OEM合作伙伴，让他们负责解决问题。博科OEM合作伙伴将负责管理该任务单，直到问题解决。

Q 对于涉及一个以上博科OEM合作伙伴的补充支持案例，博科是否会牵头协调有关各方中，努力解决问题？这种情况下的沟通过程和呼叫流程是什么样的？

A 补充支持通常是博科支持部门和最终用户之间签订的一份直接合同，博科直接与客户协商解决问题。如果需要涉及OEM，需要客户负责与OEM联系。

Q 补充支持是否通过博科OEM合作伙伴提供？这种情况下的沟通过程和呼叫流程是什么样的？

A 博科补充支持通过精选的博科OEM合作伙伴提供。在OEM转售博科补充支持的情况下，博科支持部门会与OEM合作伙伴及最终用户合作，协调所有硬件和软件问题的解决。

博科IP网络基础架构产品（原Foundry产品）支持计划

Q 我可以从博科IP网络基础架构支持计划中获得哪些服务？

A 博科直接向客户提供全面的IP网络支持服务，所有服务均由博科提供（通过公司自己的资源或分包商）。

Q 博科IP网络基础架构产品支持的价值何在？

A 博科支持部门为客户提供：

- 所有博科IP网络基础架构支持的单点联系人（硬件和软件）
- 直接获取博科支持资源和专业技能
- 各种SLA，来满足客户的特定要求
- 快速的问题上报和解决
- 停机相关成本的降低
- 更高的运营效率和更低的总体支持成本

Q 博科IP网络基础架构产品有哪些支持级别？

A 博科提供四种支持级别，这四种级别分别有不同的硬件和软件SLA：

服务	描述	支持信息和更新	远程支持	硬件更换	现场维修
Bronze	远程支持	24×7	9×5		
Silver	收到故障部件后的三个工作日内启运更换部件	24×7	24×7	RMA (3 天)	
Gold	高级硬件更换 (AHR)	24×7	24×7	NBD AHR	
Titanium 4	同一天AHR	24×7	24×7	4小时 AHR	
Titanium 2	同一天AHR	24×7	24×7	2小时 AHR	
Titanium Onsite	现场部件和人员	24×7	24×7	4小时 AHR	4小时响应

Q 博科IP网络基础架构支持计划适用于哪些产品？

A 所有博科IP网络基础架构产品均适用于博科直接支持计划。

Q 对于博科IP网络基础架构 (Foundry) 设备的支持问题，我应该与谁联系？

A 有关博科IP网络 (Foundry) 设备的支持信息，请参考 www.brocade.com/services-support/index.page。

Q 美国以外地区提供有哪些服务？

A 博科IP网络基础架构支持适用于整个美国和加拿大以及欧洲和亚太地区的很多度曲。有关特定地区内博科IP网络基础架构支持服务的提供情况，[请发送电子邮件到maintcontracts@brocade.com](mailto:maintcontracts@brocade.com)进行咨询。

© 2009 年博科通讯系统公司版权所有，保留所有权利。06/09

Brocade、B翼形标志、BigIron、DCX、Fabric OS、FastIron、IronPoint、IronShield、IronView、IronWare、JetCore、NetIron、SecureIron、ServerIron、StorageX 和 Turbolron为博科通讯系统有限公司在美国和/或其他国家的注册商标；DCFM、Extraordinary Networks和SAN Health为博科通讯系统有限公司在美国和/或其他国家的商标。所有其它品牌、产品或服务名称是或可能是各自所有者的商标或服务标志，用于标识各自的产品或服务。

注意：本文档仅用于提供信息，并不对博科公司提供或将要提供的任何设备、设备功能或服务作出任何保证，不管是明示的还是暗含的。博科公司保留在不作任何声明的情况下随时对本文档进行修改的权利，也不对它的使用承担任何责任，恕不另行通知。本参考文档中介绍的一些功能可能目前还无法提供。有关功能和产品供应的信息，请与博科公司销售办事处联系。本文档中包含的技术数据的出口可能需要有美国政府的出口许可。

