

## B. Documentación Técnica

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized letter 'A' or similar character.



### SANTO DOMINGO

Calle Gala #8  
Arroyo Hondo Viejo  
809 - 540 - 4250  
ventas@iqtek.com.do

[www.iqteksolutions.com](http://www.iqteksolutions.com)

# Propuesta Técnica



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

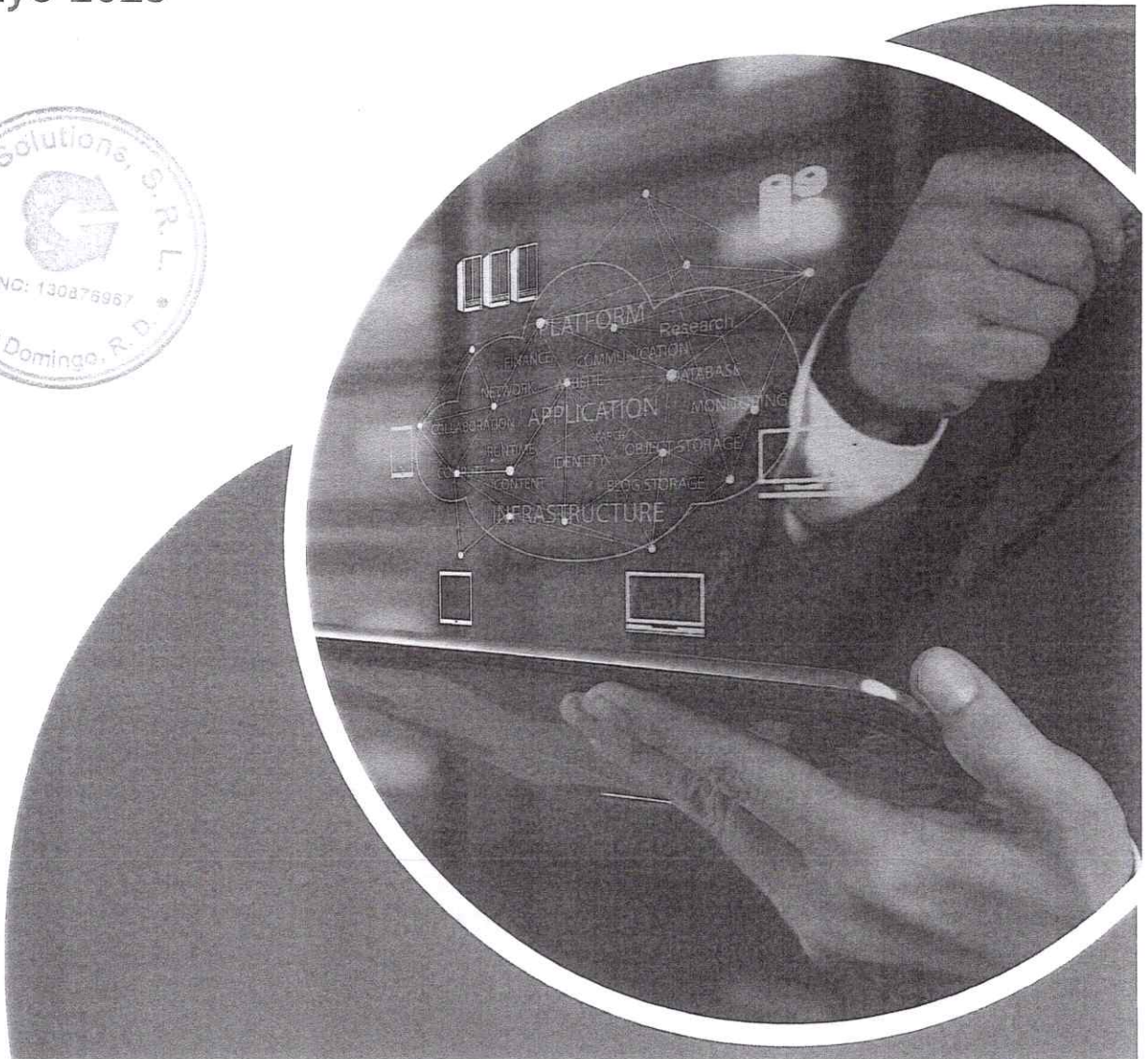
PROCURADURÍA-CCC-PEEX-2023-0002

**“LICENCIA DE SOPORTE Y ALMACENAMIENTO PARA RESPALDO DE INFORMACION.”**

Mayo 2023



*Handwritten signature*



# Revisión del documento

Versión	Revisión	Fecha	Autor(es)	Nota
1	1	15-05-2023	Emmanuel Reyes	Elaboración de documento

## Confidencialidad

**Procuraduría General de la República (PGR)** (en lo adelante EL CLIENTE) e IQTEK SOLUTIONS (en lo adelante IQTEK) acuerdan no divulgar el contenido de esta documentación de servicios profesionales y suministro de equipos a terceras partes a menos que no sean empleados de EL CLIENTE o IQTEK (colectivamente como LAS PARTES) con necesidad específica de conocer su contenido, en cuyo caso dichas personas deberán comprometerse a no revelar la información confidencial relacionada con el proyecto que figura en el presente documento.

En lo adelante acuerdan no divulgar el contenido de esta documentación de servicios profesionales y suministro de equipos a terceras partes a menos que no sean empleados de EL CLIENTE o IQTEK (colectivamente como LAS PARTES) con necesidad específica de conocer su contenido, en cuyo caso dichas personas deberán comprometerse a no revelar la información confidencial relacionada con el proyecto que figura en el presente documento.



# Uso exclusivo

LAS PARTES acuerdan que el contenido de este documento es de uso exclusivo de dichas partes, para el consumo técnico, administrativo y comercial de referencia para los servicios presentados por IQTEK, las configuraciones, despliegue y trabajos sugeridos por IQTEK en las facilidades de EL CLIENTE.

La finalidad de este documento es ilustrativa, el mismo no puede ser tomado como referencia por ninguna de LAS PARTES como instrumento o soporte para ningún tipo de alcance o contrato de proyectos futuros.



# Tabla de Contenido

1. IQTEK SOLUTIONS.....	5
<b>Sobre nosotros</b> .....	<b>5</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>MISION</b> .....	<b>5</b>
<b>VISION</b> .....	<b>5</b>
<b>11 años dedicados a servir</b> .....	<b>6</b>
Nuestras oficinas.....	7
Nuestras Soluciones .....	8
IQDIGITAL CHANGE .....	10
IQC YBERSOC.....	12
<b>SERVICIOS PROFESIONALES</b> .....	<b>14</b>
1. Solución Propuesta .....	16
El requerimiento es el siguiente:.....	16
2. BOM de la solución .....	19
3. Tabla de cumplimientos .....	19



# 1. IQTEK SOLUTIONS

## Sobre nosotros

Somos una consultora tecnológica con presencia regional en Guatemala, El Salvador, Panamá, Puerto Rico, Jamaica, Trinidad y Tobago y sede en República Dominicana, que apuesta por una cultura que fomenta el uso de la tecnología para hacer más productivas y eficaces a las empresas.

IQTEK ayuda a las organizaciones de todos los sectores a tener éxito en su evolución digital, que implica transformar modelos de negocio, optimizar la experiencia de los clientes y de los ciudadanos, y mejorar la capacidad de innovación de los equipos de trabajo.

## OBJETIVO

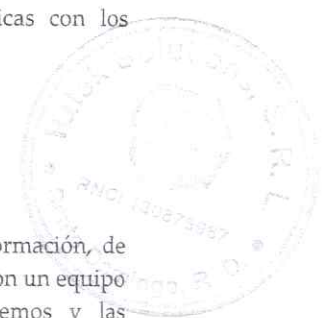
Ofrecer soluciones de tecnologías de información y comunicaciones confiables, fundamentadas en nuestras alianzas estratégicas con los líderes mundiales de la industria; así como el equipo técnico con los más altos estándares de capacitación, profesionalidad y enfoque en servicios del área para ofrecer una ventaja competitiva.

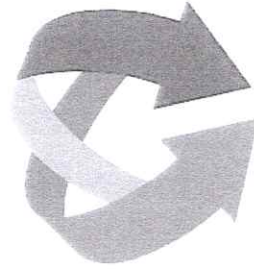
## MISION

Convertirnos en los proveedores y asesores de confianza de nuestros clientes, para de esta manera ofrecerles soluciones de tecnologías de la información y comunicaciones de alta calidad mundial aprovechando nuestra vasta experiencia, conocimiento y las soluciones tecnológicas con los fabricantes líderes del mercado.

## VISION

Ser la empresa líder de la región en la oferta de soluciones de tecnologías de la información, de comunicación y servicios gestionados innovadores. Además, ser reconocida por contar con un equipo profesional con especialistas certificados en las diferentes soluciones que proveemos y las certificaciones de mayor prestigio de la industria.





**IQtek**  
SOLUTIONS

"IQTEK SOLUTIONS es una organización con una impresionante capacidad de adaptabilidad con una comprensión ergonómica del entorno empresarial en constante cambio".

*Industry Era, 10 Best CEOs of 2020.*

## 11 años dedicados a servir

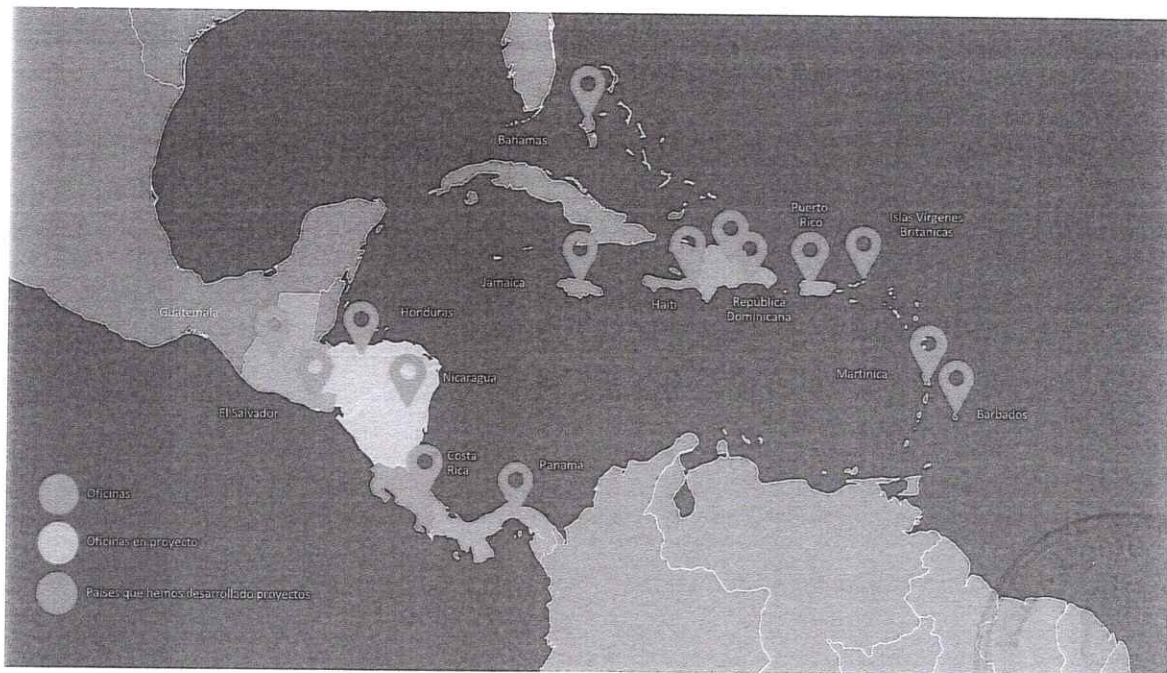
Con más de 10 años de presencia en el mercado, IQTEK tiene como misión el éxito de nuestros clientes. Nos mueve la satisfacción del logro de las metas alcanzadas, siempre apostando por la tranquilidad de nuestros clientes apoyados en soluciones confiables y seguras. A lo largo de nuestra historia hemos venido innovando de forma disruptiva para estar a la vanguardia de la industria, aplicando los más altos estándares, personal capacitado y un equipo motivado por servir.



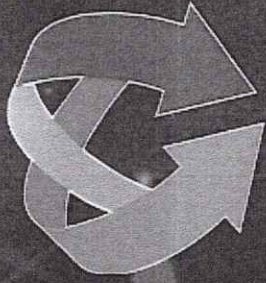
## Nuestras oficinas

Nuestro compromiso es con el éxito de nuestros clientes, es por esto por lo que contamos con presencia regional en todo el Caribe y Centroamérica.

Hemos desarrollado proyectos de impacto regional tanto para el sector público como para el sector privado. Contamos con un equipo dedicado para atender sus necesidades.







**IQtek**  
SOLUTIONS

## Nuestras Soluciones

Contamos con un amplio portafolio dinámico de soluciones de tecnologías de la información y comunicaciones disponible para cubrir todas sus necesidades.

Tenemos una capacidad técnica-consultiva y una red de aliados importantes, que nos permiten ofrecer soluciones tecnológicas completas para su tranquilidad y continuidad de negocio.

En IQTEK entendemos sus necesidades, es por esto que nuestro portafolio está adaptado a sus necesidades. Contamos con soluciones en áreas de:

- ✓ Digital Ready Infrastructure
- ✓ Business Transformation
- ✓ Software Services
- ✓ IT Services

### Credenciales

Contamos con las más altas certificaciones del mercado, así como premios y logros de la región para nuestro equipo de tecnología, servicio al cliente, soporte, SOC y NOC.



### Espacio físico

Todas nuestras soluciones están basadas en la optimización del desempeño, espacio y disponibilidad de servicio, en IQTEK proveemos soluciones integradas que modernizan su infraestructura física. Contamos un portafolio amplio de soluciones de infraestructura física para Datacenter, Cuarto de TI y Cuartos Críticos, incluyendo componentes, servicios y software para arquitecturas tradicionales, hiper convergencia y arquitecturas de TI customizadas.

### INFRAESTRUCTURA

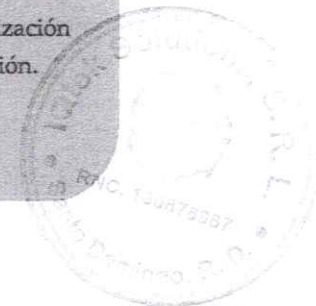
Contamos con soluciones para el Centro de Datos, la nube privada, pública o híbrida, así como para las iniciativas tecnológicas de hardware y de software. Somos expertos en, Hiperconvergencia, IoT, Seguridad, Colaboración, Contact Center, Nube, IVR, Redes, Data Center.

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Contamos con una fabrica de software para sus necesidades de transformación, nuestra experiencia se destaca en Robotic Process Automation, Inteligencia Artificial, Fintech, Big Data, Customer Experience, Chatbot, Omnicanalidad, Digital Sales, Software Factory, Open Baking, Microservicios.

### CIBERSEGURIDAD

Nuestro Security Operation Center (SOC) le brinda todas las herramientas para mantenerse seguro, en adición contamos con soluciones tales como: Endpoints, Visibilidad de Infraestructura, Automatización de Aseguramiento, Capacitación.



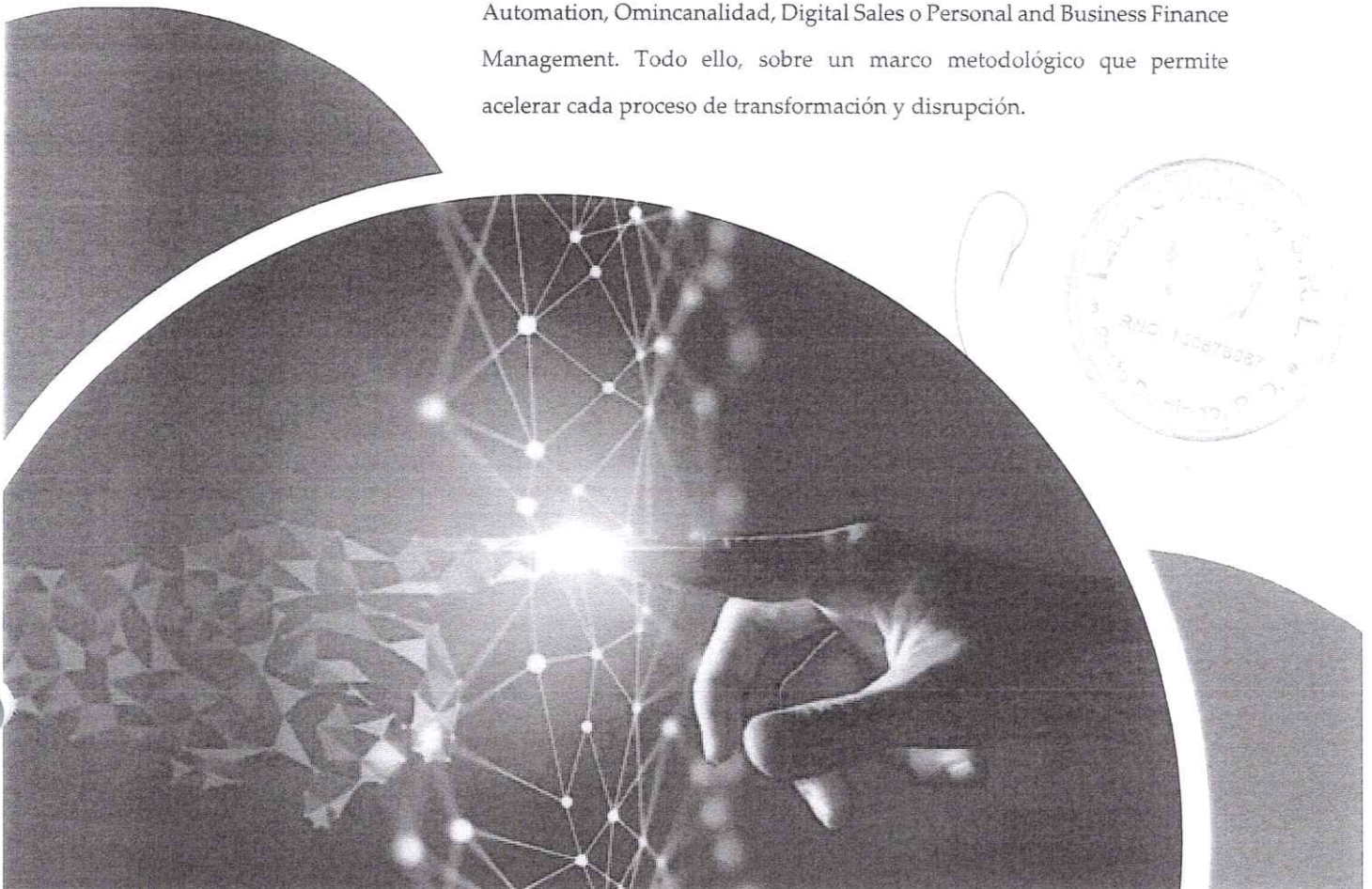
# IQDIGITAL CHANGE

“La transformación digital es un proceso imparable, acelerado por las empresas nativas digitales que se incorporan al mercado y que ofrecen facilitar la relación con sus clientes, para conseguir excelencia en los niveles de satisfacción.”

IQTEK ha diseñado un modelo que evalúa la madurez en la digitalización de las organizaciones en las diferentes industrias para brindar en cada caso, de manera personalizada y de acuerdo con las necesidades concretas, la estrategia que deben seguir estas para hacer de la tecnología una ventaja competitiva, en donde la arquitectura tecnológica se convierte en una plataforma de transformación digital asociada a aceleradores de innovación, como el Internet de las Cosas o la Inteligencia Artificial.

IQDigitalChange es una plataforma de transformación inteligente que combina servicios tecnológicos especializados con asesoramiento personalizado para que cualquier organización tenga un crecimiento exponencial.

Desde IQDigitalChange proveemos de manera integral las últimas tecnologías de vanguardia: Inteligencia Artificial, Robotic Process Automation, Omnicanalidad, Digital Sales o Personal and Business Finance Management. Todo ello, sobre un marco metodológico que permite acelerar cada proceso de transformación y disrupción.





## Software Factory

Nuestros servicios permiten alinear las estrategias del negocio con los requerimientos de desarrollo de aplicaciones en sus iniciativas de transformación digital, a través del uso de metodologías ágiles las cuales nos permiten elaborar soluciones centradas en la experiencia del usuario, otorgando la flexibilidad de trabajar con múltiples tecnologías las cuales nos permiten adaptarnos a las preferencias tecnológicas de nuestros clientes.

- Arquitecturas empresariales de Microservicios
- Desarrollo de microservicios, APIs y soluciones de fábrica de servicios, de integración, desarrollo de portales y aplicaciones web
- Proceso de entrega y desarrollo continuo (DevOps)
- Desarrollo de aplicaciones empresariales
- Aseguramiento de calidad y pruebas automatizadas
- Diseño y desarrollo de aplicaciones móviles híbridas y nativas
- Desarrollo de aplicaciones para wearables
- Data Analytics/Big Data
- Inteligencia Artificial

“Creamos experiencias y soluciones digitales que permiten acelerar sus iniciativas de transformación digital”

# IQC YBERSOC

## SOC con inteligencia de gestión de amenazas

Respaldado por TIC DEFENSE el primer CSIRT privado del mundo acreditado por Carnegie Mellon, que brindará servicios para la protección de la información y el control de la suplantación de la identidad digital.

Entre los servicios que ofrecemos, se encuentran:

- Análítica de seguridad
- Detección de intrusión
- Análisis de datos de registro
- Monitoreo de integridad de archivos
- Detección de vulnerabilidades
- Evaluación de la configuración
- Respuesta a incidentes
- Cumplimiento normativo
- Monitoreo de seguridad en la nube
- Análítica de seguridad, correlación de eventos y gestión de bitácoras

“Primer SOC con inteligencia de gestión de amenazas en Rep. Dominicana y el Caribe”



TIC DEFENSE CERT

**Authorized to Use CERT™**  
CERT is a mark owned by  
Carnegie Mellon University

Computer Emergency  
Response Team

**CERT: Centro en Atención a  
Incidentes Cibernéticos**  
(Buscar: TIC DEFENSE CERT)  
<https://www.sci.cmu.edu/education-outreach/computer-security-incident-response-teams/authorized-users/index.cfm>



TIC DEFENSE CSIRT

**CSIRT**

National Computer Security Incident  
Response Team

**CSIRT: Centro Nacional en Atención  
a Incidentes Cibernéticos**  
Única empresa privada en el mundo  
(Buscar TIC DEFENSE o México)  
<https://www.sci.cmu.edu/education-outreach/computer-security-incident-response-teams/national-csirts/>





Nuestra misión es la prevención, detección y gestión de los incidentes que afectan a las instituciones contra los delincuentes cibernéticos que intentan poner en riesgo sus activos de información estratégicos.

Contamos con servicios gestionados en tiempo real para la detección y defensa de situaciones de ataques externos y/o internos respecto a la seguridad de la Institución.



## Fortalezas

- ✓ Alianza estratégica con TIC DEFENSE
- ✓ Motores de ciber patrullaje
- ✓ Presencia global y alimentación de información de amenazas en múltiples países
- ✓ Equipo de respuesta inmediata
- ✓ Personal certificado
- ✓ Infraestructura de ciberseguridad propia
- ✓ Plataformas propias de ciberinteligencia
- ✓ Aliados a las principales agencias de ciberseguridad nacionales e internacionales
- ✓ Apegados a estándares nacionales e internacionales: PCI, ISO 27001, COBIT, ISO 3100, NIST, OWASP, Cloud

## SERVICIOS PROFESIONALES

Ofrecemos nuestros servicios profesionales a demanda para el diseño, configuración, soporte, mantenimiento y administración de la base instalada, diseñados para cubrir las diferentes necesidades para garantizar la continuidad de su negocio.

Nuestro departamento de servicios cuenta con personal capacitado y certificado bajo los más importantes fabricantes y entidades certificadoras independientes de la industria.



## **IQSERVICE**

Nuestros ingenieros a su disposición, contamos con diferentes paquetes de servicios profesionales ajustados a su medida para responder a sus necesidades de servicios de implementación. Nuestro personal capacitado puede apoyarlo en la configuración de nuevas funcionalidades, instalación de nuevas soluciones, actualización de plataformas o cualquier otra necesidad.

## **IQCARE**

Este servicio está diseñado para garantizar el soporte por especialistas capacitados en las diferentes plataformas que representamos. IQCARE se basa en soporte sobre los sistemas de Hardware y Software de Nuestros Clientes. IQCARE cuenta con distintos planes que se adaptan a las diferentes necesidades de acuerdo con el tamaño de su empresa.

## **IQMANAGE**

Nuestra oferta de servicios administrados. Brindamos administración efectiva de la plataforma tecnológica de su empresa con personal capacitado y certificado con las más altas certificaciones del mercado. Nuestro personal experimentado garantiza el éxito de sus metas, garantizando la operatividad de su plataforma, delegándonos la gestión y permitiéndole mantener su foco en el negocio.





# 1. Solución Propuesta

El requerimiento es el siguiente:

**“LICENCIA DE SOPORTE Y ALMACENAMIENTO PARA RESPALDO DE INFORMACION.”**

En esta propuesta estamos incluyendo la renovación de licencia de soporte y almacenamiento para respaldo de información para la Procuraduría General de la República (PGR) y de esta manera dar continuidad operativa a los equipos Huawei especificados en el pliego de condiciones cumpliendo al 100% los requerimientos técnicos y funcionales solicitados por EL CLIENTE.

## II. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 2.1 Descripción de los bienes

Los bienes intangibles requeridos en el presente proceso son los siguientes:

Cantidad solicitada	DESCRIPCIÓN
1	Hi-care standard Huawei dorado store 3000 v3 controller enclosure. renovación por 24 meses. <b>Código:</b> (02352QBP_88134UJL-4YA_24)
12	Hi-care standard Huawei dorado store 3000 v3 7.68tb ssd. renovación por 24 meses. <b>Código:</b> (02352QBM_88134UJL_4Y-24)
1	Hi-care application software upgrade support service dorado 3000 v3 all-software license package. renovación por 24 meses. <b>Código:</b> (88035NGK_88134UHK-15U_24)



A continuación, una breve descripción de nuestra propuesta:



## Huawei Hi-Care Services

### Overview

Los servicios Huawei Hi-Care brindan servicios de mantenimiento para los clientes. Huawei Hi-Care ofrece centros de soporte técnico (TAC) líderes en la industria, organizaciones de servicio global, capacidades de suministro de piezas de repuesto por hora, procesos estándar de emisión a resolución (ITR) y herramientas de TI avanzadas para responder a las necesidades del cliente. solicitudes de servicio de manera oportuna y eficiente, y ayuda a los clientes a mantener redes de TIC más eficientes y estables y alcanzar el éxito empresarial.

Huawei se compromete a brindar a los clientes servicios de mantenimiento más profesionales e inteligentes. Los servicios de Huawei Hi-Care van más allá del soporte tradicional por teléfono o correo electrónico ya que los clientes pueden buscar ayuda de múltiples canales, como el chatbot inteligente de preguntas y respuestas (también conocido como "WeiKnow") y la comunidad de soporte técnico. Además, los clientes pueden utilizar el centro de mantenimiento inteligente ServiceCare para gestionar solicitudes de inventario y servicio, y obtener rápidamente productos información técnica e informes de servicio.



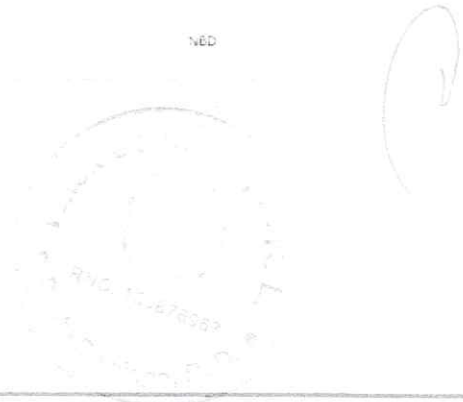
Los servicios Huawei Hi-Care brindan múltiples paquetes de servicios de mantenimiento para cumplir con los requisitos de los clientes de manera flexible.

Service Item	Service Package	Basic	Standard	Premier	Onsite Standard	Onsite Premier
Technical Assistance Center (TAC) Support		24x7	24x7	24x7	24x7	24x7
Online Self-help Support		Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Rights to Software Updates		Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Advance Hardware Replacement		9x5xNBD-S	9x5xNBD	24x7x4	9x5xNBD	24x7x4
Onsite Hardware Replacement		/	/	/	9x5xNBD	24x7x4
Intelligent Maintenance Center		Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Alerts Call Home		/	/	Yes	/	Yes

### Soporte del Centro de Asistencia Técnica (TAC)

Los clientes pueden acceder al Centro de Asistencia Técnica (TAC) de Huawei las 24 horas al día, los 7 días de la semana a través de las líneas directas de TAC, correos electrónicos, sitios web, y aplicación móvil para consultas técnicas de productos, resolución de problemas y otras solicitudes de servicio.

Priority Level	Coverage Window	Response Time
Priority 1	24x7	30 minutes
Priority 2	24x7	60 minutes
Priority3	24x7	2 hours
Priority4	24x7	NBD



## Componentes de la solución propuesta

Nuestra propuesta incluye:

Descripción	Cantidad
Hi-care standard Huawei dorado store 3000 v3 controller enclosure, renovación por 26 meses. Código: 02352QBP_88134UJL-4YA_26	1
Hi-care standard Huawei dorado store 3000 v3 7.68tb ssd, renovación por 26 meses. Código: 02352QBM_88134UJL-4YD_26	12
Hi-care application software upgrade support service dorado 3000 v3 all-software license package, renovación por 26 meses. Código: 88035NGK_88134UHK-15U_26	1

## 2. BOM de la solución

Part Number	Modelo	Descripción	Cantidad
88134UJL-4YA	02352QBP_88134UJL-4YA_26	Hi-care standard Huawei dorado store 3000 v3 controller enclosure, renovación por 26 meses.	1
88134UJL-4YD	02352QBM_88134UJL-4YD_26	Hi-care standard Huawei dorado store 3000 v3 7.68tb ssd, renovación por 26 meses.	12
88134UHK-15U	88035NGK_88134UHK-15U_26	Hi-care application software upgrade support service dorado 3000 v3 all-software license package, renovación por 26 meses.	1

## 3. Tabla de cumplimientos

ITEM	CANTIDAD	SKU	DESCRIPCION DEL ELEMENTO	CUMPLE SI/NO	Descripción	Referencia
<b>LICENCIA DE SOPORTE Y ALMACENAMIENTO PARA RESPALDO DE INFORMACION</b>						
1	1	88134UJL-4YD	7.68TB SSD SAS Disk Unit(2.5")_Hi-Care Standard Dorado 3000 6.4TB-7.68TB SSD_26Month(s)_Renewals	SI	Incluido en nuestra propuesta	Detallado en nuestra propuesta tecnica en el capitulo 1 "Solución Propuesta"
2	12	88134UJL-4YA	Dorado3000 V3(2U,Dual Ctrl.AC\240HVDC,192GB,SmartIO,8*10Gb ETH,25*2.5",SPE34C0225)_Hi-Care Standard Dorado3000 V3 Controller Enclosure_26Month(s)_Renewals	SI	Incluido en nuestra propuesta	Detallado en nuestra propuesta tecnica en el capitulo 1 "Solución Propuesta"
3	1	88134UHK-15U	All-Software License Package (All Value-added SAN Software Including SmartCompression, SmartDedupe, HyperSnap, HyperMetro, HyperCDP,HyperReplication,HyperCopy)_Hi-Care Application Software Upgrade Support Service Dorado3000 V3 All-Software License Package_26Month(s)_Renewals	SI	Incluido en nuestra propuesta	Detallado en nuestra propuesta tecnica en el capitulo 1 "Solución Propuesta"

## Validez de la oferta

Nuestra oferta permanecerá vigente por un periodo de sesenta (60) días hábiles contados a partir de la fecha del acto de apertura.

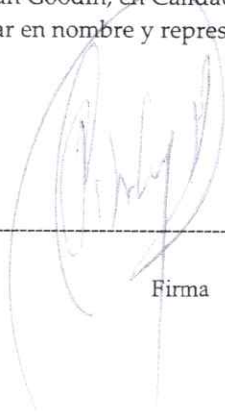
## Forma de Pago


Pago único contra entrega de la factura correspondiente, previa recepción satisfactoria del área requirente.

## Tiempo de Entrega

Inmediatamente sea notificada la adjudicación.

Franklyn Geovanny Ciprian Goodin, en Calidad de Representante Legal, debidamente autorizado para actuar en nombre y representante de **IQtek Solutions, S.R.L**

  
Firma






Contactos

+1 809 540 4250

ventas@iqteksolutions.com

Calle Gala 8, Viejo Arroyo Hondo  
Santo Domingo, República Dominicana



---

**IQTEK  
SOLUTIONS**



# Huawei Hi-Care Services

## Hi Overview

### Professional

Experienced technical expert team

### Efficient

global spare parts capabilities and service organizations

### Intelligent

Diverse digital service platforms

### Reliable

Customer-centric

Huawei Hi-Care services provide maintenance services for customers. Huawei Hi-Care provides industry-leading Technical Support Centers (TAC), global service organizations, hourly spare parts supply capabilities, standard Issue to Resolution (ITR) processes, and advanced IT tools to respond to customer service requests in a timely and efficient manner, and helps customers to maintain more efficient and stable ICT networks and achieve business success.

Huawei is committed to providing customers with more professional and intelligent maintenance services. Huawei Hi-Care services go beyond traditional phone or email support as customers can seek help from multiple channels such as the intelligent Q&A chatbot (aka "WeiKnow") and the technical support community. In addition, customers can use the intelligent maintenance center ServiceCare to manage inventory and service requests, and quickly obtain product technical information and service reports.



Huawei Hi-Care services provide multiple maintenance service packages to flexibly meet customer requirements.

Service Item	Service Package	Basic	Standard	Premier	Onsite Standard	Onsite Premier
Technical Assistance Center (TAC) Support		24x7	24x7	24x7	24x7	24x7
Online Self-help Support		Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Rights to Software Updates		Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Advance Hardware Replacement		9x5xNBD-S	9x5xNBD	24x7x4	9x5xNBD	24x7x4
Onsite Hardware Replacement		/	/	/	9x5xNBD	24x7x4
Intelligent Maintenance Center		Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Alerts Call Home		/	/	Yes	/	Yes

## Notes

- NBD-S= Next Business Day Shipment; NBD= Next Business Day ; For further details on service level, see Service Description section below.
- 24x7x4: For Priority 1 and Priority 2 service requests, 24x7 coverage window, four-hour delivery; For Priority 3 and Priority 4 service requests, 9x5 coverage window, Next Business Day (NBD) delivery. Refer to Appendix 1 for Priority Level Definition.
- This document should be read in conjunction with the Exceptions and Limitations available at <https://support.huawei.com/enterprise/en/customer-support-service/ENEWS2000007772>, which are an integral part of this document.
- Service contents and response times may vary by region or country. For detailed information, please contact Huawei authorized partner or local Huawei sales representative.
- Service packages may vary by product and region (e.g., the Hi-Care Premier service package for storage products is only applicable in specific regions). For detailed information, please contact Huawei authorized partner or local Huawei sales representative.
- Service delivery is based on commercially reasonable efforts. Huawei will select a proper service mode based on the actual situation and the committed SLA to resolve your problems in a timely and effective manner. Huawei reserves the right to select the specific service mode. If your site is more than 50 km away from the nearest Huawei spare parts warehouse, the replacement parts arrival time and onsite service engineers arrival time may be prolonged. Huawei promises to deliver as soon as possible based on actual conditions.
- The Service Start Date and End Date should be specified in the respective Purchase Order or contract between you and Huawei. If no Service Start Date is listed on the PO or contract, it is defined as below:
  - For a new service order sold together with Huawei product, the service starts on the 90th day after the product shipment date from Huawei; Should Huawei also provide the Installation or Commissioning services, then the Service Start Date is the same as the customer preliminary acceptance (PAC) date.
  - For a renewal service order, the Service Start Date is the day after the end date of warranty or the previous Service.





## Hi Service Description

### Technical Assistance Center (TAC) Support

Customers can access Huawei Technical Assistance Center (TAC) 24 hours a day, 7 days a week through TAC hotlines, emails, websites, and mobile APP for product technical consultation, troubleshooting issues, and other service requests.

- **TAC hotline**  
<http://e.huawei.com/service-hotline-query>

- **Mobile App**  
HiKnow



Priority Level	Coverage Window	Response Time
Priority 1	24x7	30 minutes
Priority 2	24x7	60 minutes
Priority3	24x7	2 hours
Priority4	24x7	NBD

Note: The response time is calculated from the time TAC accepts your service request, to the time a technical support engineer first contacts you.

### Online Self-help Support

Huawei provides a one-stop online self-service platform to help customers solve problems, including the technical support website, technical support community, and intelligent Q&A chatbot.

Huawei's technical support website provides technical and general information on Huawei products with product manuals, configuration guides, and network maintenance cases. Customers can view or download software, helpful documents and get latest product information.

Huawei's technical support community is an online mutual assistance platform that enables customers to share technological information and experience. Customers can find hot information, typical cases, expert Q&A, product documents, and technical live broadcast sharing.

Weiknow, the Huawei intelligent Q&A chatbot, provides customers with Q&A services on Huawei products and technologies anytime and anywhere, which is the best way for customers to quickly resolve problems.

- **Huawei technical support website**  
<http://support.huawei.com/enterprise>
- **Huawei technical support community**  
<https://forum.huawei.com/enterprise>
- **Intelligent chatbot WeiKnow**  
<https://support.huawei.com/iknow>

*P*



## Rights to Software Updates

Within the validity period of the service, Huawei provides embedded system software updates that include bug fixes and maintenance releases. Customers can obtain the software updates from the Huawei technical support website, and perform the installation of software updates. Embedded software is the non-licensed software implanted in chips or hardware cards that a Huawei Enterprise product requires in order for the hardware to function properly, and includes Operating System (OS), drivers, and firmware. Embedded software has the same lifecycle as the hardware. Updates to third-party software and application software (such as storage HyperSnap value-added software) are not covered by this service.

## Advance Hardware Replacement

Advance Hardware Replacement entitles customers to receive advance replacement of hardware after Huawei deems a spare parts necessary and Return Material Authorization (RMA) number is generated. Customers are responsible for returning defective parts to a designated Huawei site within 15 business days upon receipt of the replacement parts. In the event the defective part are not returned within this period, Huawei reserves the right to charge you the then-current list price of the replacement parts provided. Customers shall remove any confidential, proprietary, or personal information that is stored on the defective unit before it is returned to Huawei. If

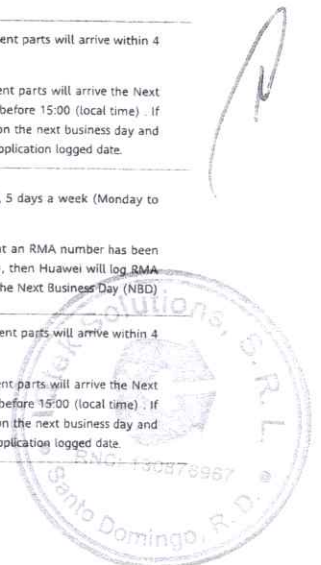
the defective parts cannot be returned to Huawei due to data security, privacy, or other reasons, please purchase the Defective Parts Retention Service for retaining the defective parts.

Customers are responsible for returning the defective parts to Huawei at their own cost. If Pick-up Service is available in your region, Huawei will incur all shipping and insurance costs to return the defective parts to Huawei. For the regions covered by the Pick-up Service, please contact a Huawei authorized partner or your local Huawei sales and service representative.

Replacement parts may be new or equivalent to new in performance. If the product or part is no longer in production or is out of stock, Huawei will provide another type of product or part with performance equal to or better than the original. Huawei warrants any replaced product or part for ninety (90) days from shipment, or the remainder of the initial warranty period, whichever is longer.

Advance Hardware Replacement services are subject to geographic and weight restrictions, and actual delivery times may vary depending on customer's location and transportation conditions. Huawei shall use commercially reasonable efforts to provide advance hardware replacement services where available. The detailed service levels are as follows:

Service Package	Service Level	Feature Description
Basic	9x5xNBD-S	<ul style="list-style-type: none"> <li>9x5 coverage window, service is available 9 hours a day (09:00 to 18:00), 5 days a week (Monday to Friday), excluding local official holidays.</li> <li>Replacement parts will Ship out from Huawei the Next Business Day (NBD-S).</li> </ul>
Standard	9x5xNBD	<ul style="list-style-type: none"> <li>9x5 coverage window, service is available 9 hours a day (09:00 to 18:00), 5 days a week (Monday to Friday), excluding local official holidays</li> <li>Replacement parts will arrive the Next Business Day (NBD) , provided that an RMA number has been generated before 15:00 (local time) . If generated after 15:00 (local time), then Huawei will log RMA application on the next business day and replacement parts will arrive on the Next Business Day (NBD) of the RMA application logged date.</li> </ul>
Premier	24x7x4 (P1/P2) 9x5xNBD (P3/P4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priority 1 and Priority 2 service requests: 24x7 coverage window, replacement parts will arrive within 4 hours after an RMA number has been generated.</li> <li>Priority 3 and Priority 4 service requests: 9x5 coverage window, replacement parts will arrive the Next Business Day (NBD) , provided that an RMA number has been generated before 15:00 (local time) . If generated after 15:00 (local time), then Huawei will log RMA application on the next business day and replacement parts will arrive on the Next Business Day (NBD) of the RMA application logged date.</li> </ul>
Onsite Standard	9x5xNBD	<ul style="list-style-type: none"> <li>9x5 coverage window, service is available 9 hours a day (09:00 to 18:00), 5 days a week (Monday to Friday), excluding local official holidays.</li> <li>Replacement parts will arrive the Next Business Day (NBD) , provided that an RMA number has been generated before 15:00 (local time) . If generated after 15:00 (local time), then Huawei will log RMA application on the next business day and replacement parts will arrive on the Next Business Day (NBD) of the RMA application logged date.</li> </ul>
Onsite Premier	24x7x4 (P1/P2) 9x5xNBD (P3/P4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priority 1 and Priority 2 service requests: 24x7 coverage window, replacement parts will arrive within 4 hours after an RMA number has been generated.</li> <li>Priority 3 and Priority 4 service requests: 9x5 coverage window, replacement parts will arrive the Next Business Day (NBD) , provided that an RMA number has been generated before 15:00 (local time) . If generated after 15:00 (local time), then Huawei will log RMA application on the next business day and replacement parts will arrive on the Next Business Day (NBD) of the RMA application logged date.</li> </ul>



## Onsite Hardware Replacement

If customers have purchased Huawei's Hi-Care Onsite maintenance service, then Huawei will first handle the problem remotely. If the problem resolution requires replacing of defective hardware, then Huawei will assign a field service technician to install advance replacement parts at your site within the time specified in the SLA. Huawei reserves the right to determine whether onsite hardware replacement service is needed. If your site is not in the Huawei service area, Huawei will determine a reasonable onsite hardware replacement service time based on actual conditions after negotiating with you.

Generally, it is the customer's responsibility to install CRUs (refer to **Enterprise Customer Replaceable Unit (CRU)**). For non-CRUs,

Huawei will assign a field service technician to the customer site to perform the installation.

After replacing the hardware, the onsite technician may take the defective parts back to Huawei or arrange for pickup if Pickup Service is available. If Pickup Service is not available in your region, then please return the defective parts to a designated Huawei site within 15 business days.

Huawei shall use commercially reasonable efforts to provide customers with onsite hardware replacement service where available. The detailed service levels list are as follows:

Service Package	Service Level	Feature Description
Onsite Standard	9x5xNBD	<ul style="list-style-type: none"> <li>9x5 coverage window, service is available 9 hours a day (09:00 to 18:00), 5 days a week (Monday to Friday), excluding local official holidays.</li> <li>Huawei technician arrives at the site the Next Business Day (NBD) provided that Huawei determines that onsite service is required before 15:00 (local time). If after 15:00 (local time), then Huawei will log onsite service request on the next business day and Huawei technician will arrive on the Next Business Day (NBD) of the request logged date.</li> <li>Customers are responsible for installing CRUs.</li> </ul>
Onsite Premier	24x7x4 (P1/P2) 9x5xNBD (P3/P4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priority 1 and Priority 2 service requests: 24x7 coverage window, Huawei technician will arrive at the site within 4 hours after Huawei determines that onsite service is required.</li> <li>Priority 3 and Priority 4 service requests: 9x5 coverage window, Huawei technician will arrive the Next Business Day (NBD) provided that Huawei determines that onsite service is required before 15:00 (local time). If after 15:00 (local time), then Huawei will log onsite service request on the next business day and Huawei technician will arrive on the Next Business Day (NBD) of the request logged date.</li> <li>Huawei will install all replacement parts, but customers have the option to install the CRUs.</li> </ul>

## Intelligent Maintenance Center

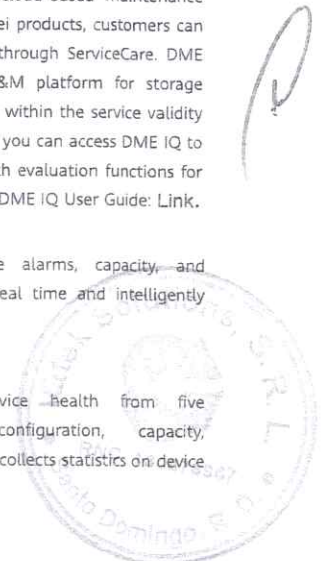
Huawei ServiceCare is an intelligent maintenance center for customers. Within the service validity period, customers can log in to ServiceCare to use the following functions, including device inventory management, service request management, product technical information, service report, and intelligent product maintenance. Customers can access ServiceCare through <https://serviceturbo-cloud-cn.huawei.com/servicecare>.

- Device inventory management**  
 Establish inventory information based on SNs and provide visualized management functions of device quantity and service maintenance status.
- Service request management**  
 Query service request records, obtain the processing progress in a timely manner, and submit service requests online.
- Product technical information**  
 Precisely pushes product documents, cases, product bulletins, and software based on device types, helping

- Service report**  
 Generate service reports with one click based on the devices quantity, maintenance status, and technical request records.

- Intelligent product maintenance**  
 After obtaining the rights to the cloud-based maintenance systems (such as DME IQ) of Huawei products, customers can access these maintenance systems through ServiceCare. DME IQ is a cloud-based intelligent O&M platform for storage devices. When your storage device is within the service validity period (Hi-Care Standard or higher), you can access DME IQ to use the device monitoring and health evaluation functions for efficiently performing routine O&M. DME IQ User Guide: [Link](#).

- Device monitoring**  
 Allows you to view device alarms, capacity, and performance information in real time and intelligently identifies device risks.
- Health evaluation**  
 Comprehensively scores device health from five dimensions: hardware, configuration, capacity, performance, and system, and collects statistics on device health status.



## Alerts Call Home

The Alerts Call Home service requires the customer to deploy the Huawei Call Home system on the customer's site and applies only to Huawei storage devices. Huawei Call-Home System monitors hardware alarms from customer's storage devices in 24\*7 mode. Once a device alarm is generated, Call-Home System automatically reports it to Huawei technical support center. According to the pre-agreed mode of contact with the customer (Default is E-mail), Huawei informs customer to speed up troubleshooting.

Huawei Call-Home system consists of front-end subsystem and back-end subsystems. The front-end is deployed on the customer site and the back-end run on the HUAWEI CLOUD. The Call Home front-end subsystem is installed and configured by the customer and

connected to the Call Home back-end subsystem via the Internet. Currently, Huawei Call Home front-end subsystem supports two connection modes:

- **Client mode**  
Huawei provides the DME IQ Client software. The DME IQ Client software is deployed on the Windows server provided by the customer.
- **Direct device connection mode**  
For specific storage products, the device can be connected directly to the Call Home system over the Internet.

## Hi Customer Responsibilities

To enable Huawei to provide the best possible support and service, Customers will be required to:

- Maintain a proper and adequate environment, and use the Huawei product in accordance with the instructions provided by Huawei.
- When submitting a service request, the customer needs to provide the information required to locate the problem, including the serial number of the equipment, equipment location, and description of the fault as well as other information that is required to analyze the problem, such as alarms, logs, performance measurement results, and operation records.
- If remote access is required for fault diagnosis, then customers are responsible for providing a remote access channel and an account and password for temporary access, and granting the remote access permission to Huawei engineers.
- Notify Huawei of the equipment changes in the service contract by email in a timely manner: 1) Notify Huawei within 30 days after moving any equipment included in the equipment list of the Hi-Care service activation to another location. Services will be provided to customer beginning thirty (30) days of receipt of such notification. 2) Notify Huawei within five (5) days if you modify the parameters or configuration of a product, including upgrading the product or modifying the configurations of a Field Replaceable Unit.
- For advance hardware replacement service, customers are obligated to provide the following operational assistance to the service personnel Huawei dispatches to the site:
  - Fill out the RMA Application Form and Service Request Form when submitting an RMA request, then send them to Huawei via email. Huawei is not responsible for any delay caused by errors such as a lack of information or inaccurate information.
  - Huawei cannot guarantee Spare Parts availability for such cases in which the RMA is not requested in a timely manner; e.g. for multiple RMAs requested at the same time, or for accumulated defective parts requested in a single RMA.
  - Use the original packaging (including antistatic and foam packaging) of the returned defective parts . If the original packaging cannot be used, please ensure that the packaging of the returned defective parts meets transportation requirements and be responsible for damage and loss of parts during shipping.
- For onsite hardware replacement service, customers are obligated to provide the following operational assistance to the service personnel Huawei dispatches to the site:
  - Ensure an appropriate work environment (including heat, light, ventilation, electrical outlet, etc.) and reasonable access where the product is physically located.
  - Provide access to information, systems and networks to Huawei service personnel as deemed necessary by Huawei.
  - Provide ladders that can reach the height of the product if the product is installed above four feet. Please ensure that all products are installed below ten feet.



- Provide safety and security protection when working at your unmanned sites.
- The documents and software versions provided by Huawei can only be used for the equipment in this project and cannot be used for commercial purposes.
- Customer satisfaction is an important part of Huawei's technical support service delivery by us. After the technical service request is closed, we will send you a satisfaction survey email to invite you to participate in the satisfaction survey. Your feedback will be used to improve your experience for the services that are delivered by both Huawei and service partners.

## Hi Annex 1 Priority Level Definition

Priority Level	Definition
Priority 1 (P1)	There is a critical impact on customer's business operations.
Priority 2 (P2)	Significant aspects of customer's business operation are negatively impacted; the customer is able to perform business operations, but performance of business operations are degraded or severely limited.
Priority 3 (P3)	These are faults that have limited impact to business operations, while most business operations remain functional.
Priority 4 (P4)	There is little or no impact on customer's business operations; includes information or assistance with Huawei product functionality, operation, or configuration and other enquiring questions.

