

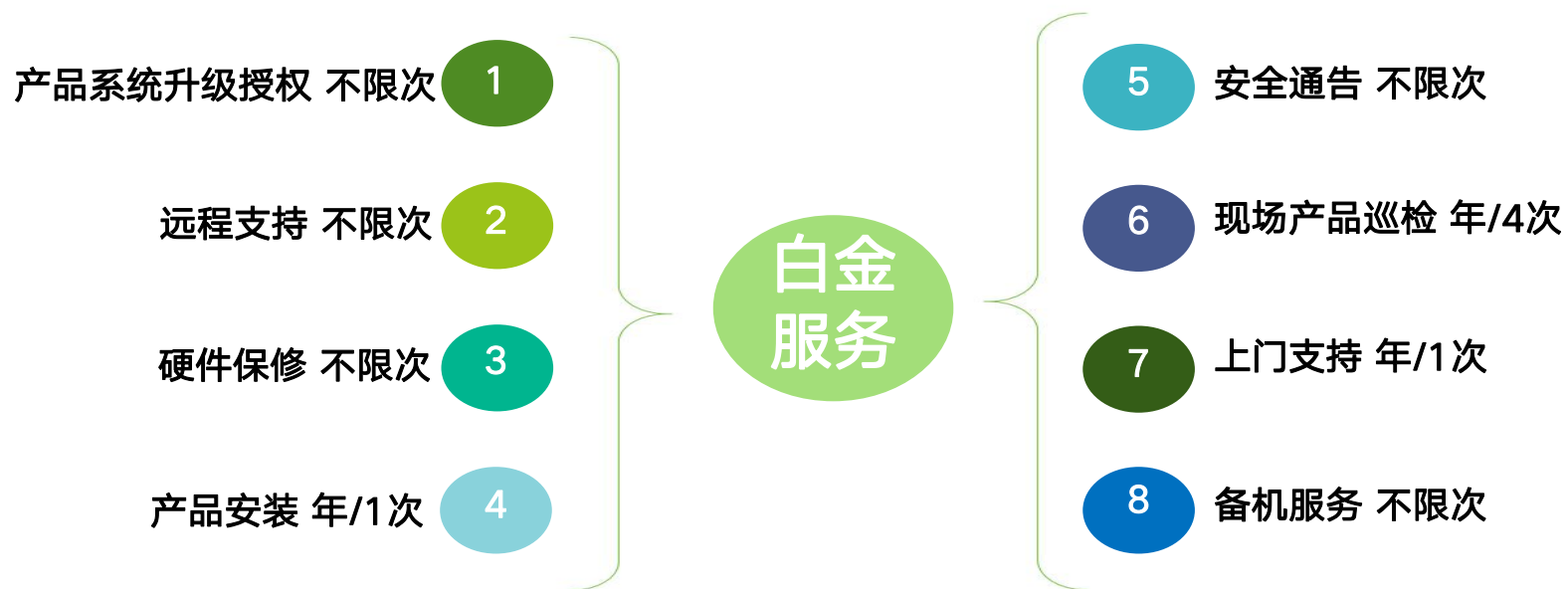


绿盟科技服务包介绍-钻石服务



▶▶ 一.服务内容

按照服务的不同属性，售后支持服务可以分为基础服务、扩展服务、安全智能服务和升级服务，钻石服务包所涵盖的服务是**基础服务、安全智能服务**和个别**扩展服务**，包含的服务内容有：



▶▶ 1.1 钻石服务介绍

u 基础服务

服务名称	服务方式	服务内容	服务效果
产品系统升级授权	产品系统升级授权，授权设备在维保期内进行系统补丁升级。客户可自行从网站下载升级包进行升级。	产品系统升级服务，官网提供产品补丁文件下载，客户自行下载升级。	BUG修复，新功能引入
远程支持	通过网站、电话、邮件等途径	远程解答客户关于产品配置、使用问题，提供产品FAQ及相关手册	远程支持服务，产品应用情况及使用问题的解决、相关售后文档(FAQ)的提供，产品应用情况通告（KB）和客户投诉处理
硬件保修	通过物流方式为故障产品提供维修和替换产品。	产品出厂日期开始30天之内故障免费更换；产品返修如果超过15工作日则免费提供替换用机；日常产品维修	产品出现故障后可以及时修复，保障产品的可用性。

u 安全智能服务

服务名称	服务方式	服务内容	服务效果
产品规则升级授权	产品规则升级授权服务，授权设备在维保期内进行规则升级。	产品规则升级服务，官网提供产品补丁文件下载，客户自行下载升级。	提升产品对于威胁的检测能力或防护能力（产品规则升级授权允许客户在产品的生命周期内（产品生命周期定义为自该软件版本的产品发布之日起五年内）对产品的规则进行升级。本服务为基础规则升级授权，除基础规则外，部分产品还提供多样化的功能模块和升级授权，客户可根据需求补充购买）。

▶▶ 1.2 钻石服务介绍

u 涵扩展服务

服务名称	服务方式	服务内容	服务效果
安全通告	通过邮件等方式远程提供最新的安全信息	及时提供符合客户实际的安全信息，包括最新的安全事件和相应的处理意见	及时告知客户最新的安全事件（如0day系统漏洞、网络攻击）的解决办法
产品安装	工程技术人员上门提供	产品安装，由工程师提供上门产品安装、调试，含2小时内的现场产品使用培训	负责产品在不同网络环境下的安装过程，为产品功能实现和调试提供保障
现场产品巡检	工程技术人员上门提供	工程师每季度上门了解产品运行情况，并提供产品健康报告(不包含日志分析)。1年4次	主动发现，提前解决潜在的产品问题，保证产品的正常运行
上门支持	工程技术人员上门为客户 provide 技术支持和产品相关工作	为客户提供上门检测和解决产品相关问题的服务	保障客户的相关问题能得到及时有效的解决（非重大节日期间）
备机服务	备机通过物流寄送	产品在维保期内出现产品严重故障或因特殊问题无法使用，且严重影响客户业务时，为客户先行提供一台同型号的设备备用，备用设备从存放所在地发出，使用完毕后返回	通过使用备机替换故障设备，最大限度地保障客户网络和业务的正常运转

▶▶ 1.3可扩展服务内容 I

服务名称	服务内容	服务说明
软件模块扩展	IP范围/安全模块增加，功能模块/部署模式改变等（仅限可扩展和提供支持的产品）	可单独购买 套次
软件大版本升级	软件大版本升级，更换为新的软件版本以增加产品功能（仅限可提供支持的产品）	可单独购买 套次
硬件故障上门	产品在维保期内出现硬件故障，设备维修好后由工程师上门进行维修设备上线	可单独购买 套年
硬件故障先行替换	产品在维保期内出现硬件故障时，为客户先行提供一台同型号的设备直接替换（包括硬件上门支持），设备从北京/分支当地发出。	可单独购买 套年
远程漏洞验证	扫描报告中的Web安全漏洞远程验证（仅限Web扫描产品）	可单独购买 套年
日志分析	工程师上门分析产品安全日志，结合客户业务实际情况，给出合理的安全整改措施	可单独购买 套次
信息快递	在无法通过网络下载或者邮件等方式获得信息的情况下，通过邮寄光盘获得相关资料	可单独购买 套年
许可证变更	保持IP总数不变，清除已授权IP地址	可单独购买 每年/1次

▶▶ 1.3可扩展服务内容 II

服务名称	服务内容	服务说明
设备关怀服务	将设备接入云端后,客户可通过绿盟云门户网站和绿盟安全管家(手机APP)随时监控设备运行状态,随时帮助客户解决设备问题	可单独购买 套年
特殊时期保障	特殊时期提供现场支持保障,协助支持影响客户业务的攻击事件,应对潜在的攻击风险。在客户产品与安全的问题发生时,专家团队保障业务与安全保障的及时恢复	可单独购买,服务期内5人日/次
安全值守服务	结合客户需求,通过工程师驻场的方式,对设备日常运营工作进行协助和支持,保障设备有序运行	可单独购买 套次
产品高级培训	针对有高级培训需求的客户提供专家上门培训或异地集中培训,可提供定制化的培训课件,完善的培训自测考核流程	可单独购买 套次
恶意/可疑软件分析	在可疑软件定性分析的基础上,进一步通过逆向工程为客户分析目标样本的功能、意图和特征,并提供清除恶意软件的建议。该服务按次计费,每次分析一个可疑软件	可单独购买 套次
产品迎检配合	配合用户迎检,协助客户迎检前期对产品策略进行加固,绿盟产品升级,绿盟产品自身漏洞修复等工作;迎检过程中提供现场或者远程的技术支持	可单独购买 套次
产品策略优化	现场针对客户业务场景和行业特性,通过客户处现有设备做策略优化。本项为单台设备单次策略优化报价	可单独购买 套次
平台系统加固	平台系统合规加固,平台安装完成后,根据客户基线要求对每套平台系统进行加固	可单独购买 套次
攻防演练服务	结合产品提供攻击演练方案,使用相关技术手段、工具等方式模拟攻击,并分析形成报告	可单独购买 套次

▶▶ 1.4不同服务等级的区别

实际享有服务以合同为主

服务项 \ 服务包	白银服务	黄金服务	白金服务	钻石服务
产品系统升级授权	●	●	●	●
远程支持	●	●	●	●
硬件保修	●	●	●	●
产品安装		●	●	●
硬件故障上门支持		●		
安全通告		●	●	●
硬件故障先行替换			●	
现场产品巡检（4次）			●	●
上门支持（1次）			●	●
备机服务				●

▶▶ 二.服务说明

该文档对绿盟科技的售后支持服务说明进行了简要介绍，请您选择并核对您所购买的服务包，我们将以此为您提供卓越的售后支持服务。同时，如国家适用法律另有明确规定，绿盟科技将遵照法律做相应的调整。

文档的最终解释权归绿盟科技所有。感谢您选择和使用绿盟科技的信息安全产品和服务！

▶▶ 三.支持概述



绿盟科技为客户提供的专业售后支持服务（简称 NS-Care）包括了产品基础服务模块、扩展服务模块、安全智能服务模块、产品升级服务模块，并根据客户的不同需求提供白银、黄金、白金和钻石级别的服务等级，为客户提供所购买的相应级别的服务。

服务期限说明

绿盟科技所提供的产品均已配备相应的支持服务进行保障，售后支持服务期限的界定办法见下：

- 1、合同约定的产品售后支持服务起止日期；
- 2、如合同未明确约定售后服务截止时间，则将合同所属产品出厂日期之日记为售后支持服务开始日期。售后支持服务的截止日期为产品出厂日期+1个月+购买服务期限。即：客户购买产品即享有从产品出厂日期开始的13个月的售后支持服务；如客户除产品外另购1年的售后支持服务，则售后支持服务期为从产品出厂日期开始的25个月，其他以此类推。

▶▶ 四.服务约定



绿盟科技产品的售后支持服务以机箱所贴质量保证标签没有损坏为前提，若客户自行拆开产品，则合同中所有售后支持服务条款约定即自动失效。

产品相关软件介质在软件更新服务期内保换；产品相关平台提供从出厂日期起30天内故障免费更换和从出厂日期起1年内保修服务；产品平台的维修组件提供该组件自维修后发货之日起三个月的免费保修。

绿盟科技软件产品的售后支持服务仅对绿盟科技软件产品本身，如存在操作系统和数据库软件自身的问题，请向相应的供货商寻求帮助。

服务期内因不可抗力或者用户不适当使用所造成的产品故障不提供免费维修。



谢谢!