



Protect what you value.

McAfee 金牌精选技术支持

通过关键事件管理为客户提供最全面的安全保护

成熟的安全解决方案 — 让您高枕无忧

网络和系统安全是企业蓬勃发展的必要条件。凭借 McAfee® 全面而成熟的解决方案和服务，迈克菲安全顾问团队能够为全球各类系统和网络提供安全保护。

前瞻性的风险管理和风险降低对于保证业务正常运营至关重要。如果您的职责是最大限度地保证系统安全、规避系统中断等故障，以及迅速解决安全问题，我们行业领先的软件和硬件技术支持计划将是您的理想之选。我们成熟的安全技术支持计划旨在帮助您做到防患于未然，以及出现问题时快速修复。

迈克菲金牌精选技术支持

迈克菲金牌精选技术支持 (Gold Select Technical Support) 除了包含金牌技术支持 (Gold Technical Support) 所提供的全部项目外，还引入了“迈克菲产品技术支持专家”这一服务项目。这些产品技术支持专家都接受了非常严格的产品培训，能够为您提供出色的产品支持服务。迈克菲金牌精选技术支持能够根据您的具体情况，为您提供合适的资源以解决您的产品问题。他们具备深厚的专业和安全技术背景，可以确保为您快速解决复杂的安全问题，以减轻您的企业基础设施面临的风险，并为您的重要资产提供保护。

迈克菲金牌精选技术支持可以确保您的产品能够高效、持续、正常地运行。

更快地解决问题

- 您可以直接与产品专家联系，确保影响业务正常运营的问题得到迅速而高效的解决

- 优化的问题上报架构可以缩短问题上报时间
- 产品专家将为您提供全天候 (24/7/365) 的服务，满足您各种与业务息息相关的技术支持需求

主动式服务

- 迈克菲安全警示服务 (MSAS) 是一款主动的警报工具，它可以在出现病毒和漏洞时向您发出警告，并且在产品补丁程序或升级程序推出时及时通知您。一旦有新的威胁评估发布，或者对现有迈克菲解决方案进行了新的改进，MSAS 会主动且及时地将这些信息发送给相关人员（按照他们所提供的通讯方式）。如果 MSAS 无法通过用户所提供的通讯方式（例如，手机短信）与其取得联系，应急警示功能将通过备选通讯方式联系用户。
- 白金技术支持新闻简报包含了安全趋势和迈克菲产品开发等重要信息，从当前产品问题的解决方法到我们产品开发团队的新品开发情况，一应俱全。

自助式服务

- 我们屡获殊荣的在线技术支持服务门户 (Technical Support Service Portal) 是一个全面的、可进行信息搜索的支持工具。通过访问该门户，您能获得迈克菲技术信息库、文档、每日 DAT 文件、签名和代理文件，以及各类产品更新和升级信息。
- 在线创建、跟踪和管理支持案例 — 这是一种监控支持事件和解决方案历史记录以及进展情况的简单易用的方法。
- 创新的在线工具可以帮助您更快地解决各种问题，这些工具包括：迈克菲全球解决方案实验室 (McAfee Global Solutions Lab)、最小必备升级信息 (MER)、迈克菲虚拟工程师 (MVT)、远程协助 (Remote Assistant) 和 WebImmune 等。

服务项目	说明	是否包含在本技术支持计划中
技术支持产品专家帮助	<ul style="list-style-type: none"> 获得高级产品技术支持专家的帮助 您可以把通过安全认证的技术人员当作您内部职员的延伸，帮助您快速解决安全问题 	包含
主动的安全警示	<ul style="list-style-type: none"> 迈克菲安全警示服务 (MSAS) McAfee Avert® Labs 威胁智能服务 (MTIS) (MTIS) 	包含
在线技术支持服务门户	<p>屡获殊荣的一站式技术支持服务 (https://mysupport.mcafee.com)</p> <ul style="list-style-type: none"> 创建并跟踪技术支持案例和案例历史记录 搜索知识库 (KB) 和常见问题解答，可帮您解决技术问题 获得有关产品补丁程序、产品升级和其他相关内容的通知 获得有关未解决案例的主动电子邮件通知 能自定义用户资料并更新客户信息 帮助您快速解决问题的在线工具 	包含
白金技术支持新闻简报	<ul style="list-style-type: none"> 包含有关安全趋势、目前网站上发布的产品、新品开发以及安全建议和诀窍等信息 	包含
恶意软件提交	<p>用户可以随时 (24/7/365) 将可疑的恶意软件通过网络发送至 McAfee Avert WebImmune</p> <ul style="list-style-type: none"> 实时对文件进行分析，可能出现两种结果： <ul style="list-style-type: none"> 未发现病毒 直接创建 DAT (如果适用) 无法确定的结果将上报工程师以进一步研究 	包含
访问迈克菲全球解决方案实验室	<ul style="list-style-type: none"> 访问我们的全球解决方案实验室 (Global Solutions Lab, 简称 GSL)，以制定产品部署或测试计划 全球解决方案实验室使您能够从全球任何位置以任何方式访问迈克菲产品，可以以远程方式连接该实验室，也可以到现场 (德克萨斯州普莱诺) 连接针对迈克菲产品的多种可更改配置，以进行测试、培训和评估 安全可靠的 Internet 连接使您能够随时随地访问实验室环境，而无需购买产品或将产品安装到位 可全天候享受此项服务 (24x7) 	包含

可选的计划和和服务

- 派驻现场的客户经理
- 附加语言支持
- 现场服务
 - 防护分析
 - 紧急事件支持
 - 产品升级协助
 - 病毒清除协助
- 区域金牌精选技术支持
- 现场技术工程师
- 附加授权联系人
- 远程安装服务



要了解有关迈克菲技术支持计划和硬件支持计划的详细信息，请访问 mysupport.mcafee.com。

McAfee, Inc. 3965 Freedom Circle, Santa Clara, CA 95054, 888.847.8766, www.mcafee.com

McAfee、迈克菲、Avert 和/或此处提及的其他与迈克菲产品相关的标志是 McAfee, Inc. 和/或其子公司在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。与安全相关的迈克菲红色是迈克菲品牌产品的特有代表色。此处提及的其他任何非迈克菲相关产品、已注册和/或未注册商标均是其各自所有者的财产，仅供参考。© 2007 McAfee, Inc. 保留所有权利。 1-ts-qs-001-1207



迈克菲 (上海) 软件有限公司

北京市朝阳门外大街 18 号丰联广场 A 座 1505 室
 上海市徐汇区虹桥路 3 号港汇 2 座 4005-4006 室
 广州市天河区体育东路 118 号财富广场西塔 15 楼 106 室
 迈克菲销售热线: 800-819-8879

邮编: 100020 电话: (8610) 65383399 传真: (8610) 65885601
 邮编: 200300 电话: (8621) 61458878 传真: (8621) 61132278
 邮编: 510620 电话: (8620) 38860668 传真: (8620) 38860638