



# McAfee 金牌技术支持

## 为您提供值得信赖的安全建议

### 概述

为了使业务蒸蒸日上，您必须拥有安全的网络和系统。McAfee® 金牌支持团队为您提供最值得信赖的安全建议，凭借全面综合、成熟可靠的安全解决方案和服务，努力确保您的全球系统和网络的安全。

最近一段时间以来，业务的稳步发展迫切地需要企业通过前瞻性的风险管理来尽可能地减轻风险。如果您希望最大程度地保护系统和网络的安全、减少停机时间并迅速解决安全问题，我们可以提供业界领先的软件和硬件技术支持计划，充分满足您的安全需求。我们为您准备了成熟可靠的安全技术支持计划，旨在防患于未然，同时一旦病毒侵入，我们还可以帮助您迅速恢复系统。现在，快速响应的技术支持将成为您的企业成功的一个关键因素。

### McAfee 金牌技术支持

McAfee Gold Technical Support (金牌技术支持) 使您可以迅速与我们的经验丰富、技术高超的 IT 安全支持专家取得联系。昼夜技术支持热线时刻待命，可以在您最需要的时刻提供应急产品和安全帮助。

除了可以访问 McAfee 屡获殊荣的 ServicePortal，您还可以全天候地 (24/7/365) 通过电话和在线聊天的方式与 McAfee 经过认证的资深技术人员交流，并可以在线创建和管理案例、无限制地下载产品更新和升级程序、在线学习教程和安装指南以及访问我们的极富创新精神的虚拟全球支持实验室。

### 即时访问

- 您可以全天无限制地通过电话（某些地区免费）、聊天或电子邮件的形式与 McAfee 的金牌支持技术人员联系和交流。
- 只要具备 Internet Web 接入条件，您就可以利用我们屡获殊荣的 ServicePortal 创建支持案例
- 实时保持您的支持案例处于最新状态
- 我们的金牌安全技术人员可以使用远程管理工具对您的安全问题进行诊断和修复

### 全球支持实验室

作为金牌技术支持计划的客户，您可以实地参观或借助 VPN 访问我们的全球支持实验室，在这里您可以解决疑难问题、接受培训、测试应用示例并体验最新的安全技术。

## 为您提供值得信赖的安全建议

- McAfee 的金牌技术人员全部经过综合培训，并且获得包括 CompTIA、CISSP、Microsoft® 和 Cisco 在内的多家公司的技术认证
- 金牌技术人员不仅精通 McAfee 解决方案，而且对行业安全和网络技术也有着极为透彻的了解
- 我们的技术专家会以极富洞察力的视角撰写有关热门安全话题的实用文章，并将其发布到我们的 ServicePortal
- 我们的技术支持工程师会以最卓越的表现为您提供可靠、快速、专业的服务，建立良好稳定的合作关系

### McAfee 在线 ServicePortal

- 您可以随时访问我们屡获殊荣的 ServicePortal (网址: <https://mysupport.mcafee.com/eservice>)，搜索我们提供的各种支持工具
- 借助知识库、产品常见问题解答、白皮书和用户指南，在丰富地在线技术文档中获得问题的解答
- 学习我们的产品安装指南和视频教程，以保持较高的工作效率
- 便捷地搜索和下载每日 DAT 文件、签名和代理文件，同时不受限制地获得产品更新和升级
- 在线创建、跟踪和管理支持案例，简单便捷地对历史纪录以及支持事件和解决方法的进展情况等进行监控
- 获得创新的在线工具，例如 Am I Up To Date? 工具、Minimum Escalation Requirements (MER, 最低升级要求) 工具和 WebImmune，加速问题的解决
- 通过 Security HQ 和病毒信息库检索有关过去和当前威胁的最新信息
- 使用在线安全警报服务并通过阅读所发布的安全消息了解安全信息

### 其他可选服务

McAfee 为您提供其他一些可选的收费服务来满足您的具体需求，您可以选择适合的服务添加到金牌技术支持计划中。这些服务包括为其一天的安全状况检查、McAfee 安全警报服务 (MSAS)、现场服务 (按天) 以及通过电话协助安装。



## 白金技术支持

McAfee 白金技术支持不仅包括金牌技术支持的各项内容，而且还指定一名获得认证的技术客户经理 (TAM) 为您的关键业务信息系统提供全年全天候的前瞻性技术支持。您的白金技术支持 TAM 对您的 McAfee 部署情况和支持历史记录非常了解，他会为您提供值得信赖的安全咨询服务，并根据需要主动与您取得联系，以优化您的

产品性能，最大限度地保证企业业务的正常运营。

McAfee 白金技术支持 TAM 将在预防安全问题方面助您一臂之力，努力做到防患于未然。但是，如果确实发生紧急情况，我们的信息回复会及时提供援助，令您高枕无忧。有关 McAfee 白金支持计划的更多详细信息，请参阅 McAfee 白金技术支持计划简介，或联系您当地的 McAfee 或合作伙伴销售代表。

计划所含内容	说明	可用性
全年全天实时技术支持	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 免费电话支持 (仅限服务覆盖地区)</li> <li>• 以在线聊天的方式提供支持</li> <li>• 远程管理服务</li> <li>• 电子邮件支持，附带昼夜消息回复</li> <li>• 无需额外费用即可享受多语言技术支持</li> <li>• 无限制地获得支持事件</li> <li>• 不受限制与支持联系人联系</li> </ul>	包括
McAfee 客户服务 ServicePortal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 创建并跟踪技术支持案例</li> <li>• 搜索和查看支持事件历史记录</li> <li>• 搜索知识库和常见问题，以获得技术问题的解答</li> <li>• 观看视频教程，具体学习如何安装 McAfee 产品以及如何使用 McAfee 产品指南</li> <li>• 接收有关产品补丁程序、更新和其他相关内容的通知</li> <li>• 接收有关开发案例的前瞻性的电子邮件通知</li> <li>• 自定义用户资料并更新账户信息</li> <li>• 富于创新的在线自助式支持工具 (MERTool 和 AmlUpToDate.com 等) 协助您更迅速地解决各类问题</li> </ul>	包括
下载	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 产品更新和升级，其中包括产品的新版本</li> <li>• 每日 DAT、签名、代理文件和引擎更新</li> <li>• 安全补丁程序</li> </ul>	包括
漏洞通知服务	免费获得以电子邮件形式发送的漏洞通知服务 (请联系您的支持代表了解如何激活此项服务)	包括
病毒提交	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 您可以将可疑的病毒发送到 WebImmune</li> <li>• 对文件进行实时分析，提供三种分析结果：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 未发现病毒</li> <li>• 立即创建 DAT 文件 (如果适用)</li> <li>• 不确定的结果将提交给工程师做进一步的研究</li> </ul> </li> <li>• 全年全天在线提供</li> </ul>	包括
实地参观和/或通过 VPN 访问全球支持实验室	有计划地访问我们的全球支持实验室，以制定产品实施计划或对产品进行测试。McAfee 的全球支持实验室提供对多项 McAfee 安全产品可更改配置的远程或现场 (位于德克萨斯州普莱诺的技术支持中心) 访问连接，以便进行测试、培训和开发。	白金计划优先获得

## McAfee 产品硬件支持计划

McAfee 技术支持提供了五种硬件支持计划：

### McAfee 当日现场技术支持

针对现场突发的紧急技术问题，在问题发生的当日提供解决方案、零部件和现场技术人员支持。

### McAfee 下一工作日现场技术支持

针对现场技术问题，在第二个工作日提供解决方案、零部件和现场技术人员支持。

### McAfee 技术支持 — 退货授权 (RMA) 当日发货

提供快速硬件维修和更换服务，更换的设备和组件通过空运保证隔日送达。

### McAfee 技术支持 — 仅针对 McAfee IntruShield® 的备用件租赁/购买计划

此项支持计划专为那些 RMA 当日发送计划无法满足其高可用性要求的组织而设计。

### McAfee 技术支持 — “仅部件”服务

对于无法获得现场服务的地区，我们将空运客户所需的更换设备和零件，并保证次日送达。

有关详细信息，请参阅 McAfee 硬件支持计划简介或联系您当地的 McAfee 或合作伙伴销售代表。

\* 2004 年 11 月，McAfee 获得 2004 年度的 *KMWorld Magazine* Reality 奖。McAfee 因其在自助支持服务方面的领先性和卓越性而获此殊荣。