



# McAfee 硬件支持

## 对您投资 McAfee 硬件的最佳保护

### 概述

为了使您的业务更加兴旺，必须保持网络和系统的安全可靠。通过全面可靠的解决方案和服务，McAfee 可保证全球系统和网络的安全。

就在最近，业务的可用性已很大程度上依赖于主动的风险管理和缓解。如果您的责任是提供最优的保护，将当机时间缩到最短，以及快速解决安全问题，我们可为您提供业界领先的软件和硬件技术支持计划。我们可靠的硬件支持计划的目标就是防患于未然，一旦发生问题可使系统迅速恢复正常。目前，反应迅速的技术支持是公司成功的关键因素。

仅需一个电话（或电子邮件）

当硬件出现故障时，需要迅速将其修复。

以下方法可以帮助您快速、轻松解决此问题：

1. 致电或发送电子邮件至 McAfee 技术支持。
2. 向我们提供您的授权号以及硬件序列号或服务标记号。
3. McAfee 技术支持将会在整个故障排除过程中对您进行指导。（我们可能需要登录到您的设备以进行远程故障排除。）
4. 如果无法解决此问题，我们将安排现场服务或装运更换设备或组件。

McAfee 使一切变得轻松而简单：我们拥有一切合适的资源并做好了向客户提供所需服务解决方案的准备。当与我们联系以寻求服务时，您可以完全放心，我们将修复您的设备，使您尽快可以恢复正常的操作。

### 与您的支持专家一起工作

经过高级培训的技术支持专家将他们的专业技术与我们综合客户数据库中的信息（包括您的产品信息、升级和支持历史记录）相结合。使用此知识，技术支持专家可以识别合适的资源、支持、服务技能和更换部件以解决您的问题。

### 满足高可用性需求

如果 McAfee 硬件服务无法满足您的高可用性需求，您可以选择其它方法。例如，为了使您能够在主设备出现问题时立即获得备份设备，我们采取了以下措施：对于 McAfee WebShield 3000 系列，我们将提供备份和负载共享设备；对于 McAfee IntruShield 系列，我们提供了一个计划供应备件。

### 世界范围内广泛应用

如果标准技术支持硬件计划无法满足您的需求，请与当地 McAfee 或合作代理商联系。

	亚太地区	欧洲、中东和非洲地区	日本	拉丁美洲	北美洲
WebShield 3000现场服务（同一工作日）	✓	✓		✓	✓
WebShield 3000（下一工作日）	✓	✓	✓	✓	✓
WebShield 3000 Parts Only*	✓	✓			
WebShield eSeries 和 IntruShield RMA—Same Business Day Ship	✓	✓	✓	✓	✓
IntruShield 备件购买	✓	✓	✓	✓	✓
McAfee Foundstone 返回工厂	✓	✓	✓	✓	✓

\*仅在没有现场服务的地区提供



## 灵活的选项可以使硬件支持适应您的需求

选项	需求	方法
同一工作日现场维修	对于现场紧急事件的解决方法：部件和服务人员同一工作日到达现场	请与 McAfee 技术支持联系以获得故障排除服务 如果需要，McAfee 将安排一名服务技术人员在派遣后四小时内到达您所在的位置 如果决定在下午 1 点（Support Center 时间）后做出，服务电话将在下一工作日安排 工作日是指您所在时区从星期一至星期五的正常工作时间，McAfee 的假日除外 包括所有的部件和服务人员
下一工作日现场维修	对于现场问题的解决方法：部件和服务人员下一工作日到达现场	请与 McAfee 技术支持联系以获得故障排除服务 如果需要，McAfee 将安排一名服务技术人员在下一工作日到达您所在的位置 如果决定在下午 3 点（Support Center 时间）后做出，服务电话将在两个工作日内安排 工作日是指您所在时区从星期一至星期五的正常工作时间，McAfee 的假日除外 包括所有的部件和服务人员
Parts-Only Service（在没有现场服务的地区）	同一工作日空运发送客户更换设备	请与 McAfee 技术支持联系以获得故障排除服务 如果问题无法解决，请与您的授权经销商联系以安排服务 仅包括部件
RMA Same Business Day Ship	对于硬件的快速维修或更换：同一工作日空运发送更换设备和组件	请与 McAfee 技术支持联系以获得故障排除服务 如果 McAfee 在同一工作日下午 3 点（Support Center 时间）之前接到服务电话，McAfee 会根据需要，使用同一工作日空运的方式装运更换设备或部件供客户安装。适用交付限制。 用户需自行负责拆卸不合格产品或组件以及安装更换部件 更换部件包装中将包括使用包装更换部件的包装箱返回不合格产品的说明 McAfee 会支付所有的运输费用
IntruShield 备件购买选项	为 RMA Same Business Day Ship 不能满足高可用性需求的组织设计	请致电 McAfee 技术支持以获取故障排除服务 如果传感器出现问题，请立即使用现场备件更换传感器 备件不能用于生产、测试、故障转移或负载平衡 您将收到 RMA 同一工作日装送的更换备件以更换不合格的传感器 备件可以继承不合格传感器的技术支持权利

### 前进和超越

您可以根据需要选择 McAfee 硬件支持的服务级别。我们将帮助您找到适合您公司的硬件服务产品组合。

### 一切尽在意料之中

现在您可以对硬件维修服务做精确地预算。

- 选择可以满足您需求的服务
- 即使您的硬件未受保护，您也无需支付不明维修费用