

# 一、 技术及服务承诺

## 1 技术支持及售后服务

安盟在注重提高安全服务专业化程度和安全产品质量的同时，充分意识到完善的售后服务是赢得客户的根本之一，因此建立了一套体贴入微的售后服务体系来保证售后服务质量，提高顾客的满意度。

安盟售后服务的主要目的是保证用户系统安全、可靠、高效地运行。最大限度地节省和保护用户的投资，为用户排忧解难。

安盟将以完善的售后服务体系、高水平的工程师、规范的管理支持用户的日常运维管理工作。

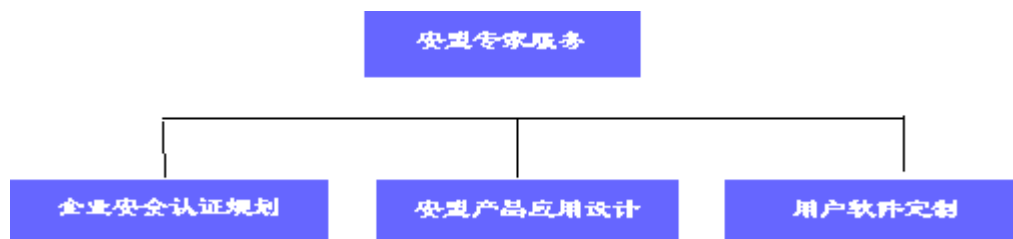
安盟根据自身业务特点和用户需求建立了完善的售后服务组织体系。

安盟售后服务组织体系由售后服务中心和专业售后服务支持小组组成。通过各专业服务小组为用户提供贴身售后服务。

安盟公司利用其本地化服务的优势，已经建立了一整套规范的用户的技术支持和服务体系，其中安盟专家服务体系 and 售后服务体系是其两个重要的组成部分。

### 1.1 安盟专家服务体系

安盟专家服务体系如图所示。



安盟专家服务体系

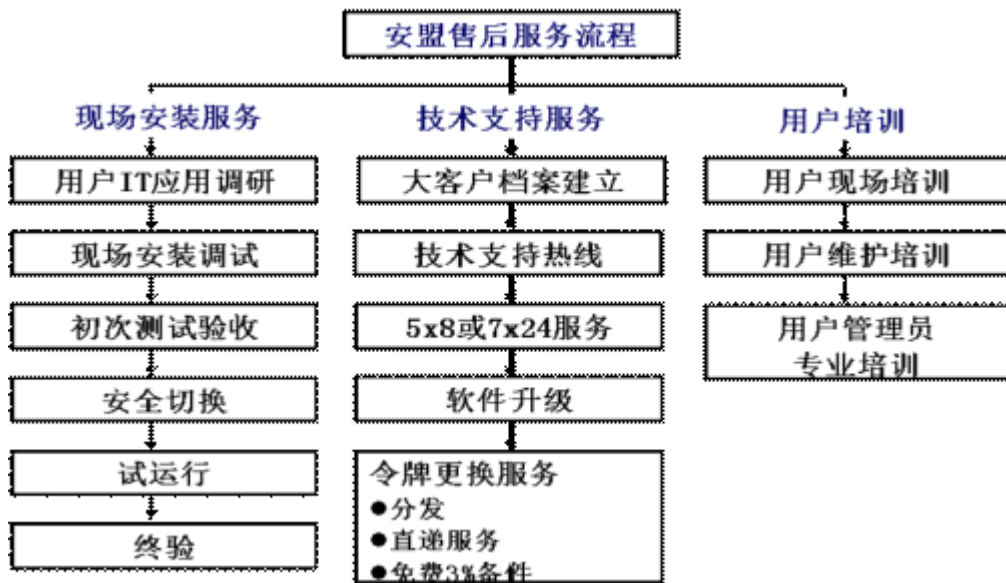
围绕着用户现有的 IT 建设基础，安盟专家服务体系为用户提供全面的强身份认证技术

的规划，设计和用户软件定制服务，充分满足用户的应用要求，保护用户的投资。相比于其他国内外竞争者具有明显的优势。经过数年的积累，安盟专家服务体系已经积累了丰富的应用开发经验，拥有众多的成功案例，是安盟公司重要的用户技术支撑保障。

安盟专家服务体系拥有 15 名资深的 IT 软件设计与实施人员，其中，包含了 5 名博士、10 名硕士。采用科学的管理模式，并与众多的 IT 业厂商形成合作关系，如：IBM、微软、SUN、联想、神州数码、用友等，保持在 IT 身份认证行业内的技术领先地位。

### 1.2 安盟大客户售后服务体系

安盟大客户售后服务体系可以为用户提供如下的技术支持服务。



安盟大客户服务体系

安盟大客户售后服务体系可以为用户提供长期全面的技术支持服务，保障安盟系统的正常安装实施和维护服务。同时，可以为用户提供相应的管理员和一般用户的技术培训。

### 1.3 安盟售后服务质量保证体系

#### 快速响应

接到用户申报故障后半小时内，安盟技术支持中心与客户建立联系，并指定专门工程师负责。

#### 高效解决

安盟工程师会高效投入确定故障、分析故障和解决故障的工作，并在 24 小时内通知用户故障诊断结果。如果故障属于安全事件，安盟将按照项目中的售后服务承诺最快加以解决。

对于单独购买了安盟紧急安全响应服务的客户，根据需要会快速转入紧急响应服务流程。

### 安全事件等级和问题自动升级

根据安全事件的性质和严重程度划分等级，分别指定问题确诊时限，和提供解决方案的时限。

安全事件确诊时限和超时上报程序如下：

故障优先级定义：紧急事件、严重事件、一般事件。

安全级别及其描述对照表

安全级别	描述
紧急事件	客户提供业务的系统由于安全原因崩溃、系统性能严重下降，已无法提供正常服务。本地区出口路由由于网络安全原因非正常中断，严重影响用户使用。公众服务由于安全原因停止服务或者造成恶劣影响的。
严重事件	用户内部的业务支持系统由于安全事件出现问题，导致不能运转正常不稳定。部分服务由于安全原因中断，影响用户正常使用
一般事件	由于安全原因导致系统出现故障，但不影响用户正常使用。客户提出安全技术咨询、索取安全技术资料、技术支援等。

问题升级流程：

紧急事件响应升级流程表

时间（小时）	紧急事件	严重事件	一般事件
1	客户经理		
2	技术负责人	客户经理	
4	服务总监	技术负责人	客户经理
12	技术总监	服务总监	技术负责人
24	总裁	技术总监	服务总监
48		总裁	技术总监
72			总裁

#### 1.4 客户联系

在正常的办公时间内(每星期一至星期五的 9:00-18:00)，安盟有专职的安全响应工程师负责公司支持热线。在其他时间，安盟有安全值班工程师负责解决客户的安全问题。

安盟的目标是实时地解决尽可能多的安全隐患和故障。这意味着，在客户第一次求助于技术支持中心时，安盟就将竭力及时地解决客户的故障。

在这里，“解决”意味着客户对安盟提供的解决方案表示满意，而缩短这些问题解决的时间是安盟持续努力实现的目标。

## 1.5 客户注意事项

从签订服务合约起，请提供您的详细用户信息及产品信息，传真给技术支持中心，安盟将会立即与您联系，分配唯一的服务合同号，授权您成为安盟的合同客户，享受安盟专业化的售后服务。

### 本期工程技术支持与服务方案

售后服务范围、期限									
售后服务范围	售后服务范围为本工程本期建设所提供的安盟双因素口令认证系统相关的配套服务器和终端。								
售后服务期限	本期工程售后服务期为从初验签发之日第二天起的 12 个月								
售后服务内容									
日常咨询	针对双因素身份认证及相关问题提供每周 7×24 小时不限次全年电话技术支持的安全咨询服务。								
变更配合	当贵方内部调整涉及本次工程设备时安盟将积极配合，必要时提供现场支持，现场支持的次数每年不超过 1 次								
紧急响应	<p>安盟为用户提供的紧急响应服务力求做到如下效果：</p> <p>人员职责清晰</p> <p>处理过程规范，提交报告统一</p> <p>事件处理及时</p> <p>对于本期项目，安盟承诺当服务范围内的系统因安全问题中断时，通过电话、Email、传真的方式查找紧急事件的事发原因并解决相应的问题。并在经过允许后可通过远程登陆主机进行检测。问题解决后出具详细的紧急响应服务报告。如无法远程解决问题，应立即转为本地紧急响应。对于本地响应服务，安盟在收到最终用户要求本地响应的通知后，将 8 小时内到达现场。无论是否解决，进行处理的当天必须返回响应情况的简报，直到此次响应服务结束。</p> <p>安盟对所有为用户所做的售后服务内容都进行详细的过程记录。对于本期安全工程的售后支持请求和处理结果均将备案并定期向用户相关部门提交。</p>								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事件级别</th> <th>定义</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>严重</td> <td>提供现场支持，如果因为时间特别紧张，在条件允许的情况下，可以提前开始远程登陆支持</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>在条件允许的情况下，通过远程登陆解决或者指导用户解决问题。如果超过事件处理升级时限，则需要进行现场支持</td> </tr> <tr> <td>轻微</td> <td>一般通过远程电话或者 email 方式支持</td> </tr> </tbody> </table>	事件级别	定义	严重	提供现场支持，如果因为时间特别紧张，在条件允许的情况下，可以提前开始远程登陆支持	普通	在条件允许的情况下，通过远程登陆解决或者指导用户解决问题。如果超过事件处理升级时限，则需要进行现场支持	轻微	一般通过远程电话或者 email 方式支持
	事件级别	定义							
	严重	提供现场支持，如果因为时间特别紧张，在条件允许的情况下，可以提前开始远程登陆支持							
普通	在条件允许的情况下，通过远程登陆解决或者指导用户解决问题。如果超过事件处理升级时限，则需要进行现场支持								
轻微	一般通过远程电话或者 email 方式支持								
安全通告服务									
安全通告服务简介	安全通告是根据网络安全问题而发布的解决办法。网络安全问题是指硬件、软件或策略上的缺陷，从而可使攻击者能够在未经授权的情况下访问系统。								

	<p>网络安全问题涉及的范围很广，涉及到网络的各个环节、各个方面，包括：路由器、防火墙、操作系统、客户和服务器软件。以一台提供网上产品搜索的 Web 服务器为例，就需要注意操作系统、数据库系统、Web 服务软件及防火墙。</p> <p>平均来说，每个星期都会发现若干个网络安全问题。累计下来，每个产品都有一定的安全问题。如果你用的是旧版本的系统，那么漏洞报告可能会比较多。</p>
安全通告服务内容	<p>安全通告分类一般可以按照网络安全问题的严重程度和影响系统来划分，一般来说网络安全问题的威胁类型基本上决定了它的严重性，安盟可以把严重性分成高，中，低三个级别。远程和本地管理员权限大致对应为高，普通用户权限，权限提升，读取受限文件，远程和本地拒绝服务大致对应中级，远程非授权文件存取，口令恢复，欺骗，服务器信息泄露大致对应低级别。但这只是大概情况，很多时候需要具体情况具体分析，如一个涉及到针对流行系统本身的远程拒绝服务漏洞，就应该是高级别。同样一个被广泛使用的软件如果存在弱口令问题，有口令恢复漏洞，也应该归为中高级别，与此安全问题相关的安全通告级别也就是中高级别。</p> <p>针对每个安全问题会列出影响平台、风险级别和安全问题的说明，可行的解决方案以及参考资料。对于大规模网络，安全通告服务只有和信息平台配合，才能发挥最大的作用。</p>
安全通告服务指标	<p>我公司提供的安全通告包括提供所服务设备的软件、硬件关于安全方面的各种官方补丁的信息。通知时间不超过 2 个工作日。所有的补丁版本，信息均以其官方主页为准。关于是否涉及安全方面的补丁，安盟以厂商官方站点对此补丁的问题、后果的描述是否涉及计算机安全为准。如果官方站点没有对补丁性质的描述则以相关厂家最终的书面答复为准。如属于我公司自主研发的安全问题，我公司将在公布前首先提交给客户，并且保证在客户区和客户邮件列表中发布 2 周以后再公布到 internet。</p>

## 2 售后服务方式

### 2.1 主要技术支持方式

安盟在维护责任期内，主要提供如下技术支持服务，技术支持方式包括：

Internet 技术支持：[www.anmeng.com.cn](http://www.anmeng.com.cn)

人工技术支持：安盟指定的当地代理商的安盟认证工程师或安盟安全专家

电话热线支持：

010-84476414（北京销售服务中心），0574-87687737（宁波分公司），029-89384758（西安研发中心），0755-83668959/83668960（深圳分公司），028-85267226/85267228（成都分公司），010-84476414（北京分公司）

在非工作时间、周末和节假日，可以拨打安盟总部的技术热线： 13911617594（康锴）

客户拨打技术支持中心电话时，热线支持工程师将会努力当场解决客户的问题，或记下客户的问题并尽快寻求解答。

## 2.2 其它技术支持方式

### 远程登录支持

为了尽快的找出故障原因以便解决问题，在客户许可且网络条件允许的情况下，安盟支持工程师将远程登录到系统中进行支持，对于无法通过网络远程登录，但拥有拨号网络的用户，安盟员工将采用拨号上网的方式，直接进入用户系统查找故障、分析解决问题。

### 本地支持

安盟在履行本期工程售后服务内容时，如果某服务子项包含了本地支持内容，安盟将根据需要采取本地支持方式。

### 与客户保持经常性的联系

为了准确了解用户需求、实际遇到的问题以及安盟对用户的服务状况，安盟的质量监督部将通过电话，Email 等方式定期访问用户，以便及时发现问题，适时调整服务内容，为用户提供更好地服务。

### 售后保证期过后的支持与方案

随着技术的发展，安全问题也会不断的发展，为了使得 用户 能得到长期可靠的保证，安盟在用户售后保证期过后可以提供收费的支持与服务。

## 2.3 备品备件更换的渠道和时间

### 1. 质保期

安盟提供标准的软件和硬件的质保期服务。

软件部分质保期为 12 个月。

硬件部分质保期为硬件使用年限，如 3 年期令牌的质保期即为 3 年。质保期内的正常损坏，安盟将为用户提供免费更换服务。

### 2. 保证期服务流程

#### 1) 操作方式

安盟令牌在寿命期内因为产品本身质量原因均享受免费更换服务，用户从安盟购买的双因素身份认证产品出现故障后，可以直接填写 RMA 申请表，注明产品序列号和故障描述，

将产品送到（或寄发到）安盟。由于非合理使用造成的损坏（如摔打或高温等非正常使用行为），安盟公司提供有偿更换服务。

## 2) 保证期响应时间

对于保证期产品，在受到用户的求助信息后会及时提出处理建议，安盟承诺，更换备件在故障确认后 72 小时内到达现场。

**质保期外，用户可以继续订购安盟技术支持和软件升级服务。**

## 2.4 应用推广和二次开发支持

安盟公司专家服务体系可以与用户的人员一起协调工作，提供安盟双因素身份认证的应用的推广，管理制度建立和实行的技术咨询服务，并协助用户完成动态口令面向应用推广的二次开发工作。安盟的技术服务体系可以长期为用户提供免费技术支持服务。

安盟公司专家服务体系已经积累了丰富的应用系统改造的研发经验。同时，安盟公司具有众多成功的应用系统改造案例。安盟公司专家服务体系将免费为用户将安盟双因素身份认证产品与其应用系统结合提供 C++ 和 Java 接口 API 的技术支持和指导，协助用户完成将安盟双因素身份认证产品与其应用系统结合的工作。