



迈克菲白金企业支持手册

目 录

迈克菲白金支持快速参考	2
入门	4
授权号	4
设置白金门户帐户	4
部署您的产品	5
部署辅助工具	5
下载您的产品	5
时刻得到保护	7
警报	7
在线资源	8
获取帮助	10
客户服务	10
在线技术资源	10
辅助技术支持	13
响应规则	16
白金支持服务	19
其他服务	20

欢迎使用迈克菲白金企业支持服务。我们的目标是帮助您最充分地发挥产品优势，为您的组织提供最佳安全。迈克菲支持有助于您应对当前的安全威胁，提供部署和维护产品的最佳实践，快速高效地解决潜在问题，从而让您能够集中精力开展业务。

产品更新/升级

- 凭借金牌业务支持保证您的产品更新到最新版本，让您始终得到安全保护
- 通过每天更新防病毒签名文件，抵御最新威胁
- 通过支持通知服务 (SNS) 获取新的更新通知

在线服务

- 在线知识库：可方便地访问解决方案
- McAfee Virtual Technician可自动解决许多常见问题
- Web 支持可用于打开和查看案例
- 针对每种产品提供在线文档和常见问题解答
- 视频教程用于演示产品和配置过程
- 未处理的支持服务请求的变更通知

由专业工程师提供电话支持服务

- 全天候的支持，无论何时出现问题或故障
- 不限次数的呼叫迈克菲技术支持
- 定期更新处于未决状态的案例
- 具有安全资格认证的高技能支持技术人员
- 用于快速解决故障的远程调试和重新配置工具
- 以多种当地语言提供支持

产品评估

- 在线迈克菲全球解决方案实验室负责测试程序升级、新产品和新配置
- 提供新产品下载以供用户免费试用
- 旨在增强产品的新功能请求

病毒爆发分析和警报

- 提交垃圾邮件或病毒样本以供分析
- 新威胁通知

注意：有些支持服务可能不针对所有产品提供。



McAfee, Inc.
3965 Freedom Circle
Santa Clara, CA 95054
888 847 8766
www.mcafee.com

迈克菲是全球最大的专业安全技术公司，总部位于美国加利福尼亚州圣克拉拉 (Santa Clara)。迈克菲一直坚定地致力于应对全球最棘手的安全挑战。迈克菲所提供的具有前瞻性且经实践验证的解决方案和服务，为全球范围内的系统和网络提供安全保护，同时使用户能够安全地在网上冲浪和购物。依靠屡获殊荣的研究团队，迈克菲为家庭用户、企业、公共机构和服务提供商开发了创新的产品，让他们能够实现法规遵从，保护数据、预防网络中断、识别安全漏洞，并持续监测和改善他们的安全状况。

迈克菲、McAfee 和 McAfee 徽标是 McAfee, Inc. 和/或其分支机构在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。其他商标和品牌可能是其各自所有者的财产。此处提及的产品计划、规格和说明仅供参考，如有变更，恕不另行通知，迈克菲对此类信息不作任何明示或暗示保证。版权所有 © 2011 McAfee, Inc.

迈克菲白金企业支持快速参考

(请打印此页)

白金支持团队

产品专家是拥有深厚产品专业知识的高级认证工程师，专注于快速高效地解决问题。他们擅长快速娴熟地远程解决关键安全问题，并可在需要时直接与迈克菲产品开发人员沟通。所有技术问题都应当首先报告给产品专家。

白金客户可以享受**支持客户经理 (SAM)** 提供的服务。SAM 是您的专一安全代表，对您的迈克菲解决方案部署和技术支持历史记录非常了解。SAM 为您提供全年无休的前瞻式产品支持和规划援助、业务咨询以及代表您直接与其他团队沟通。

严重性级别定义

严重性是基于实际的技术问题及对您业务的影响程度对问题的一种界定。

1 级严重性：业务已停止。

响应规则：即刻响应

产品不能正常工作；Internet 连接或邮件收发中断。

2 级严重性：业务受到严重影响。

响应规则：即刻响应

环境中存在各种问题，包括安装故障、与品牌软件冲突或特定的邮件收发问题等。

3 级严重性：业务受阻，但仍可运转。

响应规则：即刻响应

问题影响到单台设备或整个环境的隔离部分。

4 级严重性：业务未受影响，但存在问题。

响应规则：即刻响应

问题影响到少数设备，但很容易规避。

5 级严重性：信息请求

响应规则：即刻响应

包括产品信息的一般请求和产品功能增强请求。

访问白金支持

技术支持

在线白金门户：<https://platinum.mcafee.com>

产品专家电话
电话：

支持客户经理 (SAM)

姓名：
电子邮件地址：
直拨电话：
移动电话： (仅限 1 级和 2 级严重性问题)

白金支持管理层上报联系方式

免费电话 (仅限北美)

如果在紧急情况下必须给 SAM 留言，而且在 30 分钟内没有收到回电，请拨打免费电话，并向话务员提供您的姓名、联系电话、公司名称和分配的 SAM 姓名。白金管理层会收到通知并立即采取相应行动。

免费电话：800-977-2237

白金支持经理

姓名：
电子邮件地址：
直拨电话：
移动电话：

白金支持总监

姓名：
电子邮件地址：
直拨电话：
移动电话：

技术支持区域总裁

姓名：
电子邮件地址：
直拨电话：
移动电话：

全球技术支持执行副总裁

Barry McPherson
直拨电话：972-987-2826
电子邮件地址：barry_mcperson@mcafee.com

在线白金门户
支持通知服务 (SNS)
迈克菲实验室威胁中心
迈克菲实验室工具和实用程序
全球解决方案实验室
WebMER
DAT 通知服务注册
产品生命周期策略
支持条款及条件
产品功能增强请求

<https://platinum.mcafee.com>
https://sns.secureforms.mcafee.com/content/SNS_Subscription_Center
http://www.mcafee.com/us/threat_center/default.asp
<http://www.mcafee.com/us/downloads/free-tools/index.aspx>
<https://www.mcafeegsl.com/>
<https://kc.mcafee.com/corporate/index?page=content&id=KB59385>
<https://secure.mcafee.com/apps/mcafee-labs/dat-notification-signup.aspx>
http://www.mcafee.com/us/enterprise/support/customer_service/end_life.html
<http://www.mcafee.com/us/support/terms-and-conditions.aspx>
<https://secure.mcafee.com/apps/downloads/products/products-enhancement-request.aspx>



McAfee, Inc.
3965 Freedom Circle
Santa Clara, CA 95054
888 847 8766
www.mcafee.com

迈克菲、McAfee 和/或此处提及的其他标志是 McAfee, Inc. 和/或其分支机构在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。此处所有其他已注册和未注册商标都是其相应所有者的专有财产。© 2011 McAfee, Inc. 保留所有权利。

白金企业支持优势一览

特色与服务	迈克菲 金牌业务支持	迈克菲金牌 增强 业务支持	迈克菲白金 企业 支持	迈克菲白金 全球企业 支持	迈克菲白金 大型企业 支持	迈克菲白金 现场 企业支持
每日产品更新 (.DAT、引擎等)	•	•	•	•	•	•
产品升级	•	•	•	•	•	•
带补救分析的恶意软件警报	•	•	•	•	•	•
恶意软件分析服务	•	•	•	•	•	•
恶意软件趋势播客和博客	•	•	•	•	•	•
聊天、电子邮件和电话支持， 支持远程桌面控制	•	•	•	•	•	•
全天候电话支持 (通常不到 5 分钟即可获得专家支持)	•	•	•	•	•	•
自动诊断和补救工具	•	•	•	•	•	•
最佳实践视频和指南	•	•	•	•	•	•
在线产品测试环境	•	•	•	•	•	•
产品专员		•	•	•	•	•
直接联系产品专员咨询所有产品		•	•	•	•	•
增强的上报策略		•	•	•	•	•
增强的短信警报服务		•	•	•	•	•
授权联系人		5	10	25	20	派驻现场
指派的支持客户经理			•	•	•	派驻现场
产品规划与保护分析			•	•	•	•
定期案例和业务审查			•	•	•	•
风险评估			•	•	•	•
现场技术走访			•	•	•	派驻现场
现场紧急援助			最多 2 个	最多 2 个	•	派驻现场
全球客户管理				•	•	•
定期咨询 McAfee Labs™ 和产品 管理部门					•	•



McAfee, Inc.
3965 Freedom Circle
Santa Clara, CA 95054
888 847 8766
www.mcafee.com

迈克菲、McAfee 和/或此处提及的其他标志是 McAfee, Inc. 和/或其分支机构在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。此处所有其他已注册和未注册商标都是其相应所有者的专有财产。© 2011 McAfee, Inc. 保留所有权利。

入门

迈克菲提供了大量的工具和资源，能够帮助您充分发挥产品的优势，确保更快速地解决任何问题。

授权号

授权号是获取迈克菲支持权限的凭据，包括产品下载、更新、访问迈克菲技术支持白金门户和技术支持产品专家的帮助。您将在购买迈克菲产品之后通过电子邮件接收到自己的授权号。授权号必须妥善保存，因为如果没有授权号码，您提交支持呼叫请求或访问在线内容所需的时间将会大大增加。

如果您的授权号丢失，请通过以下地址联系迈克菲客户服务部门以重新请求授权号：

<https://secure.mcafee.com/apps/support/customer-service/request-form.aspx>。

设置您的白金门户帐户

迈克菲白金门户 (<https://platinum.mcafee.com>) 是您获取全面的、可搜索支持工具集的起始位置，包括知识库、产品文档和软件下载。您必须登录才能使用白金门户的各项功能。

帐户和环境管理

利用迈克菲白金门户，您可以管理所有授权联系人的访问级别，限定哪些团队成员可创建并查看公司的服务请求。同时，您还可以上传与您的环境相关的文档。这些文档包括网络图，或网络中的服务器及客户端的硬件和软件规范。

有关白金门户各项功能的详细信息，请参阅：

<https://kc.mcafee.com/corporate/index?page=content&id=KB65917>。



部署您的产品

部署辅助工具

在安装产品之前，迈克菲建议用户查看白金门户 (<https://platinum.mcafee.com>) 上提供的可用工具，它们可以协助您以最简单的方式进行产品部署和配置。

产品文档和演示指南

通过迈克菲白金门户的“Product Documentation”（产品文档）链接，用户可以按产品访问产品发布说明、安装指南和产品指南，快速了解产品的重要信息。

快速提示视频

迈克菲多媒体库包含大量的快速提示视频，涵盖部署迈克菲产品的一些有用配置和安装选项。有关详细信息，请访问：<http://www.mcafee.com/apps/view-all/multimedia.aspx>。

在线评估环境

利用全球解决方案实验室 (GSL)，您可以在部署到真实环境之前，亲自体验在虚拟环境中部署和升级迈克菲产品。在虚拟环境中，您可以全面体验完整的产品升级过程，熟悉任何更改和改进操作，以及解决可能会遇到的任何潜在问题。

请使用您的电子邮件地址登录 <https://www.mcafee.com/gsl> 进行注册。

培训和专业服务

如果您在部署或检查安装状况方面需要协助，迈克菲可以提供一系列专业服务。如果需要上门服务，请联系迈克菲解决方案服务，电子邮件地址为 solution_Services@mcafee.com。

小型企业/组织可以登录 <http://www.mcafeequickstart.com/>，利用我们的 QuickStart 服务来享受远程部署和运行状况检查服务。

迈克菲还提供了一系列综合在线和课堂培训课程，有关详细信息，请访问：<http://www.mcafee.com/us/services/strategic-security-education/index.aspx>。

下载您的产品

迈克菲始终不渝地致力于增强产品功能，以抵御新攻击并防止数据丢失。定期升级产品可以确保系统得到最高级别的保护，同时最大程度地降低遇到已在最近版本中解决问题的可能性。



迈克菲下载门户

迈克菲软件可从迈克菲下载门户下载。您可以使用授权号通过身份验证，以显示根据您的支持合同可供下载的所有产品。有关下载信息，请参阅：

<http://www.mcafee.com/us/downloads/>。

补丁程序和修补程序

大多数迈克菲产品的软件更新可从白金门户 (<https://platinum.mcafee.com>) 下载。单击“Self-Service”（自助服务）下的“Download Product Updates”（下载产品更新）链接。

要访问前 Secure Computing 公司的产品的软件补丁程序和升级，请参阅：

<https://www.securecomputing.com/index.cfm?skey=246>。

硬件支持

迈克菲硬件技术支持提供维护计划，用于迈克菲设备的服务和修复。迈克菲提供多种硬件支持计划，在出现故障或其他问题时帮助客户对设备进行诊断，让他们高枕无忧。有关迈克菲硬件支持的详细信息，请参阅：

http://mcafee.com/us/local_content/datasheets/hardware_support_user_guide.pdf。

激活

有些迈克菲产品（包括 McAfee Firewall Appliances、McAfee SmartFilter 和 McAfee Web Reporter）需要激活才能使用。如果您的产品需要激活，请访问：

<https://www.securecomputing.com/index.cfm?skey=231>。

配置 ePolicy Orchestrator 以进行更新/升级

迈克菲建议您使用 McAfee ePolicy Orchestrator® (ePO™) 来实现迈克菲软件、更新和病毒定义的部署自动化。有关如何通过 ePolicy Orchestrator 部署更新的说明，请参阅《ePolicy Orchestrator 产品指南》：

<https://mysupport.mcafee.com/EService/productdocuments.aspx>。

此外我们还提供了快速提示视频演示：

<http://www.mcafee.com/us/resources/tutorials/epolicy-orchestrator-quicktips-video.html>。

保持产品更新

为应对不断变化的安全威胁形势，提供最具创意和经济高效的产品，迈克菲定期发布新产品版本，并终止旧版本产品的发布。

要确保您使用的是最新产品版本，请参阅：

<http://www.mcafee.com/us/support/support-eol.aspx>。



时刻得到保护

为了让您能够应对最新的威胁并获得最新的产品更新，迈克菲提供了一系列的警报服务和在线资源。

警报

支持通知服务

支持通知服务 (SNS) 通过电子邮件为您提供产品信息 — 包括停产、补丁程序和更新通知、威胁报告、DAT 通知，以及需要立即注意的关键警报。这些信息可以帮助您从迈克菲安全投资中获得最高回报，并且保持产品的最新状态，有效避免问题的出现。

要注册 SNS，请访问：

https://sns.secureforms.mcafee.com/content/SNS_Subscription_Center。

McAfee Labs 安全建议

McAfee Labs 安全建议是由全球研究团队创建的通知，旨在指示哪些迈克菲技术可以用来进行修补以防御重大威胁。

请登录以下网址注册迈克菲实验室安全公告：

<http://www.mcafee.com/apps/mcafee-labs/signup.aspx>。

McAfee Labs DAT 通知服务

McAfee Labs DAT 通知可以告知您何时下载 DAT。McAfee Labs 会在每周一至周五发布最新的 DAT，以确保您的产品具有最新的检测和修复功能。如果发现了安全威胁，同时 McAfee Labs 对威胁指定的风险评估为“中级”或更高，他们将会通知您下载紧急发布的 DAT 文件。

在以下地址注册 McAfee Labs DAT 通知服务：

<https://secure.mcafee.com/apps/mcafee-labs/dat-notification-signup.aspx>。

McAfee Labs 漏洞评估

McAfee Labs 漏洞评估通知包含达到“低级 – 已归档”、“中级”、“中级 – 监控”、“高级”或“高级 – 爆发”评估等级的最新威胁信息。

有关威胁等级分类的详细信息，请参阅：

<http://www.mcafee.com/us/mcafee-labs/resources/vulnerability-assessment.aspx>。



支持客户经理关键问题通知

如果发生了对环境产生巨大影响的关键事件，您的支持客户经理会主动与您联系，告知您潜在的问题，并与您的团队齐心协力最大限度地降低或消除对您环境的影响。

在线资源

迈克菲威胁中心

迈克菲威胁中心提供了主要漏洞和威胁的完整列表。它还包含指向删除病毒的实用工具和 McAfee Foundstone® 工具的链接，同时可以模拟存在漏洞的站点，以重点提示常见的漏洞。

迈克菲威胁中心包括：

- Sage 日志 — McAfee Labs 的安全日志，让用户能够深入透视未来的安全威胁
- McAfee AudioParasitics — 有关最新威胁的播客
- McAfee Labs 博客 — 来自迈克菲恶意软件研究人员的博客
- 当前恶意软件和漏洞说明 — 最新威胁排名

迈克菲威胁中心地址为：

<http://www.mcafee.com/us/mcafee-labs/threat-intelligence.aspx>。

McAfee TrustedSource

McAfee Trusted Source 网站可以按域和 IP 地址提供有关电子邮件发件人的准确信息。该网站让您能够查看发件人的当前信誉和历史信誉，以及他们的邮件发送模式，另外还提供分析信息，例如来源国家/地区、网络所有者、每个域内的已知发件人的主机。

网站还包括 URL 检查工具，用于提供 TrustedSource Web 数据库中的 URL 的状态、分类和 Web 信誉信息（将 URL 分为多个类别和信誉级别，以便在 Web 过滤策略中使用）。您还可以建议更改 URL 的分类。

请在以下地址访问 TrustedSource：

<http://www.trustedsource.org>。



在线访问定义文件

很多迈克菲产品需要定义文件或 DAT。DAT 包含反恶意软件引擎正确检测威胁和清理感染所需的信息。下表介绍了各种类型的 DAT 文件以及它们的发布或使用时间。

DAT 类型	说明
每日 DAT 文件	仅包含最新病毒信息（无扫描引擎），每天进行更新。每日 DAT 文件由您的迈克菲每日 DAT 产品自动下载。如果您需要下载最新每日 DAT 的副本，请访问： http://www.mcafee.com/apps/downloads/security-updates/security-updates.aspx
SuperDAT	SuperDAT 是可通过单步骤执行的更新，适用于常规 DAT 文件以及您的产品使用的反恶意软件引擎。当其他更新方法失败或系统必须断开网络连接时，可使用 SuperDAT 来更新 DAT 和引擎。如要下载 SuperDAT，请访问： http://www.mcafee.com/apps/downloads/security-updates/security-updates.aspx
Beta DAT	Beta DAT 是每小时都会生成的 DAT 文件，包含最近收到的其他恶意软件定义。Beta DAT 经过的误报检测非常有限，建议主要在高风险系统上使用，或在每日 DAT 没有检测到感染的情况下使用。如要下载 Beta DAT，请访问： http://www.mcafee.com/apps/mcafee-labs/beta/dat-file-updates.aspx
Extra.DAT	Extra.DAT 是在每日 DAT 文件尚未涵盖已提交的某种恶意软件的情况下，McAfee Labs 作为应对措施直接提供的临时定义文件。Extra.DAT 的作用是应对紧急情况，直至新恶意软件可以包含在每日 DAT 中。在将额外检测添加到每日 DAT 时，Extra.DAT 将自动过期和删除。

除了常规 DAT 文件之外，VirusScan Enterprise 等多种迈克菲产品还利用了全球威胁智能感知系统技术。全球威胁智能感知系统可进行实时行为分析，为 DAT 签名中的检测提供补充。通过启用此功能，您可以减少公司面临的潜在威胁风险。

工作方式

1. 用户收到扫描代理认为可疑但在当前本地 DAT 文件中没有签名的文件（例如，加密或打包的文件）。
2. 使用全球威胁智能感知系统，代理发送该文件的指纹，在 McAfee Labs 的全面实时数据库中进行即时查找。
3. 如果该指纹被识别为恶意的，则将向用户发出相应的响应以拦截或隔离文件。



获取帮助

客户服务

有关授权和支持权限的非技术问题（例如找回忘记的授权号），可通过电话或在线提交，并由迈克菲客户服务部门予以解决，或者您也可以查看最常见客户问题解答，地址为：

<http://www.mcafee.com/us/support/customer-service-faq.aspx>。

有关 Secure Computing 公司以前提供的产品的常见问题解答，可从以下地址找到：

<https://www.securecomputing.com/index.cfm?skey=297>。

在线技术资源

除了本文档的“部署辅助工具”部分介绍的功能之外，迈克菲还提供在线工具，用于快速轻松地解决问题。在白金门户 (<https://platinum.mcafee.com>) 上，您可以找到一整套全面的、可搜索支持工具集，包括知识库、产品文档和软件下载。请登录门户，充分利用白金门户的各项功能。

知识库

迈克菲知识库包含 15000 多篇文章，为查找问题解决方法提供了一种快速简便的方法。它提供强大的搜索功能，还提供指向热门搜索、新增内容和常见问题的快速链接。

在迈克菲白金门户，单击 **“Search the KnowledgeBase”**（搜索知识库）链接，用户能够使用基于查询的搜索，查找有关迈克菲产品的问题的解决方案。然后可以使用页面左侧的过滤器，对查询结果进行限定。

通过单击文章顶部的 **“Add to Favorites”**（添加到收藏），您可在知识库主页上将最多 50 篇文章标记为收藏内容。要将文章从您的收藏夹中删除，请单击页面右侧的 **“My Favorites”**（我的收藏），然后单击文章名称旁边的 **“Remove”**（删除）。

您还可以按产品和版本**浏览知识库**。

迈克菲社区

通过迈克菲社区，您能够与其他客户进行交流，了解和分享有关迈克菲产品的解决方案。社区成员可以发表讨论、建立用户群、共享文档和撰写博文。您必须注册才能发布内容，立即加入！

请访问迈克菲社区，地址为：<http://community.mcafee.com>。



如何将病毒或恶意软件样本提交给 McAfee Labs

在将样本提交到 McAfee Labs 进行检查时，可以使用两种提交方式：

- **迈克菲白金门户**

这是 McAfee Labs 接收白金客户提交样本的首选方法。使用此方法，我们可以更快速地处理和响应您的样本。您可以在知识库文章 [KB68030](#) 找到有关使用迈克菲白金门户的说明。

- **电子邮件**

您可将样本作为电子邮件附件通过 virus_research_platinum@mcafee.com 直接提交给 McAfee Labs。在通过电子邮件提交样本时，您必须将样本压缩保存到密码保护的 Zip 文件中，密码为 “infected”（所有字母小写）。有关如何创建 Zip 文件和密码保护的说明，请参阅以下文章：

- o [Using WinZip（使用 Winzip）](#)

- o [Using Windows File Compression（使用 Windows 文件压缩）](#)

提交信息

为帮助我们加快样本审查过程，请随样本一起提供以下信息：

- 提交样本中包含的所有文件的列表，包括在何处或以何种方式找到这些文件的简要说明
- 哪些症状导致您怀疑该样本是恶意的
- 您的安全产品是否发现病毒（请注明安全产品供应商、产品名称、版本号，以及为样本指定的病毒名称）
- 您的迈克菲产品信息（产品名称、引擎和 .DAT 版本）
- 任何可能相关的系统详细信息，包括操作系统和服务包

查找要提交的样本

迈克菲知识库文章 [KB53094](#) 可以帮助客户查找他们系统上的恶意样本。

无需提交的内容

请不要通过迈克菲白金门户或电子邮件发送截图、防病毒日志、HijackThis 日志或预提取文件。只需发送可疑的恶意文件。



自动诊断和补救

解决技术问题的一个最快捷的途径就是使用 McAfee Virtual Technician (MVT)。它是一款自动化工具，可以确定迈克菲产品是否正确安装、更新和工作。易于操作的界面可为您带来无缝体验。它能够主动地诊断出问题，并在适当的情况下解决问题。

MVT 可以使用 ePolicy Orchestrator (ePO-MVT) 在客户端设备上远程运行：

<https://kc.mcafee.com/corporate/index?page=content&id=PD22556>。

MVT-ePO 软件包可在此处下载：

<http://mer.mcafee.com/enduser/downloadepomvt.aspx?lang=English>。

MVT 还可从客户端使用 <http://mvt.mcafee.com> 在客户端计算机上手动执行。

有关如何使用 MVT 的详细信息以及所支持产品的列表，请参阅：

<https://mvt.mcafee.com/mvt/Documents/WalkThruGuide/en-us/MVTWalkThroughGuide.pdf>。

Endpoint Encryption Code of the Day

如果使用 McAfee Endpoint Encryption 的客户需要访问迈克菲设备加密灾难恢复工具包（SafeTech/WinTech 工具包）的某些功能，则他们需要提供每天更改的唯一代码。

要访问 Endpoint Encryption Code of the Day，请登录到白金门户 (<https://platinum.mcafee.com>)，并选择网站横幅上的 **“Additional Services”**（其他服务）下的 **“Endpoint Encryption Code of the Day”**。

Minimum Escalation Requirements (MER) 工具

MER 工具是一种实用程序，用于收集迈克菲产品和常规系统信息，以协助我们的技术人员诊断问题。MER 工具收集的信息包括 MSD 报告（或其他操作系统的等效文件）、事件日志、迈克菲注册表项、迈克菲日志文件和当前 McAfee .EXE 文件。该工具收集的文件因产品和版本而异。收集了必要数据后，它将会创建一个 .TGZ（压缩）文件，您可将该文件发送给我们的技术人员以进行分析或上报。

MER 工具定期更新。可在以下地址下载最新版本：

<https://kc.mcafee.com/corporate/index?page=content&id=KB59385>。

有关如何使用 MER 工具的更多信息，请参阅：

<http://mer.mcafee.com/enduser/lang/English/WebMERWalkthrough.pdf>。

由于在某些操作系统上受到限制以及其他一些问题，MER 工具并不适用于所有产品。有关 MER 工具支持的产品列表，请参阅：

<https://kc.mcafee.com/corporate/index?page=content&id=KB59385>。



辅助技术支持

如果您需要支持技术人员的协助，迈克菲白金企业支持可为您提供在线服务请求、聊天和电话支持。为帮助我们尽快解决您的问题，请确保您提供以下信息：

- 技术支持授权号
- 软件安装的地理位置
- 问题或错误的详细描述
- 有关安装软件的硬件（硬件必须符合迈克菲公布的规范）的说明，包括序列号或服务标签（如果适用）
- 任何操作系统、网络及与迈克菲软件配套运行的软件的名称和版本，包括补丁和修补程序
- Minimum Escalation Requirements (MER) 工具输出（可选）
- 如果您的服务请求需要上报到更高级别支持，我们可能要求您提供更多文件或有关安装的详细信息。

服务请求号码

我们将为打开的每个新案例创建服务请求号码，并在有关请求的所有查询上引用这一号码。

您可通过登录白金门户 (<https://platinum.mcafee.com>) 并在 **“Interactive Support”**（互动支持）下选择 **“View my open Service Requests”**（查看我的开放服务请求），查看开放服务请求的状态。

可在状态字段上单击特定服务请求，以查看该请求的详细信息。在 **“Updates”**（更新）部分中，您可以查看支持工程师添加的注释，也可以添加能够帮助我们解决您的问题的信息。

创建在线服务请求

要创建新的服务请求，请登录到白金门户 (<https://platinum.mcafee.com>)，并单击 **“Create a Service Request”**（创建服务请求）。填写所有必需字段，并附上可为支持工程师提供帮助的任何其他日志文件或信息。

请使用白金门户提交非关键问题（如 3、4 和 5 级严重性请求）。如果您遇到严重性 1 级或 2 级的问题，请致电产品专家。

迈克菲工程师会在 24 小时内答复您的服务请求。根据问题的复杂程度，工程师可能会通过电话与您联系。

迈克菲支持工程师将至少三次尝试与您联系，每次间隔至少一个工作日。如果我们收到您不在办公室的通知，我们将暂时推迟随后与您的联系。如果三次都未能成功与您取得联系，我们将假定您的问题已经解决，并发出请求已关闭的通知。您可在随后 30 天内随时致电迈克菲支持部门以重新打开该请求。



检查您的服务请求的状态

迈克菲白金门户的“**Interactive Support**”（互动支持）提供了查看服务请求状态的多个选项。

- “View My Open Service Requests”（查看我的开放服务请求）
- “View All My Service Requests”（查看我的所有服务请求）
- “View All My Company Service Requests”（查看我公司的所有服务请求）

金牌业务电话支持

作为白金企业支持客户，您还可以在世界各地享受全年无休的迈克菲金牌业务支持。为实现与客户的无障碍沟通，我们在大多数国家/地区的工作时间提供本地语言支持，而在其他时间提供英语支持。本地语言电话支持不适合所有产品。要使用电话支持，您需要提供您的迈克菲授权号。

请登录迈克菲网站 <http://www.mcafee.com/us/about/contact-us.aspx> 查找您所在国家/地区的最新技术支持电话号码。

产品功能增强请求 (PER)

利用产品功能增强请求 (PER)（以前称为功能修改请求，FMR），您可以要求将额外的功能添加到迈克菲产品。它提供了有关特性的反馈以及您对所关注功能的意见。新的自动化系统不仅能让您更轻松提交 PER，而且还改进了接收有关 PER 进展情况的沟通方式。

有关 PER 网站的信息，请参阅：

<https://kc.mcafee.com/corporate/index?page=content&id=KB60021>

通过记录计划提供质量保证

迈克菲技术支持部门竭力为您提供最佳服务，并投资开发了一款全面的呼叫管理工具，确保管理和业务优化团队可以得到关于特定案例的所有详细信息。记录工具可在数据录入系统时记录数据，包括工程师的按键和鼠标位置，并将其与录制的电话或聊天会话同步。这些信息用于为我们的工程师提供关于最佳实践培训的反馈。



客户反馈计划

迈克菲致力于提供世界级的客户服务和支持，并与业界领先企业 Walker Information 携手合作，实施我们的客户反馈计划。

服务请求结束后，将通过来自 support@walkerinfo.com 的电子邮件邀请，以基于 Web 的调查表的形式发送客户满意度调查。为了限制给特定客户发送的电子邮件数，我们并不会针对所有服务请求发送调查。

调查中的信息为机密信息，仅用于改进迈克菲服务，确保您对服务感到满意。调查信息不与迈克菲之外的任何实体共享。



McAfee, Inc.
3965 Freedom Circle
Santa Clara, CA 95054
888 847 8766
www.mcafee.com

迈克菲、McAfee 和/或此处提及的其他标志是 McAfee, Inc. 和/或其分支机构在美国和/或其他国家/地区的注册商标或商标。此处所有其他已注册和未注册商标都是其相应所有者的专有财产。© 2011 McAfee, Inc. 保留所有权利。

响应规则

迈克菲白金企业技术支持互动始于您的产品专家，您会收到一个唯一的服务请求 (SR) 号，用于跟踪问题的解决情况。我们会尽力在第一次接到电话时解决所有问题。对于未解决的客户问题，我们将根据问题的严重性和解决的优先级进行评估，并据此为客户问题指定一个影响程度评估值。

如果产品专家无法解决问题或分配的影响程度值较高，我们会根据需要将问题上报给上一级解决。迈克菲支持部门的各级技术支持都将充分利用所有可用资源来解决客户问题。以下流程适用于在迈克菲技术支持部门上报的所有服务请求。

上报和回复时间

根据问题的严重性级别，迈克菲信息回复制定了明确的准则，规定了我们的技术人员应就服务请求状态与客户取得联系的频率。信息回复还提供了服务请求在自动上报给下一级之前可以开放的最长时间。

严重性	产品专家 回复	上报至 第三级	上报至 开发部门	状态 更新
1. 业务已停止	3 分钟内	30 分钟	4 小时	连续电话联系
2. 业务严重受阻	3 分钟内	2 小时	6 小时	每小时
3. 业务受阻， 但未停止	3 分钟内	5 天	5 天	每天
4. 业务不受影响， 但出现不良信号	3 分钟内	15 天	25 天	每周
5. 信息请求	3 分钟内	20 天	30 天	每两周



严重性定义

迈克菲会根据问题对您开展业务能力的影响来确定其“严重性”。严重性代码与所有服务请求、故障和增强请求相关联，用于指示请求的影响和紧急程度。

1 级严重性 — 业务已停止

- 企业无法开展业务或业务受到严重影响。
- 产品无法正常使用。
- Internet 连接或邮件的收发已停止。
- 您的企业无法为网络提供可用的病毒防护功能。
- 针对此问题没有切实可行的解决方法。

2 级严重性 — 业务严重受阻

- 企业业务受阻但能继续运营。
- 主要产品功能（如报告或更新）不能正常运行。
- 企业的基础设施普遍存在问题。
- 这些问题包括安装故障、与大品牌软件的冲突或特定的邮件收发问题。
- 企业基本上能够为网络提供可用的病毒防护，但特定资源无法及时更新。

3 级严重性 — 业务受到影响，但未停止运营

- 企业开展业务的能力未受影响。
- 相关问题仅影响到单个设备或整个环境中的独立部分。
- 特定功能无法正常运行。

4 级严重性 — 业务未受影响，但存在值得注意的问题

- 企业开展业务的能力未受影响。
- 问题只影响到少数系统。
- 功能损失问题可以轻松得到解决。

5 级严重性 — 信息或功能修改请求

- 请求提供产品文档或其他信息，但不需要故障排除或问题解决。
- 请求对迈克菲产品的功能或设计进行修改。



支持条款及条件

有关迈克菲支持条款及条件的信息，请参阅：

<http://www.mcafee.com/us/support/terms-and-conditions.aspx>。

停产策略

为确保向客户提供最具创意且经济高效的产品，我们会定期选择停止生产特定产品。停产原因部分包括：

- 出现可以提高安全和功能的新技术。
- 产品已达到其自然生命周期。
- 客户对某种产品的需求非常低，支持这类产品并不能有效利用开发资源。

迈克菲产品管理部门将确定产品的生命周期，以明确产品在整个生命周期中应得到的支持服务等级。我们的目标是设定预期，让您时刻了解您可以期望得到的支持服务等级。我们建议您迁移到最新产品、推荐的其他产品或定制的支持服务。在产品整个生命周期，迈克菲都会执行现有的支持协议。

有关产品停产、停售和全方位服务结束的支持信息，请访问：

<http://www.mcafee.com/us/support/support-eol.aspx>。



白金支持服务

迈克菲致力于通过迈克菲金牌业务支持提供最高水准的服务，但对于具有复杂的或关键任务型环境的一些客户，他们可以选择更加前瞻和个性化的支持解决方案，来降低自身的内部支持成本。

金牌增强型业务支持

非常适合安全环境比较复杂的企业，他们通常需要更长的时间来找出问题根源和解决问题。金牌增强型业务支持提供了金牌技术支持的所有服务项，同时还允许客户直接联系产品专家。这些专家的专业技术和安全知识可以确保客户的复杂问题能够迅速得到解决，从而最大程度地降低业务风险。

白金企业支持

对业务连续性和合规性感到担忧的企业需要更高级别的责任制度和预测性支持。我们指派的支持客户经理 (SAM) 提供个性化支持、风险评估、前瞻性建议和上报服务，有助于解决复杂的技术问题。客户还可以享受直接联系产品专家的便利，以便获得有关产品的具体技术帮助。

白金全球企业支持

白金全球企业支持非常适合从总部进行集中管理的跨国企业。我们指派的全球支持客户经理负责提供集中的客户管理，同时在每个地区提供相应的产品专家。利用我们遍及全球的支持产品专家，我们可以更加迅速地随时随地解决问题。只要您需要，我们将随时随地为您提供全面的产品、技术和问题解决专业知识。

白金大型企业支持

白金大型企业支持是专为大型和综合性企业量身定制的服务，旨在最大程度地减少中断，降低他们的总拥有成本。大型企业支持客户经理作为您的客户 IT 安全团队的补充，与他们密切协作，提供解决方案规划协助、主动建议以及直接协调，力求在最短的时间内解决复杂的技术问题。您可以通过电话联系我们指派的产品专家，他们可在需要时为您提供具体的技术协助。

白金现场企业支持

对于需要最高级别的前瞻性协助以复杂环境管理的企业，我们可以指派一位专门的现场支持客户经理或产品专家，他们将在您的 IT 安全团队中工作，这样必将让您受益匪浅。现场专家直接参与部署前的规划以及最佳惯例制定，旨在充分提升保护力度和减少风险。



其他服务

解决方案服务

很多客户没有足够的时间或资源来充分部署他们的安全产品，迈克菲专业服务可以帮助您迅速、充分地实现迈克菲安全解决方案的价值，加快投资回报速度。此外，配置不当的安全产品可能导致安全保护力度减小、攻击漏洞增加和系统性能降低。迈克菲专业服务顾问可以利用他们在部署迈克菲产品方面的丰富经验，为您提供现场协助。

请访问：<http://www.mcafee.com/us/services/solution-services/index.aspx>。

QuickStart 服务

使用迈克菲的 Quickstart 服务，小型企业可在安装、部署、配置或优化方面获得安全专家的帮助，进而从中受益。这些专家可以远程连接到您的系统，从而帮助您实施、优化和配置迈克菲安全解决方案。

请访问：<http://www.mcafeequickstart.com/>。

迈克菲产品培训

学习所需的实践技能，有效应对当前的攻击和未来的威胁。迈克菲产品培训将向您传授实际操作经验并提供专家指导，使您能够最充分地发挥迈克菲安全产品的作用。请访问：

<http://www.mcafee.com/us/services/solution-services/index.aspx>。

Foundstone 咨询

Foundstone 是网络安全咨询领域的知名领先企业，其服务对象包括数百家《财富》500 强大型企业、联邦和州政府机构以及军事机构。我们的专业顾问均为经过认证的专家、培训人员和技术文档撰写人员，他们可在网络评估、安全状况检查、软件 and 应用程序服务 (SASS) 方面提供协助。请访问：

<http://www.mcafee.com/us/services/mcafee-foundstone-practice.aspx>。

战略安全培训

此项服务可以帮助您的内部安全团队了解保护业务所需的工具和方法。Foundstone 培训采用了互动式的课堂讲解和实验室操作实践相结合的方法。学员在培训结束时，能够真正了解重要的安全问题，并知道如何应对这些问题。请访问：

<http://www.mcafee.com/us/services/strategic-security-education/index.aspx>。

