

# 启明星辰公司客户服务指南

(V5.5)

北京启明星辰信息安全技术有限公司



## 目 录

|          |                            |          |
|----------|----------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>服务分类.....</b>           | <b>1</b> |
| <b>2</b> | <b>产品质量保证期的定义.....</b>     | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>服务内容描述.....</b>         | <b>3</b> |
| 3.1      | 产品基本服务类 .....              | 3        |
| 3.1.1    | 5×8 技术支持服务.....            | 3        |
| 3.1.2    | 7×24 技术支持服务.....           | 4        |
| 3.1.3    | 天阗特征库升级授权.....             | 4        |
| 3.1.4    | 天镜漏洞库升级服务.....             | 4        |
| 3.1.5    | 天清入侵防御系统IPS 特征库升级授权.....   | 4        |
| 3.1.6    | 天清入侵防御系统NIPS 特征库升级授权.....  | 5        |
| 3.1.7    | 天清入侵防御系统NIPS 病毒模块使用许可..... | 5        |
| 3.1.8    | 天清汉马 USG 病毒模块使用许可.....     | 5        |
| 3.1.9    | 天清汉马 USG IPS 模块使用许可.....   | 6        |
| 3.2      | 产品增值服务类 .....              | 6        |
| 3.2.1    | 硬件产品备机服务.....              | 6        |
| 3.2.2    | 硬件产品维保服务.....              | 7        |
| 3.2.3    | 硬件产品维修服务.....              | 8        |
| 3.2.4    | 换代软件版本升级.....              | 8        |
| 3.3      | 产品安装服务类 .....              | 9        |
| 3.3.1    | 产品安装服务.....                | 9        |
| 3.4      | 产品特别服务类 .....              | 9        |
| 3.4.1    | 应急通告.....                  | 9        |
| 3.4.2    | 产品软件定制开发.....              | 10       |
| 3.4.3    | 补天I号.....                  | 10       |
| 3.4.4    | 补天II号.....                 | 10       |
| 3.4.5    | 补天III号.....                | 11       |
| 3.4.6    | 补天IV号.....                 | 11       |
| 3.4.7    | 天镜扫描报告分析.....              | 11       |
| 3.4.8    | EMS 传递升级包服务.....           | 12       |
| 3.4.9    | 电子邮件传递升级包服务.....           | 12       |
| 3.4.10   | 现场巡检（次） .....              | 12       |
| 3.4.11   | 现场巡检（年） .....              | 13       |
| 3.4.12   | 产品现场支持.....                | 14       |
| 3.5      | 安全服务类 .....                | 15       |
| 3.5.1    | 蠕虫定位与查杀建议.....             | 15       |
| 3.5.2    | 入侵追踪.....                  | 15       |

|          |                         |           |
|----------|-------------------------|-----------|
| 3.5.3    | 漏洞扫描分析.....             | 15        |
| 3.5.4    | 现场应急响应.....             | 15        |
| 3.6      | 安全培训服务类.....            | 16        |
| 3.6.1    | 启明星辰安全认证培训.....         | 16        |
| 3.6.2    | 国内安全认证培训.....           | 18        |
| 3.6.3    | 国际安全认证培训.....           | 19        |
| 3.6.4    | 启明星辰客户化定制培训.....        | 20        |
| <b>4</b> | <b>客户服务条款.....</b>      | <b>21</b> |
| 4.1      | 服务内容（根据所选服务，将模块贴入）..... | 21        |
| 4.2      | 技术支持.....               | 21        |
| 4.2.1    | 全国支持机构.....             | 21        |
| 4.2.2    | 支持时间.....               | 27        |
| 4.2.3    | 支持方式.....               | 27        |
| 4.3      | 配套软件支持.....             | 28        |
| 4.4      | 产品故障级别及解决时限.....        | 28        |
| 4.4.1    | 产品故障解决时限表.....          | 28        |
| 4.4.2    | 产品故障级别划分说明.....         | 28        |
| 4.5      | 服务流程.....               | 30        |
| 4.6      | 特别声明.....               | 30        |

## 1 服务分类

| 产品基本服务类                   |             |                |              |
|---------------------------|-------------|----------------|--------------|
| 服务名称                      | 服务编号        | 费用说明           | 备注           |
| 5×8 技术支持服务                | VPS-B1      | 质量保证期外收费       | 详见价格表        |
| 7×24 技术支持服务               | VPS-B4      | 收费             | 详见价格表        |
| 天阃特征库升级授权                 | VPS-B2-产品型号 | 新采购产品第一年<br>免费 | 需 Licence 授权 |
| 天镜漏洞库升级服务                 | VPS-B2-产品型号 | 新采购产品第一年<br>免费 | 需 Licence 授权 |
| 天清入侵防御系统 IPS<br>特征库升级授权   | VPS-B2-产品型号 | 新采购产品第一年<br>免费 | 需 Licence 授权 |
| 天清入侵防御系统<br>NIPS 特征库升级授权  | VPS-B2-产品型号 | 新采购产品第一年<br>免费 | 需 Licence 授权 |
| 天清入侵防御系统<br>NIPS 病毒模块使用许可 | 参考产品型号      | 收费             | 需 Licence 授权 |
| 天清汉马 USG 病毒模<br>块使用许可     | 参考产品型号      | 收费             | 需 Licence 授权 |
| 天清汉马 USG IPS 模<br>块使用许可   | 参考产品型号      | 收费             | 需 Licence 授权 |
| 产品增值服务类                   |             |                |              |
| 服务名称                      | 服务编号        | 费用说明           | 备注           |
| 硬件产品备机服务                  | VPS-A2-产品型号 | 收费             | 详见价格表        |
| 硬件产品维保服务                  | VPS-A3-产品型号 | 质量保证期外收费       | 详见价格表        |
| 硬件产品维修服务                  | VPS-A4-产品型号 | 质量保证期外收费       | 详见价格表        |
| 换代软件版本升级                  | 参考产品型号      | 收费             | 详见价格表        |
| 产品安装服务类                   |             |                |              |
| 服务名称                      | 服务编号        | 费用说明           | 备注           |
| 产品安装服务                    | VPI-产品型号    | 收费             | 详见价格表        |
| 产品特别服务类                   |             |                |              |
| 服务名称                      | 服务编号        | 费用说明           | 备注           |
| 应急通告                      | VPS-S1      | 收费             | 详见价格表        |
| 产品软件定制开发                  | VPS-S3      | 收费             | 详见价格表        |
| 补天 I 号                    | VPS-S81     | 收费             | 详见价格表        |
| 补天 II 号                   | VPS-S82     | 收费             | 详见价格表        |

| 补天 III 号                | VPS-S83                 | 收费   | 详见价格表 |
|-------------------------|-------------------------|------|-------|
| 补天 IV 号                 | VPS-S84                 | 收费   | 详见价格表 |
| 天镜扫描报告分析                | VPS-S6                  | 收费   | 详见价格表 |
| EMS 传递升级包服务             | VPS-S7                  | 收费   | 详见价格表 |
| 电子邮件传递升级包服务             | VPS-S8                  | 收费   | 详见价格表 |
| 现场巡检（次）                 | VPS-S91                 | 收费   | 详见价格表 |
| 现场巡检（年）                 | VPS-S92                 | 收费   | 详见价格表 |
| 产品现场支持                  | VPS-S10                 | 收费   | 详见价格表 |
| 安全服务类                   |                         |      |       |
| 服务名称                    | 服务编号                    | 费用说明 | 备注    |
| 蠕虫定位与查杀建议               | VSS-S1                  | 收费   | 详见价格表 |
| 入侵追踪                    | VSS-S2                  | 收费   | 详见价格表 |
| 漏洞扫描分析                  | VSS-S3                  | 收费   | 详见价格表 |
| 现场应急响应                  | VSS-S4                  | 收费   | 详见价格表 |
| 安全培训服务类                 |                         |      |       |
| 服务名称                    | 服务编号                    | 费用说明 | 备注    |
| 注册信息安全专业人员(CISP) 培训     | Certificate-01          | 收费   | 详见价格表 |
| 注册信息安全员(CISM) 培训        | Certificate-02          | 收费   | 详见价格表 |
| 启明星辰认证安全技术工程师(VCSE) 培训  | Certificate-07/08/11/12 | 收费   | 详见价格表 |
| 启明星辰认证产品工程师(VCPE) 培训    | Certificate-03/04/05/06 | 收费   | 详见价格表 |
| 启明星辰认证安全管理员(VCSA)培训     | Certificate-14          | 收费   | 详见价格表 |
| 启明星辰安全威胁防御工程师 (VCSDE)培训 | Certificate-13          | 收费   | 详见价格表 |
| 启明星辰操作系统加固专家(VCOHP)培训   | Certificate-09/10       | 收费   | 详见价格表 |
| 国际注册信息系统安全师 (CISSP) 培训  | International-01        | 收费   | 详见价格表 |
| ISO/IEC 27001主任审核员培训    | International-02        | 收费   | 详见价格表 |
| 信息安全审计认证(CISA) 培训       | International-03        | 收费   | 详见价格表 |
| 客户定制化培训                 | customized -01          | 收费   | 详见价格表 |

## 2 产品质量保证期的定义

- (1) 产品质量保证期的界定：自产品到货验收之日起一年。
- (2) 产品质量保证期内的服务承诺：对软件产品介质盘，产品质量保证期内可免费进行更换。硬件平台可免费维修，启明星辰承担单程运保费。质量保证期外的硬件平台维修服务，对硬件平台的维修部件提供自硬件平台维修完毕发出之日起三个月的免费保修。
- (3) 免责声明
- 以下情况不属于免费质量保证的范围：
1. 用户私自揭开防伪标签的设备
  2. 由于使用不当或人为损坏、烧毁的设备
  3. 已过质量保证期的产品
  4. 非本公司生产的产品

## 3 服务内容描述

### 3.1 产品基本服务类

#### 3.1.1 5×8 技术支持服务

服务编号：VPS-B1

| 服务方式       | 服务对象            | 服务频率           | 服务内容  | 服务结果                |
|------------|-----------------|----------------|---|---------------------|
| 热线电话、电子邮件等 | 购买启明星辰公司产品的所有用户 | 工作日 9:00—17:30 | 提供 5 天×8 小时热线技术服务，就产品的使用、技术及出现的问题等进行解答和处理；每周发送信息快递，发布最新病毒信息、漏洞信息、公司产品信息、公司新闻及发展动态等。 | 解决并反馈用户提出的问题或提交技术文档 |

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：质量保证期内免费。

### 3.1.2 7×24 技术支持服务

服务编号: VPS-B4

| 服务方式       | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容   | 服务结果                |
|------------|-----------------|------|--|---------------------|
| 热线电话、电子邮件等 | 购买启明星辰公司产品的所有用户 | 实时   | 提供 7 天×24 小时热线技术服务,就产品的使用、技术及出现的问题等进行解答和处理;每周发送信息快递,发布最新病毒信息、漏洞信息、公司产品信息、公司新闻及发展动态等。 | 解决并反馈用户提出的问题或提交技术文档 |

适用产品: 启明星辰公司的所有产品

收费方式: 收费。

### 3.1.3 天阗特征库升级授权

服务编号: VPS-B2-产品型号

| 服务方式           | 服务对象                | 服务频率    | 服务内容                    | 服务结果              |
|----------------|---------------------|---------|-------------------------|-------------------|
| 网站(需Licence授权) | 购买启明星辰公司天阗系列产品的所有用户 | 每月一次或多次 | 提供天阗特征库的升级文件,供天阗用户升级特征库 | 用户可以从网站下载天阗特征库升级包 |

适用产品: 启明星辰公司的天阗系列产品

收费方式: 新采购产品第一年免费。

### 3.1.4 天镜漏洞库升级服务

服务编号: VPS-B2-产品型号

| 服务方式           | 服务对象      | 服务频率     | 服务内容                       | 服务结果            |
|----------------|-----------|----------|----------------------------|-----------------|
| 网站(需Licence授权) | 购买天镜的所有用户 | 每月一次或多次。 | 提供天镜产品漏洞库完整升级包;提供漏洞库增量升级包。 | 用户可以从网站下载漏洞库升级包 |

适用产品: 启明星辰公司的天镜产品

收费方式: 新采购产品第一年免费。

### 3.1.5 天清入侵防御系统 IPS 特征库升级授权

服务编号: VPS-B2-产品型号

| 服务方式             | 服务对象                       | 服务频率    | 服务内容                | 服务结果            |
|------------------|----------------------------|---------|---------------------|-----------------|
| 网站（需 Licence 授权） | 购买启明星辰公司天清入侵防御系统 IPS 的所有用户 | 两周一次或多次 | 提供特征库的升级文件，供用户升级特征库 | 系统自动从网站下载并升级特征库 |

适用产品：启明星辰公司的天清入侵防御系统 IPS

收费方式：新采购产品第一年免费。

### 3.1.6 天清入侵防御系统 NIPS 特征库升级授权

服务编号: VPS-B2-产品型号

| 服务方式             | 服务对象                | 服务频率 | 服务内容                | 服务结果            |
|------------------|---------------------|------|---------------------|-----------------|
| 网站（需 Licence 授权） | 购买天清入侵防御系统 NIPS 的用户 | 每周一次 | 提供特征库的升级文件，供用户升级特征库 | 系统自动从网站下载并升级特征库 |

适用产品：启明星辰公司的天清入侵防御系统 NIPS

收费方式：新采购产品第一年免费。

### 3.1.7 天清入侵防御系统 NIPS 病毒模块使用许可

服务编号: 参考产品型号

| 服务方式             | 服务对象                | 服务频率 | 服务内容                | 服务结果            |
|------------------|---------------------|------|---------------------|-----------------|
| 网站（需 Licence 授权） | 购买天清入侵防御系统 NIPS 的用户 | 每周一次 | 提供病毒库的升级文件，供用户升级病毒库 | 系统自动从网站下载并升级病毒库 |

适用产品：启明星辰公司的天清入侵防御系统 NIPS

收费方式：收费。

### 3.1.8 天清汉马 USG 病毒模块使用许可

服务编号: 参考产品型号

| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

|                  |                             |         |                     |                 |
|------------------|-----------------------------|---------|---------------------|-----------------|
| 网站（需 Licence 授权） | 购买天清汉马 USG 一体化安全网关系列产品的所有用户 | 两周一次或多次 | 提供病毒库的升级文件,供用户升级病毒库 | 系统自动从网站下载并升级病毒库 |
|------------------|-----------------------------|---------|---------------------|-----------------|

适用产品：启明星辰公司的天清汉马 USG 一体化安全网关系列产品  
 收费方式：收费。

### 3.1.9 天清汉马 USG IPS 模块使用许可

服务编号：参考产品型号

| 服务方式             | 服务对象                        | 服务频率 | 服务内容                | 服务结果            |
|------------------|-----------------------------|------|---------------------|-----------------|
| 网站（需 Licence 授权） | 购买天清汉马 USG 一体化安全网关系列产品的所有用户 | 每周一次 | 提供特征库的升级文件,供用户升级特征库 | 系统自动从网站下载并升级特征库 |

适用产品：启明星辰公司的天清汉马 USG 一体化安全网关系列产品  
 收费方式：收费。

## 3.2 产品增值服务类

### 3.2.1 硬件产品备机服务

服务编号：VPS-A2-产品型号

| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

|                  |                  |             |  |                     |
|------------------|------------------|-------------|--|---------------------|
| <p>邮政速递、航空快运</p> | <p>购买此项服务的用户</p> | <p>用户需要</p> | <p>a. 接到报修电话后我公司的技术服务人员对故障现象进行了解询问和判断；</p> <p>b. 当断定为硬件故障后，对于质量保证期内的产品且用户需要提供备机服务和购买了硬件备机服务的用户，我公司技术服务人员将与用户联系有关备机的发货事宜和故障机的接收事宜，同时签订《产品发回承诺书》（传真件有效）；</p> <p>c. 故障机维修完毕后，我公司技术服务人员会及时与用户联系有关故障机的发货与备机的返还事宜；</p> <p>d. 运保费的承担责任：凡是由我公司发出的产品的运保费用由我公司承担。凡是由用户发出的产品的运保费用由用户承担。</p> <p><b>注：对于用户私自揭开防伪商标的设备，拒绝提供此项服务。</b></p> | <p>用户系统正常工作不间断。</p> |
|------------------|------------------|-------------|--|---------------------|

适用产品：启明星辰公司的硬件产品

收费方式：收费。

### 3.2.2 硬件产品维保服务

服务编号：VPS-A3-产品型号

| 服务方式             | 服务对象                 | 服务频率            | 服务内容   | 服务结果           |
|------------------|----------------------|-----------------|--|----------------|
| <p>邮政速递、航空快运</p> | <p>购买启明星辰公司产品的用户</p> | <p>根据用户使用情况</p> | <p>a. 接到报修电话后，我公司的技术服务人员对故障现象进行了解询问和判断；</p> <p>b. 当断定为硬件故障后，我公司技术服务人员将与用户联系有关故障机的发送事宜；</p> <p>c. 故障机维修完毕后，我公司技术服务人员会及时与用户联系有关该机的发货事宜；</p> <p>d. 从启明星辰接收到故障机到将维修好的设备发出，最长工作周期一般为 18 个工作日；</p> <p><b>注：对于用户私自揭开防伪商标的设备，拒绝提供此项服务。</b></p> | <p>硬件正常工作。</p> |

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：在产品质量保证期内免费提供服务。运保费的承担责任：凡由我公司发出的产品运保费用由我公司承担。凡由用户发出的产品运保费用由用户承担。但如果需要现场支持时，需要单独收取现场支持费用。

### 3.2.3 硬件产品维修服务

服务编号：VPS-A4-产品型号

| 服务方式      | 服务对象            | 服务频率     | 服务内容   | 服务结果    |
|-----------|-----------------|----------|--|---------|
| 邮政速递、航空快运 | 购买启明星辰公司产品的所有用户 | 根据用户使用情况 | a. 用户先将故障机发回，再对故障机进行故障诊断，并且核算维修成本；<br>b. 用户收到维修结算单后，对是否维修进行确认，并办理付款手续；如用户确认不需维修，用户仍需承担固定的检修费用；<br>c. 我公司接到维修款后，对产品进行维修并将维修后的产品及时发给用户；<br>d. 从启明星辰接收到故障机到将维修好的设备发出，最长工作周期一般为 18 个工作日；<br>e. 针对维修部件提供自维修完毕发出之日起 3 个月的免费保修。<br><b>注：对于用户私自揭开防伪商标的设备，拒绝提供此项服务。</b> | 硬件正常工作。 |

适用产品：质量保证期外且未购买“硬件产品维保服务”的产品。

收费方式：质量保证期外收费。运保费的承担责任：凡由我公司发出的产品运保费用由我公司承担。凡由用户发出的产品运保费用由用户承担。但如果需要现场支持时，需要单独收取现场支持费用。

### 3.2.4 换代软件版本升级

服务编号：参考产品型号

| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

|             |                 |                |  |             |
|-------------|-----------------|----------------|--|-------------|
| Email、邮寄或现场 | 购买启明星辰公司产品的所有用户 | 根据合同规定的内容进行实施。 | <p>软件版本的规定：A.B.C.D<br/>其中：A 和 B 分别体现产品的系统结构的变化，用 0—9 表示。C 和 D 分别体现产品小功能的增加和产品维护，用 0—99 表示。<br/>A 和 B 的变化定义为：产品更新换代。<br/>C 和 D 的变化定义为：同代软件版本升级。<br/>不同产品的表示方式可能不同。<br/>若版本表示的方式有变化，按新的版本表示方式确定。</p> | 用户产品升级成新版本。 |
|-------------|-----------------|----------------|--|-------------|

适用产品：“启明星辰公司产品及相关服务价格表”中明确包含此项服务的产品

收费方式：收费，费用包括由于升级产生的相关费用，如：新版本使用对用户的培训费用。

### 3.3 产品安装服务类

#### 3.3.1 产品安装服务

服务编号：VPI-产品型号

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容                       | 服务结果    |
|------|-----------------|------|----------------------------|---------|
| 现场   | 购买启明星辰公司产品的所有用户 | 根据合同 | 产品安装、调试，针对产品安装、调试、使用的操作培训。 | 产品验收合格。 |

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：收费。

### 3.4 产品特别服务类

#### 3.4.1 应急通告

服务编号：VPS-S1

| 服务方式    | 服务对象            | 服务频率      | 服务内容                              | 服务结果      |
|---------|-----------------|-----------|-----------------------------------|-----------|
| 电子邮件和电话 | 购买启明星辰公司产品的所有用户 | 重大安全事件发生时 | 以电话或邮件的方式，将重大漏洞信息、病毒信息等第一时间通知给用户。 | 使客户知悉通告内容 |

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：收费。

### 3.4.2 产品软件定制开发

服务编号：VPS-S3

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容       | 服务结果         |
|------|-----------------|------|------------|--------------|
| 定制   | 购买启明星辰公司产品的所有用户 | 用户需要 | 开发用户需要的新功能 | 提供软件并对原有系统升级 |

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：收费。

### 3.4.3 补天 I 号

服务编号：VPS-S81

| 服务方式 | 服务对象   | 服务频率 | 服务内容                                  | 服务结果        |
|------|--|------|---------------------------------------|-------------|
| 现场   | 购买天阗或天清 IPS 产品的所有客户，特别适用于产品监控或保护范围与互联网完全隔离，事件种类较少的客户 | 一次性  | 由客户专员或工程师负责实施，内容包括事件统计分析；Top5 事件详细分析。 | 提交固定格式的分析报告 |

适用产品：启明星辰公司的天阗和天清 IPS 产品

收费方式：收费。

### 3.4.4 补天 II 号

服务编号：VPS-S82

| 服务方式 | 服务对象   | 服务频率 | 服务内容   | 服务结果         |
|------|--|------|--|--------------|
| 现场   | 购买天阗或天清 IPS 产品的所有用户，特别适用于产品初次部署，迫切需要对网内安全现状有一个全面的了解并对 IDS&IPS 系统做一次彻底优化的客户 | 一次性  | 由高级客户专员或高级工程师负责实施，内容包括对一定时间段内全部危险事件详细分析；根据分析结果完成策略定制 | 提交可定制格式的分析报告 |

适用产品：启明星辰公司的天阗和天清 IPS 产品

收费方式：收费。

### 3.4.5 补天 III 号

服务编号：VPS-S83

| 服务方式 | 服务对象  | 服务频率                 | 服务内容   | 服务结果         |
|------|---|----------------------|--|--------------|
| 现场   | 购买天阗或天清 IPS 产品的所有用户，特别适用于组织安全要求严格，需要持续根据安全状况实施改进措施，有按季度上报分析报告的管理需求的客户 | 4+1（4 次日志分析+1 次策略定制） | 由高级客户专员或高级工程师负责实施，内容包括对一定时间段内全部危险事件详细分析；根据分析结果完成策略定制 | 提交可定制格式的分析报告 |

适用产品：启明星辰公司的天阗和天清 IPS 产品

收费方式：收费。

### 3.4.6 补天 IV 号

服务编号：VPS-S84

| 服务方式 | 服务对象   | 服务频率                     | 服务内容   | 服务结果        |
|------|--|--------------------------|--|-------------|
| 现场   | 购买天阗或天清 IPS 产品的所有用户，特别适用于组织安全要求严格，需要持续根据安全状况实施改进措施，有按月上报分析报告的管理需求的客户 | 12 + 2（12 次日志分析+2 次策略定制） | 由高级客户专员或高级工程师负责实施，内容包括对一定时间段内全部危险事件详细分析；根据分析结果完成策略定制 | 提交固定格式的分析报告 |

适用产品：启明星辰公司的天阗和天清 IPS 产品

收费方式：收费。

### 3.4.7 天镜扫描报告分析

服务编号：VPS-S6

| 服务方式 | 服务对象        | 服务频率 | 服务内容                                    | 服务结果       |
|------|-------------|------|---|------------|
| 现场   | 购买天镜产品的所有用户 | 一次性  | 针对天镜产品，根据天镜扫描结果进行人工分析，提出漏洞处理建议，并提交分析报告。 | 提交天镜扫描分析报告 |

适用产品：启明星辰公司的天镜产品

收费方式：收费。

### 3.4.8 EMS 传递升级包服务

服务编号：VPS-S7

| 服务方式      | 服务对象                                 | 服务频率 | 服务内容                               | 服务结果       |
|-----------|--------------------------------------|------|------------------------------------|------------|
| EMS（特快专递） | 已经购买公司产品升级包，但无法连接到 Internet 进行升级的用户。 | 每月一次 | 通过快递方式将用户已购买的漏洞库、病毒库、事件库等升级包传递给用户。 | 用户收到升级包光盘。 |

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：收费。

### 3.4.9 电子邮件传递升级包服务

服务编号：VPS-S8

| 服务方式           | 服务对象                    | 服务频率    | 服务内容                                    | 服务结果         |
|----------------|-------------------------|---------|---|--------------|
| 电子邮件方式 (email) | 已经购买公司产品升级包，但无法在线升级的用户。 | 每月一次或多次 | 通过 email 方式将用户已购买的漏洞库、病毒库、事件库等升级包传递给用户。 | 用户收到升级包电子邮件。 |

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：收费。

### 3.4.10 现场巡检（次）

服务编号：VPS-S91

| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

|    |                 |     |   |   |
|----|-----------------|-----|---|---|
| 现场 | 购买此项服务的<br>所有用户 | 一次性 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查硬件设备运行状况，如果巡检过程中发现任何硬件故障或运行异常，及时办理维修；</li> <li>2、检查产品配套软件运行状况，更新事件库、漏洞库、病毒库，对数据库加以维护，对各项配置加以优化，对于发现的任何问题及时解决；</li> <li>3、对产品软件载体主机进行安全加固，安装重要系统安全补丁及数据库补丁，如发现该机感染病毒，及时对病毒进行查杀；</li> <li>4、主动与用户进行技术沟通，征求用户对产品及服务的意见与建议，解答用户感兴趣的技术问题，使服务更加适应需求；</li> <li>5、在必要的情况下协助用户完成应用系统的重大调整，包括重建数据库、重新安装安全产品软件平台等。</li> <li>6、对沟通中涉及的问题、意见及建议进行整理，形成设备现场巡检报告，一式两份，甲乙双方各自保留，反馈并跟踪处理现场不能解决的用户问题。</li> </ol> | 通过现场巡检，帮助用户及时发现并消除网络环境中潜在的安全隐患，保障网络设备的正常运行，维护网络环境的安全可靠。 |
|----|-----------------|-----|---|---|

人员要求：该项服务需甲方与我方巡检工程师共同配合完成，我方派出的巡检人员均为经验丰富的启明星辰客户专员或高级客户专员，需要甲方至少能够提供一名技术人员，且对网络及系统安全有一定的了解，熟悉启明星辰公司产品操作，能够在我方巡检人员的指导下对系统及安全设备进行必要的补丁、事件库、漏洞库、病毒库等安全升级。

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：收费。

### 3.4.11现场巡检（年）

服务编号：VPS-S92

| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

|    |                 |        |   |   |
|----|-----------------|--------|---|---|
| 现场 | 购买此项服务的<br>所有用户 | 每年 4 次 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查硬件设备运行状况，如果巡检过程中发现任何硬件故障或运行异常，及时办理维修；</li> <li>2、检查产品配套软件运行状况，更新事件库、漏洞库、病毒库，对数据库加以维护，对各项配置加以优化，对于发现的任何问题及时解决；</li> <li>3、对产品软件载体主机进行安全加固，安装重要系统安全补丁及数据库补丁，如发现该机感染病毒，及时对病毒进行查杀；</li> <li>4、主动与用户进行技术沟通，征求用户对产品及服务的意见与建议，解答用户感兴趣的技术问题，使服务更加适应需求；</li> <li>5、在必要的情况下协助用户完成应用系统的重大调整，包括重建数据库、重新安装安全产品软件平台等。</li> <li>6、对沟通中涉及的问题、意见及建议进行整理，形成设备现场巡检报告，一式两份，甲乙双方各自保留，反馈并跟踪处理现场不能解决的用户问题。</li> </ol> | 通过现场巡检，帮助用户及时发现并消除网络环境中潜在的安全隐患，保障网络设备的正常运行，维护网络环境的安全可靠。 |
|----|-----------------|--------|---|---|

人员要求：该项服务需甲方与我方巡检工程师共同配合完成，我方派出的巡检人员均为经验丰富的启明星辰客户专员或高级客户专员，需要甲方至少能够提供一名技术人员，且对网络及系统安全有一定的了解，熟悉启明星辰公司产品操作，能够在我方巡检人员的指导下对系统及安全设备进行必要的补丁、事件库、漏洞库、病毒库等安全升级。

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：收费。

### 3.4.12 产品现场支持

服务编号：VPS-S10

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率                | 服务内容                          | 服务结果   |
|------|-----------------|---------------------|-------------------------------|--------|
| 现场   | 购买此项服务的<br>所有用户 | 当用户有<br>问题需要<br>解决时 | 现场了解用户问题,提出解决问题的<br>办法并解决用户问题 | 系统正常工作 |

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：收费。

### 3.5 安全服务类

#### 3.5.1 蠕虫定位与查杀建议

服务编号：VSS-S1

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容             | 服务结果               |
|------|-----------------|------|------------------|--------------------|
| 用户现场 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 根据需求 | 定位计算机蠕虫病毒，提供查杀建议 | 蠕虫病毒<br>查杀服务<br>报告 |

收费方式：收费。

#### 3.5.2 入侵追踪

服务编号：VSS-S2

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容  | 服务结果       |
|------|-----------------|------|---|------------|
| 用户现场 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 根据需求 | 依据客户提供的足够资料分析攻击者入侵方式，使用的攻击工具，攻击时间，分析攻击者是否对攻击对象、内网植入后门或者嗅探工具等，评估系统再次被入侵的可能，并获取入侵的相关证据。 | 入侵分析<br>报告 |

收费方式：收费。

#### 3.5.3 漏洞扫描分析

服务编号：VSS-S3

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容                            | 服务结果         |
|------|-----------------|------|---------------------------------|--------------|
| 用户现场 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 根据需求 | 使用工具查找各类操作系统及应用系统的漏洞，并提供相应安全措施。 | 漏洞扫描<br>分析报告 |

收费方式：收费。

#### 3.5.4 现场应急响应

服务编号：VSS-S4

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容                  | 服务结果    |
|------|-----------------|------|-----------------------|---------|
| 用户现场 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 根据需求 | 在信息安全事件发生时提供现场紧急援助服务。 | 根据用户要求。 |

收费方式：收费。

### 3.6 安全培训服务类

启明星辰各类安全培训和国际国内认证培训均为收费服务，具体介绍可参见《启明星辰认证培训体系》。

#### 3.6.1 启明星辰安全认证培训

##### 3.6.1.1 启明星辰认证安全技术工程师(VCSE)培训

服务编号：Certificate-07/08/11/12

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容  | 服务结果                                |
|------|-----------------|------|---|-------------------------------------|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期   | <p>VCSE（Venus Certified Security Engineer）认证课程；培训时间共 5 天。</p> <p>主要内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 启明星辰防火墙技术专家(VCFP)培训</li> <li>● 启明星辰入侵检测技术专家(VCIP)培训</li> <li>● 启明星辰数据库安全专家(VCDSP)培训</li> <li>● 启明星辰密码学专家(VCCP)培训</li> </ul> | 考试通过后，获得 VCSE 认证证书和工信部的 NSACE（中级）证书 |

##### 3.6.1.2 启明星辰认证产品工程师(VCPE)培训

服务编号：Certificate-03/04/05/06

| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

|      |                 |    |  |  |
|------|-----------------|----|--|--|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期 | VCPE ( Venus Certified Product Engineer) 认证课程; 培训时间共 5 天。<br>主要内容:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● 启明星辰认证入侵检测产品工程师 (VCIE) 培训</li> <li>● 启明星辰认证防火墙产品工程师 (VCFE) 培训</li> <li>● 启明星辰认证漏洞扫描产品工程师 (VCSCE) 培训</li> <li>● 启明星辰认证终端安全产品工程师 (VCEE) 培训</li> </ul> | 考试通过后, 获得 VCPE 认证证书和工信部的 NSACE (初级) 证书 |
|------|-----------------|----|--|--|

### 3.6.1.3 启明星辰认证安全管理员(VCSA)培训

服务编号: Certificate-14

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容   | 服务结果                                   |
|------|-----------------|------|--|--|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期   | VCSA ( Venus Certified Security Administrator) 认证课程; 培训时间共 3 天。<br>主要内容:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● 信息安全管理体系与标准</li> <li>● 风险评估与管理</li> <li>● 应急响应</li> <li>● 业务连续性与灾难恢复</li> </ul> | 考试通过后, 获得 VCSA 认证证书和工信部的 NSACE (高级) 证书 |

### 3.6.1.4 启明星辰安全威胁防御工程师(VCSDE)培训

服务编号: Certificate-13

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容   | 服务结果                                    |
|------|-----------------|------|--|---|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期   | VCSDE ( Venus Certified Security Defense Engineer) 认证课程; 培训时间共 5 天。<br>主要内容:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● 缓冲区溢出原理与实验</li> <li>● 恶意代码原理与实验</li> <li>● 网络欺骗与实验</li> <li>● 黑客攻防上机演练</li> </ul> | 考试通过后, 获得 VCSDE 认证证书和工信部的 NSACE (中级) 证书 |

### 3.6.1.5 启明星辰操作系统加固专家(VCOHP)培训

服务编号: Certificate-09/10

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容   | 服务结果                                    |
|------|-----------------|------|--|---|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期   | VCOHP (Venus Certified Operating System Hardening Professional) 认证课程; 培训时间共 5 天。<br>主要内容:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● 启明星辰 Unix 系统安全专家 (VCUSP) 培训</li> <li>● 启明星辰 Windows 系统安全专家 (VCWSP) 培训</li> </ul> | 考试通过后, 获得 VCOHP 认证证书和工信部的 NSACE (中级) 证书 |

## 3.6.2 国内安全认证培训

### 3.6.2.1 注册信息安全专业人员(CISP)培训

服务编号: Certificate-01

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容  | 服务结果                                 |
|------|-----------------|------|---|--------------------------------------|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期   | CISP (Certified Information Security Professional) 工程师认证课程, 12 天。<br>主要内容:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● 中国信息安全产品测评认证中心统一教材和课程</li> </ul> | 考试通过后, 获得中国信息安全产品测评认证中心颁发的 CISP 认证证书 |

### 3.6.2.2 注册信息安全员(CISM)培训

服务编号: Certificate-02

| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

|      |                 |    |  |                                      |
|------|-----------------|----|--|--------------------------------------|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期 | CISM (Certified Information Security Member) 管理员认证课程, 5 天。<br>主要内容:<br>● 中国信息安全产品测评认证中心统一教材和课程 | 考试通过后, 获得中国信息安全产品测评认证中心颁发的 CISM 认证证书 |
|------|-----------------|----|--|--------------------------------------|

### 3.6.3 国际安全认证培训

#### 3.6.3.1 国际注册信息安全专家 (CISSP) 培训

服务编号: International-01

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容  | 服务结果  |
|------|-----------------|------|---|---|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期   | CISSP (Certification for information System Security Professional) 认证课程; 培训时间共 5 天。<br>主要内容:<br>● 覆盖 CBK 十个领域的专业教材和课程 | 考试通过后, 获得国际信息系统安全认证联盟 (ISC) <sup>2</sup> 颁发的 CISSP 认证证书 |

#### 3.6.3.2 ISO/IEC 27001 主任审核员培训

服务编号: International-02

| 服务方式 | 服务对象            | 服务频率 | 服务内容   | 服务结果                         |
|------|-----------------|------|--|------------------------------|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期   | BS7799 认证课程; 培训时间共 5 天。<br>主要内容:<br>● ISO27001 对信息安全管理的要求<br>● 建立 ISMS 的过程和方法<br>● 审核和监控 ISMS 的知识和技巧 | 考试通过后, 获得 ISO/IEC 27001 认证证书 |

#### 3.6.3.3 注册信息系统审计师 (CISA) 培训

服务编号: International-03

| 服务方式 | 服务对象 | 服务频率 | 服务内容 | 服务结果 |
|------|------|------|------|------|
|------|------|------|------|------|

|      |                 |    |   |  |
|------|-----------------|----|---|--|
| 课堂讲授 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 定期 | CISA (Certified Information System Auditor) 认证课程; 培训时间共 5 天。<br>主要内容:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● ISACA 指定 CISA 考试教材</li> <li>● CIA (注册内部审计师)、CISSP 考试相关的知识点</li> </ul> | 考试通过后, 获得信息系统审计与控制协会 ISACA 颁发的 CISA 认证证书 |
|------|-----------------|----|---|--|

### 3.6.4 启明星辰客户化定制培训

服务编号: customize -01

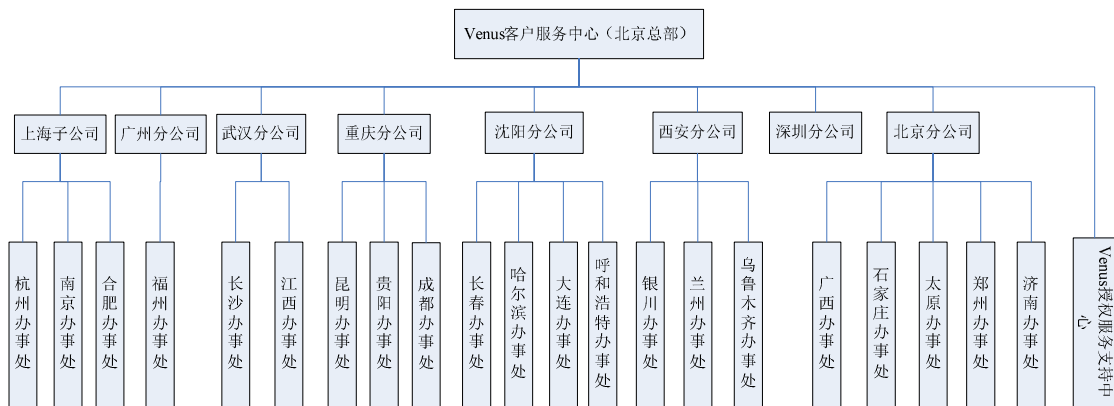
| 服务方式     | 服务对象            | 服务频率        | 服务内容   | 服务结果   |
|----------|-----------------|-------------|--|--|
| 课堂讲授, 实验 | 购买此项服务的<br>所有客户 | 课堂讲授,<br>实验 | 客户可在课程清单中自选培训课程进行组合; 培训时间根据所选课程与客户需要而定。<br>可选课程清单:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● 办公人员安全意识培训</li> <li>● 信息安全体系框架</li> <li>● 计算机病毒与防病毒技术</li> <li>● 防火墙技术</li> <li>● 密码学</li> <li>● PKI 与 CA</li> <li>● 漏洞扫描技术</li> <li>● 入侵检测技术</li> <li>● WINDOWS 安全配置与管理</li> <li>● UNIX 安全配置与管理</li> <li>● 数据库安全配置与管理</li> <li>● 安全管理体系</li> <li>● 安全相关标准及法律法规</li> <li>● 信息安全工程</li> <li>● 应急响应与灾难恢复</li> <li>● 黑客攻击技术</li> <li>● 渗透测试技术</li> <li>● WEB 应用安全</li> <li>● 安全编程</li> <li>● 无线网络安全</li> </ul> | 从领导决策层、技术管理层到一般网络使用者等各层次人员, 都可以了解或掌握所需的网络安全知识和技术, 并把培训所学应用到工作中 |

## 4 客户服务条款

### 4.1 服务内容（根据所选服务，将模块贴入）

### 4.2 技术支持

#### 4.2.1 全国支持机构



启明星辰客户服务体系分为三级。一级机构为北京总部 VENUS 客户服务中心；二级机构为上海、深圳、武汉、重庆、沈阳、西安、北京、广州等八个分子公司的客户服务平台；三级机构为各地办事处以及取得启明星辰认可的授权支持服务中心。通过遍布全国的服务网络，为用户提供规范化的服务。

具体联系方式如下：

#### 一级机构

##### 北京启明星辰信息安全技术有限公司

地址：北京市海淀区东北旺西路 8 号中关村软件园 21 号楼启明星辰大厦

电话：010-82779160

传真：010-82779151 接收者：服务支持部

网站支持：[www.venustech.com.cn](http://www.venustech.com.cn)

MAIL 支持：[support@venustech.com.cn](mailto:support@venustech.com.cn)

信函支持邮编：100193

## 二级机构

### 上海启明星辰信息技术有限公司

地址：上海市徐汇区田州路 99 号启明星辰研发楼 4 层

邮编：200233

电话：021-50801133

传真：021-50803515

### 北京启明星辰信息技术有限公司深圳分公司

地址：深圳市福田区上梅林中康南路 8 号雕塑家园 905 室

邮编：518049

电话：0755-25951188

传真：0755-25951088

### 北京启明星辰信息技术有限公司武汉分公司

地址：武昌区中南路 2-6 号工行广场 B 栋 B 座 13 层 K 室

邮编：430070

电话：027-59818900

传真：027-68784621

### 北京启明星辰信息技术有限公司重庆分公司

地址：重庆市渝北区龙山街道龙山一路 5 号扬子江商务小区 4 幢 16-11

邮编：400039

电话：023-67573436

传真：023-67573409

### 北京启明星辰信息技术有限公司沈阳分公司

地址：沈阳市和平区三好街 87 号三好 SOHO 505 室

邮编：110004

电话：024-31885748

传真：024-31885729

### 北京启明星辰信息技术有限公司西安分公司

地址：陕西省西安市南二环西段 88 号老三届世纪星大厦 G 座 20 层

邮编：710065

电话：029-88896599

传真：029-88896599

### 北京启明星辰信息技术有限公司北京分公司

地址：北京市海淀区东北旺西路 8 号中关村软件园 21 号楼启明星辰大厦

邮编：100193

---

北京启明星辰信息安全技术有限公司

地址：北京市海淀区东北旺西路 8 号中关村软件园 21 号楼启明星辰大厦

邮编：100193

电话：010-82779160

传真：010-82779151

网址：www.venustech.com.cn

电话：010-82779088

传真：010-82779059

### 北京启明星辰信息技术有限公司广州分公司

地址：广州市天河区黄埔大道西 33 号三新大厦 12A

邮编：210620

电话：020-38638218

传真：020-38637486

## 三级机构

### 北京启明星辰信息技术有限公司济南办事处

地址：济南市山大路 178 号银座数码广场 903 室

邮编：250013

电话：0531-82397996

传真：0531-82397996

### 北京启明星辰信息技术有限公司长沙办事处

地址：长沙市芙蓉区五一大道 766 号中天国际广场国际公寓 18018 室

邮编：430072

电话：0731-88626060

传真：0731-88626060

### 北京启明星辰信息技术有限公司杭州办事处

地址：杭州市万塘路 317 号华星世纪大楼 10 楼 1003 室

邮编：310013

电话：0571-85865040/85874060

传真：0571-85865040

### 北京启明星辰信息技术有限公司南京办事处

地址：南京市玄武大道 699 号徐庄软件产业园 1 号门行政中心 7 楼 726 室

邮编：210042

电话：025-84530450 84530460 84530470

传真：025-84530450-999

### 北京启明星辰信息技术有限公司哈尔滨办事处

地址：哈尔滨南岗区学府路 56 号理工大厦 712 室

邮编：150086

电话：0451-55583991/55583992

北京启明星辰信息安全技术有限公司

地址：北京市海淀区东北旺西路 8 号中关村软件园 21 号楼启明星辰大厦

邮编：100193

电话：010-82779160

传真：010-82779151

网址：www.venustech.com.cn

传真：0451-55583993

#### 北京启明星辰信息技术有限公司昆明办事处

地址：昆明市北京路广场金色年华大厦 A 座 2502 室

邮编：650031

电话：0871-3603285

传真：0871-5741067

#### 北京启明星辰信息技术有限公司南宁办事处

地址：广西南宁市民族大道 115-1 号现代国际 1124 房

邮编：530028

电话：0771-5553962

传真：0771-5553962

#### 北京启明星辰信息技术有限公司福州办事处

地址：福州市鼓楼区软件大道 89 号福州软件园 A 区 22 幢楼 3 层

邮编：350003

电话：0591-87872910

传真：0591-87872910

#### 北京启明星辰信息技术有限公司长春办事处

地址：吉林省长春市南关区卫星路 6543 号星城国际 A 座 606 室

邮编：130022

电话：0431-81150011/22/33

传真：0431-81150011/22/33-808

#### 北京启明星辰信息技术有限公司郑州办事处

地址：郑州市金水区农业路 72 号国际企业中心 A 座 2602 室

邮编：450002

电话：0371-65720028、65706262

传真：0371-65706262

#### 北京启明星辰信息技术有限公司合肥办事处

地址：合肥市长江中路 177 号花样年华 1502 室

邮编：230000

电话：0551-2619117

传真：0551-2619117

### 北京启明星辰信息技术有限公司呼和浩特办事处

地址：内蒙古呼和浩特市兴安南路维多利亚尚品名宅 B 座 4 单元 2601 房  
邮编：010010  
电话：0471-4966070  
传真：0471-4966070

### 北京启明星辰信息技术有限公司大连办事处

地址：大连市高新区礼贤街 32 号大连海外学子创业园 B 座 108 室  
邮编：116025  
电话：0411-84754889  
传真：0411-84754889

### 北京启明星辰信息技术有限公司成都办事处

地址：成都市高新区天府大道南延线高新孵化园 1 号楼 A 座 4 楼 D-5 号附 1、2 号  
邮编：610041  
电话：028-85336981/85336982/85336983/85336225/85336227  
传真：028-85336981-8058

### 北京启明星辰信息技术有限公司贵阳办事处

地址：贵阳市都司路 62 号鸿灵纽约商务大厦 16 楼 71 附一号  
邮编：550000  
电话：0851- 5822859

### 北京启明星辰信息技术有限公司银川办事处

地址：宁夏银川市金凤区学绒花园 8 号楼 2 单元 401 室  
邮编：750021  
电话：0951-5074123

### 北京启明星辰信息技术有限公司兰州办事处

地址：甘肃省兰州市城关区小沟头 85 号盛业丰景苑 802 室  
邮编：730030  
电话：0931-8774581  
传真：0931-8774581

### 北京启明星辰信息技术有限公司乌鲁木齐办事处

地址：乌鲁木齐市友好路 123 号天章大厦 713 室  
邮编：830092  
电话：0991-4550025

---

北京启明星辰信息安全技术有限公司

地址：北京市海淀区东北旺西路 8 号中关村软件园 21 号楼启明星辰大厦  
邮编：100193  
电话：010-82779160  
传真：010-82779151  
网址：www.venustech.com.cn

### 北京启明星辰信息技术有限公司太原办事处

地址：山西省太原市平阳路国瑞苑 6 单元 1402 室  
邮编：030012  
电话：0351-7218448  
传真：0351-7218461

### 北京启明星辰信息技术有限公司石家庄办事处

地址：石家庄市桥西区礼让街 36 号联邦名都 B 座 1202 室  
邮编：050006  
电话：0311-89630398 89630397

### 北京启明星辰信息技术有限公司南昌办事处

地址：南昌市广场南路恒茂国际华城 12 栋 625 室  
邮编：330001  
电话：0791-6669080  
传真：0791-6669080

### 授权支持服务中心

#### 北京启明星辰信息技术有限公司南昌服务支持中心

地址：江西省南昌市洪城路 6 号国贸广场 A 区巨豪峰 2206  
电话：0791- 6495555  
传真：0791- 6496277

#### 北京启明星辰信息技术有限公司西宁服务支持中心

地址：青海省西宁市经济技术开发区中小企业创业园综合办公楼二层  
电话：0971-8588390  
传真：0971-8588390-82

#### 北京启明星辰信息技术有限公司天津服务支持中心

地址：天津市南开区馨达园 2-2-501  
电话：022-87896808

## 4.2.2 支持时间

### 4.2.2.1 正常工作时间段

正常工作时间：周一至周五 9:00---17:30

### 4.2.2.2 非正常工作时间段

非正常工作时间：周一至周五 9:00---17:30 之外的时间

### 4.2.2.3 国家法定节假日

国家法定节假日：元旦、清明、五一、端午、中秋、十一、春节

## 4.2.3 支持方式

| 方式   | 机构    | 电话/传真                     | 支持时间说明                   |
|------|-------|---------------------------|--------------------------|
| 电话支持 | 北京总部  | 4006-243900               | 正常工作时间段                  |
|      |       | 800-810-6038              | 正常工作时间段、国家法定节假日          |
|      |       | 13911802208               | 正常工作时间段、非正常工作时间段、国家法定节假日 |
|      | 上海子公司 | 021-50801133              | 正常工作时间段                  |
|      | 深圳分公司 | 0755-25951188             | 正常工作时间段                  |
|      | 重庆分公司 | 023-67573436              | 正常工作时间段                  |
|      | 武汉分公司 | 027-59818900              | 正常工作时间段                  |
|      | 沈阳分公司 | 024-31885748              | 正常工作时间段                  |
|      | 西安分公司 | 029-88896599              | 正常工作时间段                  |
|      |       | 北京分公司                     | 010-82779088             |
|      | 广州分公司 | 020-38638218              | 正常工作时间段                  |
| 传真支持 | 北京总部  | 010-82779151<br>接收者：服务支持部 | 正常工作时间段                  |

|         |  |  |                          |
|---------|--|--|--------------------------|
| 网站支持    |  | www.venustech.com.cn   | 正常工作时间段、非正常工作时间段、国家法定节假日 |
| MAIL 支持 |  | support@venustech.com.cn                                     | 正常工作时间段                  |
| 信函支持    |  | 邮编：100193<br>北京市海淀区东北旺西路<br>8号中关村软件园21号楼<br>启明星辰大厦1层 服务支持部 收 | 正常工作时间段                  |

### 4.3 配套软件支持

启明星辰产品运行所需的基础软件环境，如操作系统、数据库等，用户可以选择从我方购买或自己购买。用户在使用配套软件的过程中遇到的问题，我们提供免费远程在线支持。如果问题是由于配套软件本身的瑕疵所造成的，请向供货商寻求帮助。

### 4.4 产品故障级别及解决时限

#### 4.4.1 产品故障解决时限表

| 产品故障级别            | 解决时限        | 承诺及人员安排      |
|-------------------|-------------|--------------|
| 第一级：重大的系统故障       | 1-24 小时内    | 服务主管、技术专项工程师 |
| 第二级：严重的系统故障       | 1-36 小时内    | 服务主管、技术专项工程师 |
| 第三级：一般系统故障        | 1-48 小时内    | 技术专项工程师      |
| 第四级：某些功能不会使用或操作问题 | 1-7 天       | 编写说明书，或远程指导  |
| 第五级：增加新功能         | 1-3 个月或不能提供 | 双方协商         |

注：解决时限将视用户距离启明星辰公司支持机构远近而略有差别。

#### 4.4.2 产品故障级别划分说明

第一级：重大的系统故障

在运转期间：任何严重产品服务中断，以致影响并中断网络正常服务功能。

**第二级：严重系统故障**

在运转期间，且可以短暂容忍的情况下，产品部分主要功能失效，以至影响网络用户服务及维护人员操作。

**第三级：一般系统故障**

在运转期间，在可以容忍而没有严重影响的情况下，产品部分非主要功能失效，影响网络用户及维护人员操作。

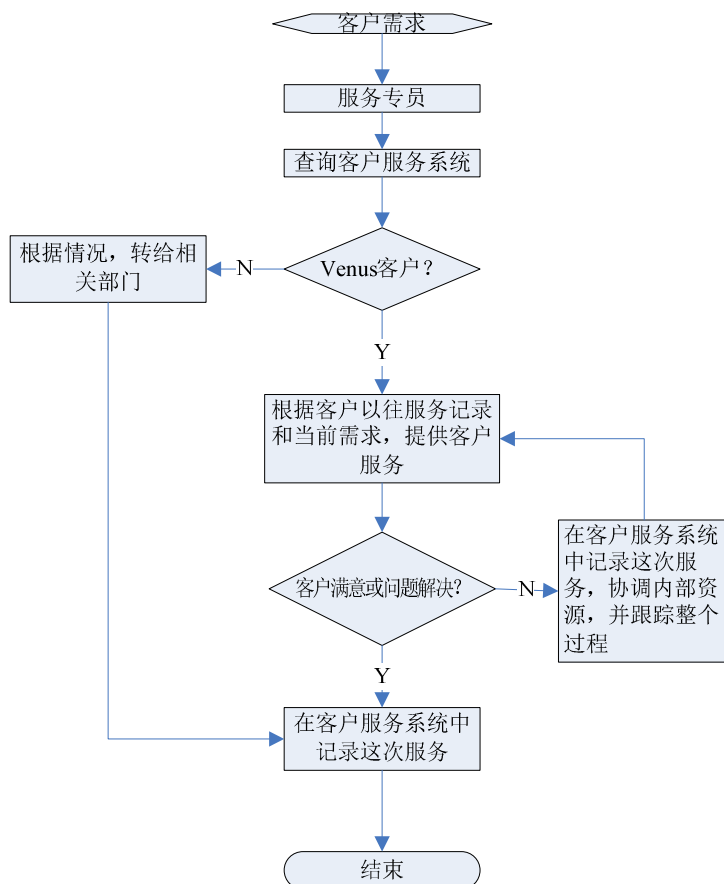
**第四级：某些功能不会使用或操作问题**

在运转期间，有某些功能不会使用或者由于操作上的问题造成轻微故障，不影响网络用户的业务。

**第五级：增加新功能**

提出增加的设备或设备（包括软件）功能要求

## 4.5 服务流程



## 4.6 特别声明

本《客户服务指南》的相关信息内容如有变更, 恕不另行通知, 具体内容请查询本公司网站相关信息。

网址: [www.venustech.com.cn](http://www.venustech.com.cn)