
启明星辰公司客户服务指南

(V5.8)

北京启明星辰信息安全技术有限公司



目 录

1	服务分类.....	1
2	产品质量保证期的定义.....	3
3	服务内容描述.....	4
3.1	产品基本服务类	4
3.1.1	5×8 技术支持服务.....	4
3.1.2	7×24 技术支持服务.....	4
3.1.3	产品库升级授权.....	5
3.2	产品增值服务类	5
3.2.1	产品备机服务.....	5
3.2.2	基本型产品维保服务.....	6
3.2.3	扩展型产品维保服务.....	6
3.2.4	硬件产品维修服务.....	6
3.2.5	换代软件版本升级.....	7
3.3	产品安装服务类	8
3.3.1	产品安装服务.....	8
3.4	产品特别服务类	8
3.4.1	应急通告.....	8
3.4.2	产品软件定制开发.....	8
3.4.3	补天I号.....	9
3.4.4	补天II号.....	9
3.4.5	补天III号.....	9
3.4.6	补天IV号.....	10
3.4.7	天镜扫描报告分析.....	10
3.4.8	EMS 传递升级包服务.....	10
3.4.9	电子邮件传递升级包服务.....	11
3.4.10	现场巡检（次）	11
3.4.11	现场巡检（年）	12
3.4.12	产品现场支持.....	13
3.4.13	专属服务计划包.....	14
3.5	安全服务类	14
3.5.1	蠕虫定位与查杀建议.....	14
3.5.2	入侵追踪.....	14
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	15
3.6.1	启明星辰安全认证培训.....	15

3.6.2	国内安全认证培训.....	18
3.6.3	国际安全认证培训.....	18
3.6.4	启明星辰客户化定制培训.....	19
4	客户服务条款.....	20
4.1	服务内容（根据所选服务，将模块贴入）.....	20
4.2	技术支持.....	20
4.2.1	全国支持机构.....	20
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.....	29
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
产品库升级授权	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
产品备机服务	参考产品型号	收费	详见价格表
基本型产品维保服务	参考产品型号	质量保证期外收费	详见价格表
扩展型产品维保服务	参考产品型号	收费	详见价格表
硬件产品维修服务	参考产品型号	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	产品型号-VPI	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
专属服务计划包	VPS-S93	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：自产品发货之日起十五个月。
- (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：质量保证期外收费。

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 产品库升级授权

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）	购买启明星辰公司带有特征库升级功能产品的所有用户	每月一次或多次	提供库升级授权,使产品具有库升级的能力。	用户可以从网站下载库升级包

适用产品: 启明星辰公司带有库升级功能的产品。

收费方式: 收费。

3.2 产品增值服务类

3.2.1 产品备机服务

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
邮政速递、航空快运	购买了基本备机服务或速达备机服务的所有用户	用户需要	a. 在硬件出现故障返厂维修期间提供一台同型号或性能不低于故障机的备用设备供客户临时使用; b. 故障机维修完毕并上线运行正常后,备机需要返还给启明星辰公司; c. 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。	用户系统正常工作不间断。

适用产品: 启明星辰公司的硬件产品

收费方式: 收费。

3.2.2 基本型产品维保服务

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
邮政速递、热线电话、电子邮件等	购买此项服务的所有用户	服务期内不限次	包含硬件维保服务（最长 25 个工作日修好）、5×8 技术支持服务。 注：对于用户私自揭开防伪商标的设备，拒绝提供此项服务。	硬件正常工作，软件问题得到合理解决。

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：产品自发货之日起自带十五个月此项服务，此后需要单独购买，根据产品发货年限选择相应的报价项。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。

3.2.3 扩展型产品维保服务

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
邮政速递、热线电话、电子邮件等	购买此项服务的所有用户	服务期内不限次	包含硬件维保服务（最长 18 个工作日修好，12 个工作日内未修好备机先行）、7×24 技术支持服务、信息快递服务、电话回访服务。 注：对于用户私自揭开防伪商标的设备，拒绝提供此项服务。	硬件正常工作，软件问题得到合理解决。

适用产品：启明星辰公司的所有产品

收费方式：收费服务，根据产品发货年限选择相应的报价项。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。

3.2.4 硬件产品维修服务

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
------	------	------	------	------

<p>邮政速递、航空快运</p>	<p>购买启明星辰公司产品的所有用户</p>	<p>根据用户使用情况</p>	<p>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； 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； 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； 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； 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。 注：对于用户私自揭开防伪商标的设备，拒绝提供此项服务。</p>	<p>硬件正常工作。</p>
------------------	------------------------	-----------------	--	----------------

适用产品：质量保证期外且未购买“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。

3.2.5 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
<p>Email、邮寄或现场</p>	<p>购买启明星辰公司产品的所有用户</p>	<p>根据合同规定的内容进行实施。</p>	<p>软件版本的规定：A.B.C.D 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。 A 和 B 的变化定义为：产品更新换代。 C 和 D 的变化定义为：同代软件版本升级。 不同产品的表示方式可能不同。 若版本表示的方式有变化，按新的版本表示方式确定。</p>	<p>用户产品升级成新版本。</p>

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：产品型号-VPI

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 (E-mail)	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 E-mail 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 所有用户	一次性	<ol style="list-style-type: none"> 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； 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； 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； 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； 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。 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。 	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	购买此项服务的所有用户	每年 4 次	<ol style="list-style-type: none"> 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； 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； 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； 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； 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。 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。 	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	购买此项服务的所有用户	当用户有问题需要解决时	现场了解用户问题,提出解决问题的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。

3.4.13 专属服务计划包

服务编号：VPS-S93

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 所有用户	按计划执 行	包含 4 次现场巡检服务、信息快递服务、最多 4 人天现场支持服务；由专人负责制订服务计划、进行问题管理并编写服务总结报告。	完成计划包中的工作内 容

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 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 查杀服务 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 所有客户	根据需求	依据客户提供的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 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 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 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"> ● 启明星辰防火墙技术专家(VCFP) 培训 ● 启明星辰入侵检测技术专家 (VCIP) 培训 ● 启明星辰数据库安全专家 (VCDSP) 培训 ● 启明星辰密码学专家 (VCCP) 培训 	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	购买此项服务的所有客户	定期	<p>VCPE (Venus Certified Product 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"> ● 启明星辰认证入侵检测产品工程师 (VCIE) 培训 ● 启明星辰认证防火墙产品工程师 (VCFE) 培训 ● 启明星辰认证漏洞扫描产品工程师 (VCSCE) 培训 ● 启明星辰认证终端安全产品工程师 (VCEE) 培训 	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 所有客户	定期	VCSA (Venus Certified Security Administrator) 认证课程; 培训时间共 3 天。 主要内容: <ul style="list-style-type: none"> ● 信息安全管理与标准 ● 风险评估与管理 ● 应急响应 ● 业务连续性与灾难恢复 	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 所有客户	定期	VCSDE (Venus Certified Security Defense Engineer) 认证课程; 培训时间共 5 天。 主要内容: <ul style="list-style-type: none"> ● 缓冲区溢出原理与实验 ● 恶意代码原理与实验 ● 网络欺骗与实验 ● 黑客攻防上机演练 	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 所有客户	定期	VCOHP (Venus Certified Operating System Hardening Professional) 认证课程; 培训时间共 5 天。 主要内容: <ul style="list-style-type: none"> ● 启明星辰 Unix 系统安全专家 (VCUSP) 培训 ● 启明星辰 Windows 系统安全专家 (VCWSP) 培训 	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 所有客户	定期	CISP (Certified Information Security Professional) 工程师认证课程, 12 天。 主要内容: ● 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 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 所有客户	定期	CISM (Certified Information Security Member) 管理员认证课程, 5 天。 主要内容: ● 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	购买此项服务的所有客户	定期	<p>CISSP (Certification for information System Security Professional) 认证课程; 培训时间共 5 天。</p> <p>主要内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 覆盖 CBK 十个领域的专业教材和课程 	<p>考试通过后, 获得国际信息系统安全认证联盟 (ISC)² 颁发的 CISSP 认证证书</p>
------	-------------	----	---	---

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	购买此项服务的所有客户	定期	<p>BS7799 认证课程; 培训时间共 5 天。</p> <p>主要内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ISO27001 对信息安全管理的要求 ● 建立 ISMS 的过程和方法 ● 审核和监控 ISMS 的知识和技巧 	<p>考试通过后, 获得 ISO/IEC 27001 认证证书</p>

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	购买此项服务的所有客户	定期	<p>CISA (Certified Information System Auditor) 认证课程; 培训时间共 5 天。</p> <p>主要内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ISACA 指定 CISA 考试教材 ● CIA (注册内部审计师)、CISSP 考试相关的知识点 	<p>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</p>

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	购买此项服务的客户	课堂讲授，实验	<p>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。</p> <p>可选课程清单：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 办公人员安全意识培训 ● 信息安全体系框架 ● 计算机病毒与防病毒技术 ● 防火墙技术 ● 密码学 ● PKI 与 CA ● 漏洞扫描技术 ● 入侵检测技术 ● WINDOWS 安全配置与管理 ● UNIX 安全配置与管理 ● 数据库安全配置与管理 ● 安全管理体系 ● 安全相关标准及法律法规 ● 信息安全工程 ● 应急响应与灾难恢复 ● 黑客攻击技术 ● 渗透测试技术 ● WEB 应用安全 ● 安全编程 ● 无线网络安全 	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、武汉、成都、沈阳、西安、北京、广州等七个大区客户服务平台；三级机构为各地分公司及办事处；再辅以启明星辰认可的授权支持服务中心，形成遍布全国的售后服务网络，为客户提供规范化的服务。



- ★ 一级支持机构
- 二级支持机构
- 三级支持机构

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
邮编：100193
电话：010-82779088
传真：010-82779151
网址：www.venustech.com.cn

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：010-82779088

传真：010-82779151 接收者：服务支持部

网站支持：www.venustech.com.cn

MAIL 支持：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：430072

电话：027-59818900

传真：027-68784621

北京启明星辰信息技术有限公司成都分公司

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沈阳分公司

地址：沈阳市和平区文体路 6-3 号 A 座 2302 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：西安市高新区沣惠南路 36 号橡树街区 A 座 1804-1805 室

邮编：710075

电话：029-88896601

传真：029-81773155

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
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 21A
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深圳办事处

地址：深圳市福田区益田路 3008 号皇都广场 C 座 1701 室
邮编：518048
电话：0755-25951188
传真：0755-25951088

北京启明星辰信息技术有限公司山东分公司

地址：山东省济南市山大路 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湖南办事处

地址：湖南省长沙市芙蓉区车站北路 109 号省直机关党校内综合楼 8 楼
邮编：410001
电话：0731-82218887
传真：0731-82218887

北京启明星辰信息技术有限公司浙江办事处

地址：杭州市体育场路 229 号粮油大厦 803 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江苏办事处

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：010-82779088
传真：010-82779151
网址：www.venustech.com.cn

地址：江苏省南京市中央路 258 号-28 锦盈大厦 3011 室
邮编：210037
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黑龙江办事处

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
传真：0451-55583993

北京启明星辰信息技术有限公司云南办事处

地址：云南省昆明市盘龙区北京路与联盟路交叉口 SOHO 俊园 11 幢 917 室
邮编：650031
电话：0871-65741067
传真：0871-65741067

北京启明星辰信息技术有限公司广西办事处

地址：广西南宁市民族大道 131 号航洋国际 2 号楼 1112 室
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建办事处

地址：福建省福州市鼓楼区湖东路 199 号外经贸广场 807 室
邮编：350013
电话：0591-87872910
传真：0591-87872910

北京启明星辰信息技术有限公司吉林办事处

地址：长春市南关区卫星路 6552 号星城国际 A 座 605 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河南分公司

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

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：010-82779088
传真：010-82779151
网址：www.venustech.com.cn

传真：0371-65706262

北京启明星辰信息技术有限公司安徽办事处

地址：安徽省合肥市胜利路 88 号元一时代花园 8 幢 1101 室

邮编：230011

电话：0551-2619117

传真：0551-2619117

北京启明星辰信息技术有限公司内蒙古办事处

地址：内蒙古呼和浩特市新华大街 78 号华门世家 1 单元 911

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：大连市沙河口区白山路 29 号城市公元 C 座 1109 室

邮编：116021

电话：0411-84754889

传真：0411-84754889

北京启明星辰信息技术有限公司重庆办事处

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贵州办事处

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

传真：0851- 5822859

北京启明星辰信息技术有限公司宁夏办事处

地址：宁夏银川市兴庆区北安小区 25 号楼一单元 401 室

邮编：750004

电话：0951-5074123

传真：0951-5074123

北京启明星辰信息技术有限公司甘肃办事处

地址：甘肃兰州市城关区皋兰路 60-5 号永利金色花园 D 座一单元 3-1 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新疆办事处

地址：新疆乌鲁木齐市沙依巴克区友好北路 6 号昊泰明慧园 D 座 1704 号
邮编：830000
电话：0991-4550025

北京启明星辰信息技术有限公司山西分公司

地址：山西省太原市高新区平阳路国瑞苑 3 单元 0902 室
邮编：030006
电话：0351-7218448
传真：0351-7218461

北京启明星辰信息技术有限公司河北办事处

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江西办事处

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

北京启明星辰信息技术有限公司海南办事处

地址：海口市国贸路 6 号瑞特广场 807 室
邮编：570125
电话：0898-66760286

北京启明星辰信息技术有限公司西藏办事处

地址：西藏拉萨市金珠西路格桑林卡小区 B9-9 号
邮编：850000
电话：0891-6899256
传真：0891-6899256

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：010-82779088
传真：010-82779151
网址：www.venustech.com.cn

北京启明星辰信息技术有限公司天津办事处

地址：天津市南开区鞍山西道科贸时代国际公寓 804 室
 邮编：300192
 电话：022-83699500
 传真：022-83699500

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、春节等

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
	成都分公司	028-85336981	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	正常工作时间段

	广州分公司	020-38638218	正常工作时间段
传真支持	北京总部	010-82779151 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 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 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。

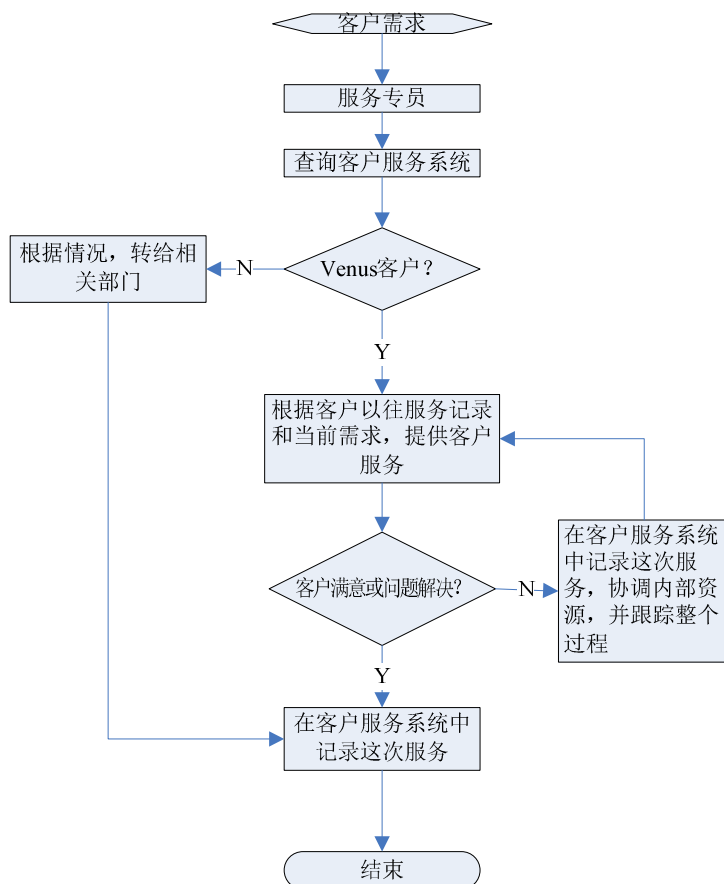
第四级：某些功能不会使用或操作问题

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