

迅捷响应，睿智支持

WatchGuard® 明白，对于以有限资源竭力确保网络安全的您而言，尤为需要强而有力的支持服务。只有大量的知识与协助，方可轻松应对当今世界日益严峻的安全问题。从激活 WatchGuard 设备开始，即可立即体验初始 LiveSecurity 订阅的支持服务，让 LiveSecurity® Service 成为您坚实的后盾！

卓越的支持服务可为各项集成安全工具与服务夯实基础，以便为网络提供更多保护，节省宝贵时间，让您的安全投资物超所值。

“WatchGuard 的客户支持服务极为出色，在业界堪称一流。”

Kyle Young
高级技术分析员
休斯顿社区呼叫中心

LiveSecurity® Service 提供业界最佳支持与维护包

卓越的客户支持与专业的技术支持

体验 LiveSecurity 订阅，感受来自网络安全专家团队的电话与 Web 支持。

- WatchGuard 技术服务随时为您效劳，满足不时之需。无论哪一个国际时区，每周 5 天、每天 12 小时 (12 x 5) 上午 6:00 至下午 6:00 时段内，支持团队时刻为您保驾护航。
- 迅捷响应 - 响应时间锁定在 4 小时内。
- LiveSecurity Plus 选项每周 7 天、每天 24 小时 (24 x 7) 提供支持服务。黄金级服务升级为 1 小时响应时间的 24 x 7 全天候支持服务。而环境复杂的企业可选白金级个性化服务，在指定技术支持客户经理的协助下更能有效利用 WatchGuard 产品，进而顺利实现企业战略目标。

硬件保修

硬件保修服务及高级硬件更替为您节省大量的时间及成本。

- 如激活 LiveSecurity 订阅，每台 WatchGuard 安全设备即可延长一年保修期。
- LiveSecurity 更提供高级硬件更替服务，如此一来，如发生硬件故障，WatchGuard 将于收到故障设备之前通过预付款项、翌日空运的方式向您寄送更替硬件，尽可能减少停机时间。

软件升级与增强

LiveSecurity 持续提供软件升级，时刻确保最高网络安全系数。

- 您所接收的绝不仅仅只是标准修复程序或非主要软件修补程序。只需激活 LiveSecurity 订阅，即可立刻体验性能增强、全倒转升级及更多全新功能。
- 软件升级程序获取方式方便快捷，无需额外付费或文书作业。从 LiveSecurity 主页上下载即可完成系统升级。

您的早期预警系统

WatchGuard 网络安全专家密切监测网络安全日常动态及最新黑客技术，提供实时简洁的安全情报。LiveSecurity 警报具备如下特征：

- **实时性** - 第一时间了解网络最新威胁。
- **简洁性** - 数秒内理解问题本质及重要性。
- **全面性** - LiveSecurity 报告涵盖大量网络安全问题，涉及 Microsoft® Windows®、Macintosh® 和 UNIX®/Linux 等。
- **实用性** - LiveSecurity 警告总是清晰罗列出应对新威胁的各项具体步骤，并针对您的 WatchGuard 系统提供阻止或减少风险的专门性建议。





订阅选项

所有 WatchGuard 产品均包含 LiveSecurity Service 订阅，激活 WatchGuard 产品即可获得专业支持服务。一年、两年和三年订阅选项均可供随意选择。

为满足众多客户的不同需求，WatchGuard 特提供多种级别的支持服务，分别包括标准 LiveSecurity® Service、LiveSecurity® Plus、LiveSecurity® 黄金级以及 LiveSecurity® 白金级。

	标准	Plus*	黄金级	白金级
每天小时数/每周天数	12 x 5	24 x 7	24 x 7	24/7
每年服务事件**	5	5	无限制	无限制
高级硬件更替	✓	✓	✓	✓
软件升级与修补程序	✓	✓	✓	✓
LiveSecurity 警告与广播	✓	✓	✓	✓
技术客户经理	-	-	-	✓
每季度客户审核	-	-	-	✓

LiveSecurity 黄金级与白金级的响应时间均为一个小时以内。

*LiveSecurity Plus 不适用于 XTM 2 系列型号。

**报告 WatchGuard 软件或硬件故障问题不与五次事件限额相冲突。

额外支持服务

当前已拥有 LiveSecurity 订阅的客户可体验如下多项支持服务。

远程安装

如需 WatchGuard 产品初始安装、配置或 VPN 安装等方面的全面协助，可预约一个远程安装服务。

WatchGuard 技术人员将为您提供长达 2 小时的协助服务，其中包括需求审核、产品配置、配置测试，以及如何通过产品或服务合理配置实现最佳性能的培训学习。

三次事件升级

如已用完 LiveSecurity 订阅的所有事件配额，可购买三次事件升级，获取更多事件配额。

一小时优先响应升级

如某问题所需响应支持超出您的 LiveSecurity 订阅范围，WatchGuard 技术人员可将您的事件升级至一小时响应时间。请注意，升级仅保证响应时间，而非解决时间。具体解决时间因具体问题的不同而有所差异。

数小时后升级

如需在 LiveSecurity 订阅所包含的时段之外联系 WatchGuard 客户支持，您可以升级事件，以获取数小时后支持服务。

在线工具

除直接个人支持服务外，LiveSecurity 订阅还提供各类在线工具，专门解决有关网络安全的一般性问题，或 WatchGuard 产品安装、配置与维护等技术问题。

- **知识库：**轻松使用知识库解决各类疑问。知识库内含产品与支持一般性信息，以及如何充分利用 WatchGuard 产品的步骤与小提示。访问 <http://watchguard.com/support> 即可立即开始。
- **互动用户论坛：**发布问题，寻求其他用户或 WatchGuard 员工的帮助。
- **技术发布：**即时获取用户指南与在线帮助。
- **视频培训：**有时候，亲眼所见方可真正学到窍门。说明视频经专业制作而成，包括如何升级产品、如何预防 Rootkits 等。

已经拥有？坚持下去！

LiveSecurity 预订即将过期？记住，网络受损的代价绝对远高于订阅更新。

如需购买或更新[†] LiveSecurity 订阅，请致电您的经销商，或访问在线商店：www.watchguard.com/store。

或者，您也可致电 WatchGuard 寻求帮助：1.800.734.9905（美国/加拿大）或 +1.206.613.0895。

[†]如预订过期超过 30 天，则必须首先购买与激活 LiveSecurity 恢复证书。或者，也可选择购买多年 LiveSecurity 更新或 WatchGuard 安全捆绑包或安全软件套件，以免除恢复费用。

购买套件，物超所值

以超值价格获取 LiveSecurity 服务订阅、WatchGuard 安全捆绑包或安全软件套件，轻松实现完全威胁管理。

安全软件套件将您的 WatchGuard XTM 或 Firebox X e 系列设备转变成包含 LiveSecurity、spamBlocker、WebBlocker、Gateway AntiVirus、Reputation Enabled Defense* 和 Intrusion Prevention Service 等众多订阅在内的完全威胁管理解决方案。

安全捆绑包除包含上述安全订阅强大套件外，更有 WatchGuard XTM 或 Firebox X e 系列设备可供选择。

WatchGuard 捆绑包与套件内含 LiveSecurity Plus 订阅，可将您的 LiveSecurity 技术支持从每周 5 天、每天 12 小时自动升级至 24 x 7，涵盖范围包括：

- WatchGuard® XTM 5 系列、8 系列、10 系列设备
- Firebox® X Peak™ 和 Core™ e 系列设备
- WatchGuard XCS 570、770、970 和 1170 设备

所有捆绑包和套件均提供一年、两年和三年订阅套餐。

*Reputation Enabled Defense 仅限 WatchGuard XTM 设备。

北京办事处地址：北京市东城区金宝街 89 号金宝大厦 8 层 (100005) • 电话：(86) 10.8522.1238 • 传真：(86) 10.8522.1798

上海办事处地址：上海市淮海中路 300 号香港新世界大厦 47 层 4715 室 (200021) • 电话：(86) 21.5116.2832 • 传真：(86) 21.5116.2897

网址：www.watchguard.com/international/zh/ • E-MAIL：info@watchguard-apac.com

本文不提供任何明示或暗示的担保。所有规格均可能更改，预期的未来产品、特性或功能以当时提供的实际情况为准。©2010 WatchGuard Technologies, Inc. 保留所有权利。WatchGuard、WatchGuard 徽标、Firebox、Core、Peak 和 LiveSecurity 是 WatchGuard Technologies, Inc. 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。其他所有商标均属其相应所有人所有。型号 WGC66407_070810