## 11.3 服务支持

**服务期限：1年**

* 可以通过PaloaltoNetworks的技术支持中心网站获得每天24小时×每周7天在线技术文档支持；
* 可以通过PaloaltoNetworks技术支持中心获得每天24小时×每周7天的电话技术支持；
* PaloaltoNetworks技术支持中心还提供每天12小时×每周5天的邮件技术支持（早上8:00到晚上8:00，每周一到每周五，法定节假日不计）；
* 客户可以通过PaloaltoNetworks服务中心获得正式发布的各个软件版本及补丁、工具的更新和升级的服务；

## 11.7 客户故障的处理和升级

为了保证对客户提供的支持服务能够有一个完善、健全的监督服务机制，PaloaltoNetworks技术支持中心将客户或代理商申报的故障及时在线开Case，并按问题的严重程度进行定义，根据不同的级别，PaloaltoNetworks工程师将会在规定的时间限制内解决，若无法解决，则必须将此问题升级给公司的高层服务人员，以保证及时调动公司资源，提供解决客户故障的解决方案。

**客户故障级别定义**

我们根据客户故障对最终用户的业务的影响程度，区分以下三个级别的客户故障。

* **紧急故障：**

1. 硬件故障造成设备完全不能运行
2. 软件缺陷造成系统挂死（不会自动重启）
3. 软件缺陷造成系统频繁自动重启
4. 遭受外界攻击而造成系统资源耗尽，而停止服务或对服务的性能产生重大影响
5. 软件缺陷造成系统无法正常提供服务（未挂死、未重启）
6. 软件功能缺失造成多数用户无法正常使用服务

*服务说明：*

* + - * *TAC将即时给予客户远程支持，工程师最迟在半小时内与用户联络，并委派主管支持工程师全时（24小时）处理客户故障；*
      * *对非硬件故障的情况，TAC工程师将与用户合作，力争在1小时内恢复服务；*
      * *TAC工程师力争在4小时内确定故障原因并解决或给出解决方案；*
      * *在4小时仍不能判断故障或给出解决方案时，TAC将把客户的故障升级*
      * *在4小时仍不能判断故障或给出解决方案时，TAC工程师将与用户合作，24小时不间断工作，直至故障解决或有应对方案。*
  + **严重故障：**

1. 硬件故障造成设备运行不稳定或性能明显下降
2. 软件缺陷造成系统偶尔自动重启
3. 软件缺陷造成系统功能不正常，但只影响小部分或个别用户使用服务
4. 软件功能缺失，但只影响小部分或个别用户使用服务

***服务说明：***

* + - * *TAC将即时给予客户远程支持，工程师最迟在1小时内与用户联络，并委派主管支持工程师全时（24小时）处理客户故障。*
      * *TAC工程师力争在8小时内确定故障原因并解决或给出解决方案。*
      * *在8小时仍不能判断故障或给出解决方案时，TAC将把客户的故障升级*
      * *在8小时仍不能判断故障或给出解决方案时，TAC工程师将与用户合作，24小时不间断工作，直至故障解决或有应对方案。*
  + **一般故障：**

1. 统计、管理方面的软件缺陷，不影响服务的正常提供。
2. 客户技术咨询、索取技术资料、寻求技术支持。
3. 软件功能缺失，不影响服务的正常提供

*服务说明：*

* + - * *TAC将即时给予客户响应，工程师最迟在2小时内与用户联络。*
      * *TAC工程师力争在72小时内确定故障原因并解决或给出解决方案。*
      * *在72小时仍不能判断故障或给出解决方案时，TAC将把客户的故障升级*
      * *在72小时仍不能判断故障或给出解决方案时，TAC工程师将与用户合作，在工作日中不间断工作，直至故障解决或有应对方案。*

**客户故障单的升级路径**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **升级时间** | **一般故障** | **严重故障** | **紧急故障** |
| 4小时 |  |  | 技术支持总监  负责销售总监 |
| 8小时 |  | 技术支持总监  负责销售总监 | 销售总经理  研发总监 |
| 24小时 |  | 销售总经理  研发总监 | 中国区总经理 |
| 72小时 | 技术支持总监  负责销售总监 | 中国区总经理 | 全球CEO  全球CTO |

**客户对故障单的主动升级**

您可以按照故障升级路径主动要求升级您的故障。这种由客户促使的升级可以让PaloaltoNetworks公司的管理层对您的问题引起足够重视。

技术支持总监将被自动提示随时关注所有已升级Case的处理进展，另外，您可以通过与技术支持总监通话来开始您的升级过程，您可以向技术支持总监强调未解决的故障单对您的业务或项目的重要影响。

**客户故障单的关闭**

客户的故障单只有在一种情况下可以关闭，即客户与PaloaltoNetworks公司双方都同意，我们已经提供了适当的答案、解决方案或替代方案。如果因为某种原因，您不同意关闭您的故障单，那么您可以要求客户工程师继续工作以解决您的故障单。当您同意关闭故障单时，我们将仍旧在我们的系统中保留该故障单，只不过将其设置为相应的关闭状态。由于我们可以随时查阅所有已经关闭的故障单，因此如果您在将来再次报告发现类似的问题时，我们可以很容易地找到过去已经关闭的故障单的资料。如果您能对所登录的故障单有详细的记录，那么将会更有帮助。

在为您提供了解决方案之后，我们将与您共同确认我们的解决方案是成功的。如果您的问题已经解决，或者错误不再发生，那么客户工程师将请求关闭该故障单。

## 11.8技术支持热线和联系方式

1. 电子支持系统：

http://Support.paloaltonetworks.com

1. 技术联系方式（工作时间）：

中国热线支持电话： 400-6399205

热线支持E-mail： [support@paloaltonetworks.com](mailto:support@paloaltonetworks.com)