

FY2016 Radware中国专业服务和保障支持手册



Radware China

睿伟网络科技（上海）有限公司

2015. 11

Radware中国专业服务和保障支持手册

Radware China 服务简介

Radware 公司于2013年将原有的中国办事处升级为独资中国公司 --- 睿伟网络科技有限公司（上海）有限公司，目前在北京、上海、广州、成都设立了4个技术支持中心，为客户提供7x24的技术支持和服务保障；并且在北京建有备件库房，可以为合作伙伴和最终用户提供设备保修和备件更换服务。最终用户和合作伙伴可以通过电子邮件、Web或电话方式得到相应的技术支持。**Radware**公司将通过提供完善的支持服务，帮助用户实现最佳的应用性能，确保用户SLA。

为保证客户的关键业务运转，**Radware China** 经验丰富、训练有素的支持工程师为用户提供以下的服务与技术支持：

- 技术交流：根据客户的需求，不定期组织客户进行技术交流，提高技术人员的整体维护水平，减少设备的故障隐患。
- 热线服务：设立技术支持热线，及时响应客户的要求，解答客户咨询。
- 电话支持：通过电话了解故障现象，解答客户疑问，指导客户解决常见的简单故障。
- 根据客户的需求，由通过**Radware**认证的技术工程师定期对设备运行情况进行检查，对运行中发现的问题及时予以解决。发现问题后，将记录问题情况并制定出修改计划。特殊情况下，公司将请专家为客户提供高水平的技术支持服务。
- 远程技术支持
- 软件版本、功能升级，bug 修补。
- **Radware** 将定期向客户发布通知，新发现问题和软件小缺陷，预先发现和處理问题，防患于未然。
- 使用在线知识库，7*24 小时访问 **Radware** 的在线知识库，获取修补程序、技术解决方案和预先防范通知。

Radware中国专业服务和保障支持手册

从 2016 年起，Radware China 为了帮助客户实现最佳的应用性能和安全保护, 确保客户 SLA，推出了升级的 Radware 中国区技术支持和服务保障计划。该计划根据客户所购买的不同等级服务，通过 Radware 的认证合作伙伴和认证服务伙伴，向客户提供相应的技术支持服务。

该服务计划包括以下 3 个级别的服务：

- **Basic Level** – 允许客户 7x24 通过 Web，邮件或者热线电话直接获得 Radware 全球技术支持中心和本地技术团队的技术支持；在服务期内可以获得免费的软件升级和补丁；经 Radware 确认后，在服务期内的故障设备可以享受设备保修或者备件先行更换服务(Advanced Replacement RMA Service)，RMA 时间 在 10 个工作日 (10 Business Days) 之内；并且客户无需支付将故障设备寄回 Radware 备件仓库的运输费用，该费用由 Radware 负责承担。
- **Standard Level** – 在 Basic Level 的基础上，Radware 全球技术支持中心的响应时间会提升；同时提供 3 个工作日(3 Business Days) 之内的 RMA 备件先行更换服务。
- **Advanced Level** – 在 Standard Level 的基础上，提供 4 小时内或者下一个工作日 NBD(Next Business Day)的备件先行更换服务（4 小时或 NBD 根据不同中国地区情况提供）

Note 注意: 以上服务范围只在中国大陆区域，不包括香港，澳门和台湾地区。

在以上 3 个级别的服务之外，Radware China 还提供其他可选的收费服务选项：

- 客户现场技术支持 On-site support
- ERT (Emergency Response Team) 紧急响应小组安全技术服务

Radware中国专业服务和保障支持手册

[Table – Radware China Service Level](#)

Certainty Support Levels	Support	Software	Hardware	SUS	Technician On Site - Optional	ERT Standard - Optional
Basic	7x24	Features & Maintenance Releases	Standard Warranty, RMA in 10 business days	No	No	No
Standard	7 x 24	Features & Maintenance Releases	Advanced Replacement in 3 business days	Yes	Yes	Yes
Advanced	7 x 24	Features & Maintenance Releases	4 hours / Next Business Days Advanced Replacement	Yes	Yes	Yes

Radware中国专业服务和保障支持手册

Radware China 具体服务内容介绍如下：

Radware 全球技术支持中心

在一般情况下，客户可以通过热线电话、电子邮件等方式，将所有遇到的问题报告给 Radware 全球技术支持中心，支持中心将给予答复。

客户可以通过以下几种方式得到技术支持：

- **Email:** 客户通过发送邮件至support@radware.com，联系Radware技术支持中心寻求技术支持
- 客户和合作伙伴可以通过登陆在线支持网站查看如何开case相关指导文档
- 建议客户/合作伙伴收到交货的 Radware 设备之后立即登陆www.radware.com 注册登陆网站的客户名/密码，以便访问和使用 Radware 相关支持服务。

网址：www.radware.com/Customr/GlobalSupport.aspx

- **技术热线电话 Hot-Line Support**

中国客户可在工作时间内，根据你所在的地区请致电技术热线(不支持移动电话)：

北中国区：[10800 7490 099](tel:108007490099)

南中国区：[10800 4900 039](tel:108004900039)

- 客户可以全天 24 小时访问 Radware 知识库网站 <http://kb.radware.com>，这里汇总了大部分常见客户问题及解决方案（需要客户注册）；

服务期内免费软件升级

客户可以通过以下网址下载最新的软件：

<http://www.radware.com/Customr/default.aspx>

服务期内 RMA 备件先行更换服务

根据客户所购买的服务等级，Radware 为客户提供相应的 RMA 备件先行更换服务。具体内容见 RMA 服务内容介绍。

Radware中国专业服务和保障支持手册

付费的安全更新服务(SUS)和紧急响应小组服务(ERT Service)

为了保障客户对 Radware 产品的投资，并确保设备中所执行的安全应用程序都是最新版本，Radware 特别提供了安全升级服务(SUS: Security Updates Service)。

由于 Radware 为用户提供了如防 DDOS 攻击等网络安全解决方案，这些方案众所周知的需要对所防范的攻击、病毒和蠕虫的特征值进行更新，虽然 Radware 以其网络行为分析和 DDoS 防护著名(根据数据包的动作而不是特征来防范任何未知的攻击)，但是特征值的更新可以提高对已知攻击的防范效率，因此 Radware 公司依然不断地为用户建立和更新攻击特征库来保护用户的系统。

安全升级服务建立在付费购买的基础上，支持 Radware 应用软件的特殊功能，并提供软件保修服务以外的升级和更新服务。

另外针对一些关键行业客户，Radware 公司目前还推出了紧急响应小组的服务 - ERT Service (Emergency Response Team Service)。对于那些面临或已经受到 DDoS 攻击或黑客欺诈攻击的客户，Radware ERT Service 可以提供 7x24 的安全咨询服务，帮助客户在此类攻击下立即恢复其网络系统，并提升客户的安全保护状态。

该服务需要另外购买，更多信息可以访问：

网站：<http://www.radware.com/Customer/SecurityZone/default.aspx>

Products Renewal Service 产品续保服务

Radware 客户在其购买的产品服务到期之后，可以通过 Radware 的认证合作伙伴购买相关产品续保服务 Renewal Service。Radware 公司的产品续保服务均以一年服务期为基本单位，续保服务价格可以咨询相关销售代表或 Radware 认证合作伙伴。在 Radware 认证合作伙伴出现变更、失效、停止业务等情况时，Radware 公司将第一时间通知您，并在服务有效期内继续由 Radware 公司指定或推荐的认证合作伙伴提供技术支持与服务。

Radware China Renewal Service 销售咨询热线：[400 9202 910](tel:4009202910)

Radware中国专业服务和保障支持手册

RMA Service 备件先行更换服务:

Radware China 为了保护客户在设备、应用以及相关运维人员的投资，保障那些高可靠性、实时性要求很强的业务不受影响，专门在中国大陆地区（不包括香港、澳门和台湾地区）提供备件先行更换服务(Advanced Replacement RMA Service)。Radware China 的备机先行更换服务将从中国北京的专门备件仓库发货, 依据客户的服务级别在不同的时间内交付, 满足客户对备机更换的高标准要求。

主要特点:

- **高附加值**—与其它众多厂家不同，在 Radware 客户购买的基本服务 Basic Level 中，已经包含了由 Radware China 提供的 10 个工作日之内发货的备件先行更换服务。
- **最大化有效性**—缩短延迟。Radware 公司理解客户的业务就是客户生命线，备件先行更换服务意味着 Radware China 将替换的设备或部件先行发出。Radware 无需等待客户的故障设备寄出，RMA 请求一经批准，Radware China 备件仓库即可寄出替换设备或部件。
- **灵活性**—Radware 为客户量身定做了 3 个级别的服务— Basic, Standard & Advanced Level; 客户可以根据 2 个关键点来灵活选择适合的服务：技术支持时间和 RMA 的等级。
- **广泛覆盖**—Radware China 致力为中国客户提供高级别的 RMA 服务。通过紧密地与中国区合作伙伴的合作与配合，具有前瞻性地不断扩充服务覆盖的范围。

Note 注意:

- 1、RMA 服务的先决条件和有效性因地域不同而存在差异，请与 Radware China 当地授权销售代表确定具体内容。
- 2、在 RMA 批准后，根据中国备件库的备件情况，将在第一时间从北京发出。对于北京之外的国内货运，交付的时间会因为运输、天气等因素，导致到达日期会有所不同。

Radware中国专业服务和保障支持手册

Radware China RMA 返修规定流程

备件先行更换服务(Advanced Replacement RMA)

在保修期内，客户发现 Radware 设备有异常现象，请详细记录问题故障现象，有条件下跟踪、记录故障日志文档、相关配置文件及发生的主机报错的信息，应拷贝、打印归档，以备售后服务与支持工程师分析解决故障问题需要。

RMA 流程：

- 1) 拨打 Radware 技术热线电话或向 Radware 技术支持中心发邮件 support@radware.com
- 2) 客户向 Radware 技术支持中心客服代表提供服务合同号，设备 MAC 地址及产品 S/N 序列号，申请 RMA Case 号。
- 3) Radware 技术支持中心客服代表查询支持中心 Case 系统服务合同信息，确认该服务的合同号正确有效，详细询问客户有关问题故障现象及设备型号、操作系统版本等信息。
- 4) Radware 技术支持中心客服代表详细记录客户的姓名、联系方式，请客户等待售后服务与支持中心工程师的进一步联络。
- 5) Radware 技术支持中心客服代表将如上信息输入支持中心 Case 系统，并通知售后服务与支持中心经理或相关项目的售后服务与支持中心工程师进行问题故障分析与并确定是否批准该授权更换服务 RMA。
- 6) 批准授权更换服务 RMA

所有的返修设备必须有一个有效的授权更换服务 RMA Case 号，该号码作为跟踪和控制返修过程的有效依据。在没有有效授权更换服务 RMA 的情况下，请不要返回任何硬件设备，Radware 公司将保留拒绝接收任何非授权更换服务情况下返回设备的权利，拒绝接收的设备将按原地址返回。

Radware中国专业服务和保障支持手册

授权更换服务 RMA 获得批准后，要求客户在收到先行更换的备件设备后，在 5 个自然日内 将故障设备并随同相关文件递送到 Radware 公司指定的备件仓库（备件仓库信息见下），否则将要求客户以全价购买 Radware 发出的更换设备。客户递送故障设备的物流费用会由 Radware 来承担。客户可以电话或邮件方式通知 Radware 备件仓库来安排递送故障设备（电话和邮件地址参考以下信息）。

Radware China 备件仓库信息：

Please ship to:

Radware c/o Certosa Express – Beijing Branch
Building A6-A8, Zhong Chuan Bei Guang Media Park,
No. 8, YangZha, Guanzhuang, Chaoyang District,
Beijing 100024, China
Phone: +86 10-8586 3238 or 1529
Email: bj@certosa.com

到货即坏（Dead on Arrival: DOA）

如果产品硬件出现客户购买后第一次现场安装故障，取下述较早时间作为确定到货即坏（DOA）的衡量标注：

产品从 Radware 工厂发货之后的 90 天

对于 DOA 的设备，Radware 将提供全新设备进行先行更换。

DOA 获得批准后，要求客户在 5 个自然日内 将故障设备递送到 Radware 公司指定的备件仓库（备件仓库信息同上），否则客户将以全价购买 Radware 发出的替换设备。在没有确定 DOA 之前，请不要返回任何硬件设备。

无服务/服务过期的产品

对于没有服务合同以及服务过期的产品，不能享受任何的保障服务。

Radware中国专业服务和保障支持手册

Note 注意:

1、当客户通过发送邮件至support@radware.com，提交RMA申请时，请正确提供以下信息：

保障设备的产品序列号

软件版本

硬件配置

故障描述以及故障诊断的步骤以定位故障

地址信息，包括：联系人姓名，公司名称，联系人电话，邮件地址，设备安装地址及其它特殊信息等

2、在没有有效 RMA 批准的情况下，请不要返回任何硬件设备到 Radware China 备件仓库。

3、具体咨询如何获取授权 RMA Case 号，请联系你所在区域的相关销售。

4. 客户将故障设备递送 Radware China 备件仓库时，请准备 2 张以下标签，分别贴在故障设备表面和外包装箱上，便于快速确认 RMA 信息。

SR Number 服务号		Please apply one label on the defective unit and one on the external box before returning to Radware 请将这个标签一式二份，一张贴在故障设备上，另一张贴在外包装上。
RMA Number RMA 号		
Serial Number 设备序列号		
Return Category RMA 类别	DOA RMA Unused	
Problem Description 设备故障描述		
Problem Category 设备故障类别	Cosmetic HW SW N/A	

5、对于非 Radware 产品质量和技术问题，而是由于客户方面原因导致的产品损坏，需要 Radware 提供维修服务，请与 Radware 当地的销售代表联系。

