



趋势科技企业专属咨询服务

Trend Micro™ Premium Support Program

提供专家7x24全年无休的企业专属咨询服务

挑战

在今天纷繁复杂的企业信息系统环境里，安全问题日益成为管理人员面临的巨大挑战。特别是各类新型恶意程序和病毒的不断出现，利用各类安全漏洞，透过网络途径，攻击PC、服务器，甚至整个网络。同时，随之而来的修复工作使IT管理人员被迫充当“消防队员”的角色，消耗了大量宝贵的人力资源。而且由于病毒防护固有的滞后性，造成即使企业已部署严密的信息安全体系，仍然会出现新病毒爆发的情况。

事实证明，当面对不断出现的新病毒等安全问题时，单纯依靠部署各类安全防护产品已不是万全之策。企业必须设法更快地获取最新的安全警讯，并制定行之有效的内部安全管理制度和危机响应流程，综合技术、管理和服务等措施来加以应对现实的挑战。

策略

趋势科技针对企业内病毒爆发和处理的整个生命周期，提出了全面的安全产品和服务策略。企业防病毒专署咨询服务的宗旨是帮助客户更好地应对各类安全问题的挑战，并帮助客户解决遭到攻击后的各类灾难恢复问题。服务内容涵盖了企业防病毒系统管理和维护的整个生命周期。涉及最初的系统清查，风险评估，直到最后的灾难恢复服务。指导和帮助客户进行系统的实施，管理，日常维护，以及不断提供最新的病毒警讯，防护方法，及清除和灾难恢复方法等。

服务内容概览

关键内容	白银级	黄金级	铂金级	钻石级
支持事件量	10	30	60	250
专属的TAM	✓	✓	✓	✓
7x24手机服务(TAM)	✓	✓	✓	✓
案件在线递交	✓	✓	✓	✓
TrendLabs 7x24支持	✓	✓	✓	✓
SLA病毒快速响应服务		✓	✓	✓
定期巡检	每季度一次	每季度一次	每月一次	每月一次
TAM快速现场服务		6次	12次	30次
TCSE培训认证	2名	5名	10名	40名
用户安全意识小贴士 (每月一期)		✓	✓	✓
定期服务报表	每半年一次	每季度一次	每月一次	每月一次
病毒事件处理流程设计		✓	✓	✓

(服务期限以年为单位)

TrendLabs

Global Technical Support & R&D Center of TREND MICRO

TrendLabs是一个全球性的防病毒研究网络及产品支持中心。作为趋势科技服务基础设施的支柱为趋势科技全球客户提供7x24不间断的病毒防护服务。

TrendLabs由超过1000名的工程师、研究人员和技术支持人员组成，他们分布在位于马尼拉、东京、上海、巴黎、慕尼黑、台北、洛杉矶和加利福尼亚的专业服务中心，时刻监控着潜在安全威胁，并对主要病毒事件和紧急支持需求做出快速回应。

- 超过1000名的威胁分析和专家
- 7x24小时的服务响应
- 面对新兴威胁随时提供预警信息

趋势科技所有防病毒和技术支持过程的开发和实施均符合国际认可的质量认证标准：

- ISO 9001:2000
- COPC-2000
- BS 7799-2:2002



专人服务

不同于普通的客户服务系统，趋势科技的PSP客户都享有1位专属的技术客户经理(TAM)的直接支持，所有的问题可以直接提交给自己的TAM。TAM是趋势的资深技术人员，对趋势的所有产品和常见的系统平台都相当熟悉，并且对大型企业客户的网络安全部署有丰富的经验。

病毒快速响应服务

趋势科技拥有丰富的处理病毒爆发的经验，利用这种专业知识，协助客户进行病毒爆发处理流程的制定。并配合TrendLabs快速提供解药，快速、有效遏制病毒在网络内部的传播。

趋势科技2小时病毒响应服务水平协议

TRENDMICRO VIRUS RESPONSE SERVICE LEVEL AGREEMENT

趋势科技病毒响应SLA对于黄金级及以上级别的专属客户，给予病毒事件2小时响应的承诺

- 客户提交的病毒事件数量不受限制
- 由TrendLabs即时分析并确认提交的样本是否为病毒
- 在有效的病毒样本提交后的两小时内给出经过测试的和有质量保证的紧急病毒码
- 如果趋势科技在2小时内没有达成服务要求，基于合约中的惩罚性条款，将会有对应的赔偿

专家快速现场

针对各类产品使用问题和病毒爆发的紧急处理问题，趋势科技为客户提供快速的现场服务。趋势科技的安全专家将奔赴客户现场，为客户解决各类紧急的问题。

主动式服务

趋势科技提供具有威胁的漏洞信息和全球流行病毒警讯的通知，避免发生重大的病毒事件。并且告知用户趋势科技最新的防毒组件更新信息，给出重大流行病毒的紧急处理方案，确保用户在最短时间内部署起防线。借着趋势科技TAM专精于信息的搜集与优秀的技术诊断能力，一些严重的问题可以事先预防，以免发生重大的病毒事件。

顾问咨询服务

趋势科技TAM根据趋势科技在防病毒领域积累的丰富经验，结合客户的实际情况，帮助客户制定日常工作中问题处理的流程以及病毒防护的策略。同时，借助于趋势科技TAM对产品以及病毒知识的熟练掌握，帮助客户构建最优化的防毒体系。

专业培训

趋势科技对客户完善的培训体系，适时适地的进行培训和交流。

趋势科技·中国

北京：
电话：86-10-85252277
传真：86-10-85252233

上海：
电话：86-21-63848899
传真：86-21-63841899

广州：
电话：86-20-87553895
传真：86-20-87553351

trendmicro.com.cn

欲知更多网络安全及相关产品信息，
请拨打免费咨询电话：800-820-8876

趋势科技企业安全防护战略

趋势科技企业防护战略(EPs)是一套结合多层产品和服务的安全框架，能够为客户提供针对已知与未知威胁的智能和全面的防护。这种框架包括多种实时、准确地检测到未知威胁时能够监控客户专属网络的创新解决方案。



监测

- 始终监控你的企业网络与互联网中的潜在威胁
- 实时、准确无误地检测各种已知与未知的威胁
- 检测桌面型电脑中的未知威胁

实施

- 在每一台连接网络的设备上实施一致的安全策略
- 阻止带有已知威胁或者过期安全组件的设备运行，直到其清除威胁或者更新安全组件为止
- 整合网络准入控制体系，兼容Cisco、Microsoft等厂商的同类规范

预防

- 一旦检测到已知或未知的威胁就对其进行阻止以避免造成损害
- 警惕每一个网络入口点：客户机、服务器、网关、防火墙、网络基础设施以及IP层设备
- 提供一套快速病毒疫情爆发响应机制并且隔离受感染的网段

修复

- 尽快修复已损坏的设备以保持企业的生产率
- 自动清除病毒、蠕虫、特洛伊木马，以及间谍软件
- 主动清除各种恶意软件在客户端、服务器上造成的损害