



服务

Check Point 安全服务提供技术资源、研究成果和快速响应使您始终领先威胁一步。

企业支持服务 (CES)

本地支持，全球资源

面临的挑战

选择适当的支持服务对于您的Check Point解决方案是必要的，以确保您所拥有宝贵信息资产的安全性、连接性和可靠性得到最大程度的安全保证。当您的安全需求变得越来越复杂，即使一个小小的问题也会影响到您的生产率和收益率，最终影响到您的经营成功。

您需要能进行语言沟通的本地专家，必要时需要能够提供现场服务。您的专家需要有Check Point团队的全球支持和深度资源支持的背景，并且全天24小时提供解决方案甚至提供代码级别的维护。另外，您需要直接通过我们的大型在线自助知识库得到快速便捷地回复，以减少服务时间和花费。

最重要的是，您需要达到所有这些目的。来自单点联系的可靠服务支持、每个阶段清晰的透明度和责任感，都将确保工作质量和完全的满意度。您需要将注意力集中在您的商业运作，而不是支持服务。

我们的解决方案

Check Point的企业支持支持(CES)结合了本地CCSP(认证服务提供商)合作伙伴的独特能力和Check Point的资深专家和资源，为您的商业安全提供最好的支持。

对于所有的支持服务，您的本地CCSP是你的联系点，提供第一线的支持，使用相同的语言了解您的环境和支持需要。如果需要进一步的支持，CCSP会直接和Check Point 24 x 7提供后援服务的技术支持中心合作解决您的问题。我们精心定制的服务过程和文档化的服务水平协议(SLAs)能够确保满足您对质量和满意度方面的期望。

您将得到对SecureKnowledge高级访问授权，我们给您提供的全面自助数据库能够快速便捷地回答所有技术安装、配置、产品升级方面的问题。

企业支持服务如何工作

无论任何时候您需要帮助，请联系您的本地CCSP寻求第一线支持。如果由于某些原因，CCSP不能解决您的请求，那么这个问题会直接递交到覆盖全球，24 x 7，全天随时为您提供服务的Check Point技术支持中心。我们的团队会在SecureTrak启动一个服务请求(SP)，接下来在线服务请求系统会发送一封Email，告知您请求的细节，这样您就可以在任何时候看到和跟踪所提交的请求。我们的后援团队和工程师将会利用所有可用的资源和工具解决您的问题，直到您满意为止。

产品描述

CES(企业支持服务)是指在Check Point全球专家\工具和资源的支持下，由本地CCSP(认证服务提供商)合作伙伴提供第一线服务和支持，快速有效的解决您的安全问题。

产品特性

- 所有Check Point产品均得到来自本地CCSP合作伙伴的第一线支持
- 获得来自Check Point覆盖全球，全天随时响应的后援支持
- 获得高级访问权限可访问SecureKnowledge自助在线数据库中数千种解决方案
- 优先解决需要立即解决的严重问题
- 通过我们的在线请求报告系统SecureTrak，客户可清晰透明地了解问题被提交给Check Point后的情况
- 获取最新软件补丁
- 获得软件升级和重要版本
- 定期进行客户满意度评价以及质量评估
- Check Point提供服务水平协议(SLAs)保证

产品优势

- 通过本地专家的一线支持，能够直接获得Check Point的深度全球资源。
- 享受来自安全行业专家的快速、有效、全面的级解决方案。

对于任何支持问题，CCSP都是您的联系点，它对于您的请求是最直接的访问接口，并负有明确的责任。SecureTrak 等在线工具则为您提供实时更新的服务请求状态信息，只需轻轻一点就可以向Check Point提交您的请求。

据您的服务程序标准直接或间接地联系Check Point，为您的关键任务需求获得高质量和高可用的支持。我们的最高级别服务提供“快速通道”升级，确保高级工程师在第一时间处理您的问题。

更加快速有效的解决措施

我们所有的团队精密协作共同努力，确保您的问题快速获得最恰当的资源，并消除来自多人反复传递信息造成的代价高昂的延迟。协作支持使我们能够深入地理解您所处的环境和独特需求，以至于更快速有效地解决您的问题，使您满意并提高您的投资回报(ROI)。

在线服务自助工具提供更多帮助

通过获得SecureKnowledge自助知识数据库的高级访问权限Advanced Access，您能够接触到Check Point专家提供的数千篇深度解决方案，文章和全面的技术指导。您不仅可以自行解决普通问题减少支持时间，而且还可以提高内部员工的技术水平和生产率。

认证安全专家的质量服务保证

CCSP 专门提供第一线服务和支持，必须持续严格地符合Check Point在客户满意和质量服务方面的要求。所有的CCSP必须有Check Point认证的安全专家，并且精通最新的Check Point版本的产品的的相关知识。

关键补丁，软件升级和重要版本

您的CES支持程序的每个标准都包含关键软件Bug修正和补丁积累(HFAs)来确保您所有Check Point产品获得持续性的系统维护和正确的功能运转。我们的高级标准服务程序为您第一时间提供软件升级和重要版本发布，提供最新的应用，功能和技术以提供最强大的安全保证。

Check Point的紧急问题的支持服务

Check Point对于严重度1级的问题提供承诺的服务响应时间和直接访问，问题严重度依据对主要系统影响或者当机时间来定义。Check Point承诺给我们的客户，在最紧急的问题上提供24 x 7待命，最及时的支持。对于严重度1级的问题，您可以根

了解更多

需要购买Check Point 企业支持服务(CES)或者需要了解更多选择事项以符合您的自身需求，请联系本地CCSP合作伙伴索取最新报价。

Check Point企业支持服务(CES)依靠本地合作伙伴，利用全球和深度资源提供最全面的服务。可供选择的两种服务程序标准列表如下：

标准支持服务 (Co-Standard)	高级支持服务 (Co-Premium)
	问题升级快速通道服务
针对严重度1级的问题提供间接30分钟服务响应时间	针对严重度1级的问题提供直接30分钟服务响应时间
4小时规定服务响应时间	4小时规定服务响应时间
24 x 7CheckPoint 后台支持	24 x 7CheckPoint 后台支持
SecureKnowledge高级访问权限	SecureKnowledge专家级访问权限
功能升级，重要版本发布	功能升级，重要版本发布
Bug 补丁 (修正)	Bug 补丁 (修正)

Check Point企业支持服务仅提供后台支持。如果需要第一线服务等级协议和报价咨询，请联系你当地的CCSP。

CONTACT CHECK POINT