

Cobertura básica para sistemas no esenciales

Proteja su inversión.

Todo entorno informático requiere de un soporte técnico confiable y de actualizaciones de software a tiempo. Symantec Basic Maintenance representa una inversión continua, tanto en las tecnologías de software de Symantec como en su propia empresa. Este paquete ha sido diseñado para ayudarlo a mantener al día sus sistemas no esenciales con las últimas actualizaciones de software de Symantec.

Symantec Basic Maintenance Services incluyen:

- Acceso al contenido más reciente, mejoras de producto, parches y actualizaciones para ayudarlo a mantener al día sus productos.
- Acceso a nuestro centro de llamadas durante el horario laboral para realizar consultas generales y solicitar ayuda para resolver problemas.

Conocimientos y experiencia sin igual.

Con Symantec Basic Maintenance Services podrá beneficiarse de 15 años de experiencia galardonada en la protección de la seguridad, y disponibilidad e integridad de la información de algunas de las mayores organizaciones del mundo. De hecho, las tecnologías Symantec están instaladas en más del 99% de las empresas Fortune 1000.

Como cliente de Symantec Support Services, siempre tendrá a su disposición profesionales altamente calificados, con un nivel extraordinario de entrenamiento y experiencia, que se esforzarán en solucionar sus problemas. Repartidos por todo el mundo, nuestros especialistas de soporte están avalados por numerosas certificaciones profesionales para aplicaciones y sistemas operativos.

Las mejores prácticas garantizan una experiencia consistente.

Las buenas prácticas destacadas de Symantec Support Services siguen liderando el sector, impulsando los cambios que nos permiten satisfacer las necesidades nuevas y emergentes de nuestros clientes. La Asociación de Profesionales de Soporte y Servicios (Service and Support Professionals Association, SSPA) premió recientemente a nuestro equipo de soporte y entrega global como reconocimiento de su enfoque estandarizado para la captación de los comentarios de los clientes, el análisis de las respuestas y la implementación de los cambios en función de nuestras conclusiones. Symantec Support Services también fueron galardonados con el premio NorthFace ScoreBoard SM Award de Omega en 2004 y 2005 por superar las expectativas de los clientes, y con el premio WebStar de Supportgate.com en 2000 por su excelente sitio Web de servicio al cliente.

Elija Symantec Basic Maintenance si:

- Su necesidad principal es acceder a los contenidos más recientes en seguridad, parches o actualizaciones y nuevas versiones para mantener al día sus sistemas.
- Necesita una asistencia telefónica mínima sólo durante el horario laboral normal.
- Le interesa el plan de servicios más económico de Symantec.

Symantec Basic Maintenance Services

Objetivo de respuesta en 60 minutos para problemas de Gravedad 1	✓
Acceso a actualizaciones y parches todos los días del año	✓
Acceso al centro de llamadas durante el horario laboral	✓
Dos personas designadas para hacer llamadas por título de producto	✓
Servicios de suscripción al boletín de soporte técnico	✓
Notificaciones de alerta de seguridad de Symantec	✓
Opción de otras cinco personas designadas para hacer llamadas	✓

TABLA DE CARACTERÍSTICAS DE SYMANTEC SUPPORT SERVICES

Enterprise Support Services	Basic Support	Essential Support	Servicios para Negocios Críticos			
			Remote Product Specialist	DataCenter	Nacional	Global
Objetivos de tiempo de respuesta para gravedad uno	1 hora	30 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos
Acceso telefónico a los técnicos de soporte de	8 a.m. a 6 p.m. Horas de oficina	Todos los días del año	Todos los días del año	Todos los días del año	Todos los días del año	Todos los días del año
Actualizaciones, mejoras y parches de software descargables	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Personas de contacto designadas	2 por título de producto	6 per Product Title6 por título de producto	6 por gama de productos	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Remote Product Specialist			✓			
Gerente de Cuentas de Negocios Críticos (BCAM)				BCAM remoto	BCAM designado	BCAM global
Ingeniero de Negocios Críticos (BCE)				✓	✓	✓
Visitas a domicilio (desplazamientos)				2	6	20
Plan de soporte de cuenta personalizado					✓	✓
Revisiones de cuenta trimestrales					✓	✓
Informes de historial de casos de cuenta					✓	✓
Evaluación del enlace de red				Opcional	✓	✓
Alertas de impacto					✓	✓

Más información

Póngase en contacto con su distribuidor de Symantec o visite nuestro sitio Web en

http://www.symantec.com/enterprise/licensing/support_maintenance/contract.jsp?contractid=basic

Para obtener información detallada sobre la cobertura de productos en su región, llame al número de teléfono gratuito 800 745 6054. O bien, visite

www.symantec.com.mx

Sede mundial

20330 Stevens Creek Blvd.
Cupertino, CA 95014 USA
408 517 8000
800 721 3934
www.symantec.com

Symantec América Latina

9155 South Dadeland Blvd., Suite 1100
Miami, FL 33156
Teléfono: 305-671-2300
Fax: 305-671-2350
<http://www.symantec.com/la/>
<http://www.symantec.com.mx/>

