

## 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](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](http://www.symantec.com.mx)

*Sede mundial*

20330 Stevens Creek Blvd.  
Cupertino, CA 95014 USA  
408 517 8000  
800 721 3934  
[www.symantec.com](http://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/>

