

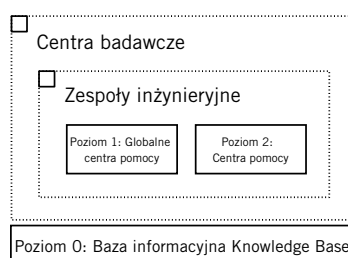
Symantec™ Technical Support

Właściwy poziom obsługi i pomocy technicznej dla organizacji o każdej wielkości

Szybko zmieniające się otoczenie sieciowe sprawia, że stosowanie najnowszych technologii zabezpieczających jest dziś czynnikiem niezbędnym do skutecznej ochrony środowisk komputerowych. Ze względu na stale pojawiające się nowe zagrożenia internetowe oraz luki w bezpieczeństwie sieci komputerowych, równie ważne jest, aby systemy zabezpieczające były użytkowane we właściwy sposób, przy zastosowaniu pełnego zakresu ich funkcji oraz by przeprowadzana była ich regularna aktualizacja. Podążając za zmianami technologicznymi i wykorzystując cały potencjał systemów zabezpieczających, organizacja nie tylko zyskuje na swoim bezpieczeństwie, ale także maksymalizuje zwrot z inwestycji poczynionych w rozbudowę zabezpieczeń. Będąc częścią centrum Symantec Security Response™ globalny zespół pomocy technicznej firmy Symantec ma za zadanie dzielić się wiedzą oraz umiejętnościami w rozwiązywaniu problemów oraz zapewniać szybko reagującą obsługę, które to czynniki są niezbędne w każdej organizacji do maksymalnego wykorzystania całego zakresu funkcji oferowanych przez technologie zabezpieczające firmy Symantec.

> Pełen zakres opcji pomocy dla firmy o każdej wielkości

Pomoc techniczna firmy Symantec oferuje różnorodne programy, z których można wybrać program właściwy dla firmy o każdej wielkości. Wchodzące w skład programów opcje cechuje elastyczność, co oznacza możliwość modyfikacji dowolnego programu w celu dostosowania go do możliwości finansowych i wymagań funkcjonalnych różnorodnych środowisk sieciowych. Na każdym poziomie programy oferują rozbudowane menu pomocy telefonicznej, jak również pomoc online oraz usługi śledzenia — wszystkie te opcje obsługiwane są przez ekspertów centrum Symantec Security Response.



Dysponując rozmieszczonymi na całym świecie globalnymi centrami pomocy oraz zespołami ekspertów współpracujących z zespołami inżynierskimi i badawczymi, globalna pomoc techniczna firmy Symantec zapewnia ścisłe współdziałanie we wszystkich dziedzinach, oferując najlepszy system reagowania w branży.

NAJWAŻNIEJSZE CECHY

- > Szeroki asortyment opcji pomocy daje elastyczność w wybraniu odpowiedniego zakresu usług dla organizacji o każdej wielkości.
- > Pomoc w sieci Web i przez telefon zapewniają szybką reakcję na pojawiające się problemy oraz najświeższe informacje.
- > Usługa zabezpieczenia uaktualnienia daje automatyczną gwarancję aktualności oprogramowania.
- > Aktualizacje definicji wirusów oraz sygnatur zabezpieczeń zapewniają najwyższy poziom ochrony.
- > Eksperti i menadżerowie ds. technicznych z centrum Symantec Security Response świadczą pomoc przez 24 godziny na dobę i przez 7 dni w tygodniu, w różnych językach na całym świecie.
- > Funkcje zaawansowane, takie jak usługa alarmowania Symantec Alerting Service, oferują ulepszony system reagowania i proaktywną pomoc dotyczącą zabezpieczeń.
- > Infrastruktura informatyczna obsługująca system szybkiego reagowania. Globalny system CRM. Rozmieszczone na całym świecie serwery sprawiają, że pobieranie strony WWW z aktualizacjami definicji wirusów nie trwa w czasie największego ruchu sieciowego dłużej niż 15 sekund.
- > W skład globalnej organizacji pomocy technicznej wchodzi ponad 300 profesjonalnych specjalistów pomocy, wykwalifikowanych w dziedzinie zabezpieczeń internetowych i intranetowych, zarządzania stacjami roboczymi, zarządzania sieciami, środowisk niejednorodnych (UNIX®, Windows™ NT/2000/9x), a także inżynierowie systemów certyfikowani przez firmę Microsoft (MCSE) i certyfikowani inżynierowie NetWare (CNE).

› Jaki poziom pomocy jest właściwy dla danej firmy?

Dla małych/średnich i dużych organizacji dostępne są następujące opcje pomocy

GOLD SUPPORT

Stworzona z myślą o działach informatycznych lub zajmujących się systemami informacyjnymi zarządzania, których pracownicy wymagają umiarkowanego poziomu pomocy telefonicznej. Program Gold Support to wszystkie zalety programu Silver Support i dodatkowo:

- Nieograniczona liczba zdarzeń, dla których jest udzielana pomoc.
- Dwie wyznaczone osoby uprawnione do kontaktowania się z pomocą techniczną.
- Bezpłatna pomoc telefoniczna (w regionach, gdzie jest dostępna) w standardowych godzinach pracy.
- Kolejowanie połączeń telefonicznych z docelowym czasem oczekiwania wynoszącym maksymalnie 10 minut.
- Możliwe do pobrania poprawki i aktualizacje oprogramowania.
- Ciągła pomoc w sieci Web oraz dostęp online do bazy informacyjnej, dokumentacji pomocniczej i wielu innych funkcji.
- Urządzenia: przyspieszona usługa wymiany i przedłużenie okresu obowiązywania gwarancji

PLATINUM SUPPORT

Zapewnia stały dostęp (przez całą dobę i codziennie) do pomocy technicznej na żywo.

- Nieograniczona liczba zdarzeń, dla których jest udzielana pomoc.
- Dwie wyznaczone osoby uprawnione do kontaktowania się z pomocą techniczną.
- Dostępna stale (24 godz. na dobę/7 dni w tygodniu/365 dni w roku) pomoc telefoniczna dla produktów zabezpieczających dostęp do sieci (oprogramowanie antywirusowe i zapora ogniowa) oraz 30-minutowa odpowiedź na pager poza standardowymi godzinami pracy dla pozostałych produktów.
- Priorytetowe kolejowanie połączeń (średni docelowy czas oczekiwania — maksymalnie 5 minut).
- Dostęp w każdej chwili do spersonalizowanej witryny "My Symantec" — witryny internetowej dla klientów opcji Platinum Support, gdzie można zgłosić zapotrzebowanie na pomoc online, zapoznać się z informacjami w bazie wiedzy, pobrać dokumentację pomocniczą i skorzystać z wielu innych funkcji.
- Dostępne online usługi pakietu Maintenance, w tym możliwe do pobrania poprawki oprogramowania, uaktualnienia wersji oraz aktualizacje definicji wirusów.
- Usługa powiadamiania poprzez urządzenia bezprzewodowe Symantec Alerting Service oraz biuletyny poświęcone bezpieczeństwu.
- Urządzenia: przyspieszona usługa wymiany i przedłużenie okresu obowiązywania gwarancji

PREMIUM PLATINUM SUPPORT

Program Premium Platinum Support to idealne rozwiązanie dla dużych przedsiębiorstw o strukturze wielosieciowej. Zapewnia on niezrównany poziom osobistej, proaktywnej obsługi — oprócz wszystkich zalet programu Platinum Support oferuje też komunikację i pomoc ze strony wysoko wykwalifikowanego menadżera ds. technicznych.

- Menadżer ds. technicznych wyznaczony do udzielania fachowych porad i asysty w korzystaniu z zasobów technicznych firmy Symantec.
- Jednodniowa wizyta menadżera ds. technicznych w siedzibie klienta raz do roku.
- Pięć wyznaczonych osób uprawnionych do kontaktowania się z pomocą techniczną.
- Usługi telefoniczne o najwyższym priorytecie (24 godz. na dobę/7 dni w tygodniu/365 dni w roku).
- Tworzone przez menadżera ds. technicznych miesięczne raporty o stanie zabezpieczeń.

Dla dużych organizacji wielonarodowych zalecana jest następująca opcja pomocy

GLOBAL PLATINUM SUPPORT

Usługi oferowane w ramach programu Global Platinum Support można modyfikować w celu dostosowania ich do unikalnych wymagań związanych z działalnością biznesową przedsiębiorstw mających oddziały w różnych miejscach na świecie. Oprócz funkcji i korzyści oferowanych przez inne programy o poziomie Platinum, program Global Platinum Support obejmuje dodatkowo wsparcie ze strony kilku menadżerów ds. technicznych, którzy koordynują wszelkie czynności o zasięgu regionalnym bądź globalnym. Globalni menadżerowie ds. technicznych nadzorują rozmieszczanie systemów zabezpieczających firmy Symantec w skali światowej i współpracują z menadżerami ds. technicznych w poszczególnych regionach danej organizacji, zapewniając optymalną efektywność operacyjną. Każda subskrypcja programu Global Platinum Support jest unikalna. Subskrypcje te są opracowywane przez przedstawicieli firmy Symantec w celu dostosowania ich do specyficznych potrzeb poszczególnych organizacji globalnych.

> **Symantec Alerting Service**

Usługa Symantec Alerting Service polega na dostarczaniu w czasie rzeczywistym alarmów wczesnego ostrzegania — na całym świecie i przez 24 godziny na dobę. Poziom usługi może być dostosowywany przez administratorów w celu natychmiastowego otrzymywania powiadomień o nowych wirusach i innych zagrożeniach na maksymalnie dwa urządzenia bezprzewodowe, w tym telefony komórkowe, cyfrowych asystentów osobistych (PDA) i pagery. Usługa Symantec Alerting Service stanowi składnik standardowy we wszystkich programach o poziomie Platinum oraz opcję w przypadku poziomów Silver i Gold. Umożliwia ona administratorom szybsze i skuteczniejsze reagowanie na ataki wirusowe oraz przypadki złamania zabezpieczeń sieci.

> **Pomoc dla dodatkowych języków i osób telefonujących**

Usługi pomocy technicznej są świadczone w języku angielskim i w kilku innych wybranych językach. Każdy poziom pomocy technicznej firmy Symantec obejmuje pomoc w języku angielskim lub w innym dostępnym języku. Organizacje, w których niezbędne są usługi wielojęzyczne, mogą nabyć pomoc w dodatkowym języku jako opcję. W przypadku pomocy na poziomie Platinum lub Premium Platinum bezpośrednia pomoc telefoniczna w języku lokalnym (jeżeli jest dostępna) świadczona jest w standardowych godzinach pracy. Poza tymi godzinami klienci mogą skorzystać z pomocy na żywo w języku angielskim lub z dostępnej w obsługiwanych językach lokalnych usługi oddzwania na pager. We wszystkich programach pomocy technicznej firmy Symantec wyznaczona jest domyślna liczba osób uprawnionych do telefonowania do pomocy technicznej. Liczbę tę można zwiększyć za dodatkową opłatą (płatne od osoby).

> **Rozszerzona obsługa i jej zakres dla urządzeń sprzętowych firmy Symantec**

Wszystkie urządzenia sprzętowe firmy Symantec podlegają 1-roczej gwarancji, obejmującej wymianę części i robociznę. Nabywając umowę o świadczenie pomocy technicznej, organizacje mogą rozszerzyć zakres pomocy i korzyści wynikających z pakietu Maintenance dla urządzeń zabezpieczających firmy Symantec. Dostępne opcje rozszerzające to: przedłużona gwarancja na sprzęt, przyspieszona wymiana urządzeń oraz pełny zakres usług właściwy dla wybranego poziomu pomocy technicznej.

> **Wsparcie ze strony centrum Symantec Security Response**

Skuteczność programu pomocy technicznej zależy od skuteczności działania obsługujących ją osób. Programy pomocy technicznej firmy Symantec są wspierane przez centrum Symantec Security Response — największą na świecie organizację badawczą zaangażowaną w zagadnienia bezpieczeństwa środowisk komputerowych. Na rozproszone w ponad 60 miejscach na całym świecie centrum Symantec Security Response składa się sieć pracowników naukowo-badawczych i techników, którzy tworzą i rozprowadzają poprawki umożliwiające zwalczanie najnowszych luk w bezpieczeństwie sieci komputerowych oraz zapewniają globalny system reagowania. Każdy posiadacz umowy o świadczenie pomocy technicznej firmy Symantec czerpie korzyści ze stałej gotowości do reagowania i proaktywnej pomocy zapewnianej przez centrum Symantec Security Response.

Więcej informacji o centrum Symantec Security Response można znaleźć na stronie www.symantec.com.

WSPARCIE TECHNICZNE SYMANTEC SECURITY RESPONSE JEST ISTOTNYM ELEMENTEM SYSTEMU ZABEZPIECZEŃ DLA PRZEDSIĘBIORSTW SYMANTEC ENTERPRISE SECURITY. SYMANTEC ENTERPRISE SECURITY ŁĄCZY NAJWYŻSZEJ KLASY TECHNOLOGIE, KOMPLEKSOWE USŁUGI ORAZ ZLOKALIZOWANE NA CAŁYM ŚWIECIE INTERWENCYJNE ZESPOŁY POMOCY TECHNICZNEJ, ABY ZAPEWNIĆ BEZPIECZEŃSTWO FIRMOM NA CAŁYM ŚWIECIE.

CENTRALA ŚWIATOWA
20330 Stevens Creek Blvd.
Cupertino, CA 95014 USA
1.408.253.9600
1.800.441.7234

SYMANTEC (POLSKA)
Al. Jana Pawła II 29
00-867 Warszawa
Tel. (22) 586 92 00
Faks (22) 654 69 69
www.symantec.pl

Firma Symantec ma biura w 38 krajach. Informacje o biurach i numery telefonów dla poszczególnych krajów można znaleźć w naszej witrynie internetowej. www.symantec.com

Informacje dotyczące obsługi klientów i pomocy technicznej można znaleźć w naszej witrynie internetowej: www.symantec.com/eusupport