



**Soporte y servicios profesionales**

## La supervivencia de los mejores

No deseamos ser alarmistas, pero su red corporativa está siendo asediada. Ahí fuera hay ya miles de amenazas bien conocidas que se ciernen sobre su red. Y cada día aparecen otras nuevas. Para que su red siga estando a salvo, sus soluciones de seguridad y de protección de datos tienen que ser al menos tan dinámicas como las mismas amenazas.

Es aquí donde entran en juego las soluciones de seguridad y de protección de datos y los servicios continuados de SonicWALL®. Con nuestros productos, su red estará protegida contra el mundo siempre en evolución del ciberdelito. La amplia gama de servicios SonicWALL puede adaptarse fácilmente a sus necesidades individuales, facilitándole así la planificación, la gestión y la actualización de su infraestructura de seguridad de red.

Estos servicios incluyen:

- Acceso a soporte técnico telefónico, por e-mail y a través de la Web
- Servicios de soporte Premium de SonicWALL
- Servicios profesionales de SonicWALL

## Servicios de soporte globales de SonicWALL

SonicWALL no sólo diseña servicios de soporte técnico para mantener su infraestructura de seguridad de red y de backup y recuperación de datos actualizada, sino también para poder reaccionar a tiempo ante cualquier problema. No obstante, hoy en día esto no es suficiente para mantener la red segura. Por ello, nuestros servicios de soporte también incluyen ampliaciones y actualizaciones de software y firmware vitales, la asistencia técnica más depurada, un puntual servicio de sustitución de hardware y acceso a una amplia gama de herramientas electrónicas.

### Soporte dinámico

Nuestro soporte dinámico está pensado para clientes que necesitan una protección continuada sobre la base de ampliaciones de software y firmware periódicas y soporte técnico avanzado. El soporte dinámico de SonicWALL está disponible durante el horario laboral normal, o de forma ininterrumpida (24x7), según sus necesidades. Entre los servicios se incluyen:

- Suscripción a actualizaciones y ampliaciones de firmware
- Acceso a soporte técnico telefónico y a través de la Web
- Sustitución avanzada de hardware, en caso de que se produzca un fallo
- Suscripción a los boletines de servicios de SonicWALL y acceso a herramientas electrónicas de soporte técnico y a grupos de discusión

## Soporte E-Class 24x7

Disponible únicamente para los productos E-Class, el soporte E-Class 24x7 proporciona el soporte de clase empresarial y las prestaciones de calidad de servicio que las empresas necesitan para garantizar el funcionamiento ininterrumpido y eficaz de sus redes. El soporte E-Class 24x7 incluye todas las prestaciones de nuestro soporte dinámico MÁS acceso directo a un equipo de técnicos expertos altamente cualificados.

## Comprehensive Global Management System (GMS)

Comprehensive GMS está pensado para los clientes que utilizan el Sistema de Gestión Global (GMS) de SonicWALL para gestionar sus redes distribuidas. Con esta oferta de servicios de soporte disfrutará de las mismas ventajas que si tuviera un contrato de soporte E-Class 24x7 para cada dispositivo gestionado mediante SonicWALL GMS. Pero eso no es todo, Comprehensive GMS también ofrece soporte y actualizaciones de software para la aplicación GMS en sí. Además, al tratarse de un único contrato global, existe una sola fecha de vencimiento para todos los servicios, lo cual simplifica la gestión y la administración y evita el vencimiento inadvertido de contratos individuales.

## Asistencia en garantía

Todos nuestros productos de hardware que no pertenecen a la serie E-Class vienen con asistencia en garantía. La asistencia en garantía de SonicWALL incluye:

- Actualizaciones y ampliaciones de software y firmware para mantener la seguridad de la red
- Acceso a soporte técnico telefónico, por e-mail y a través de la Web durante el horario laboral local
- Un año de sustitución avanzada de hardware para hardware defectuoso
- Acceso a las herramientas electrónicas de soporte de SonicWALL

Nota: Los dispositivos E-Class no incluyen asistencia en garantía.

## Experiencia en seguridad de red y protección de datos

El soporte técnico sólo es bueno en la medida en que lo es el personal que lo proporciona. Por ello, todos los profesionales de soporte de SonicWALL conocen a fondo cada una de las soluciones SonicWALL y cuentan con años de experiencia en redes y en seguridad de red. Además, cuentan con el respaldo de las mejores herramientas y procesos, lo cual le garantiza una solución rápida y precisa de sus problemas.

Oferta de servicios	Soporte telefónico y a través de la Web	Actualizaciones del firmware	Garantía del hardware	Cumplimiento RMA	Boletín de servicios
Soporte E-Class 24x7	■	■	1 año <sup>1</sup>	Sustitución avanzada	■
Soporte dinámico 8x5 <sup>4</sup>	■	■	1 año <sup>1</sup>	Sustitución avanzada	■
Soporte dinámico 24x7	■	■	1 año <sup>1</sup>	Sustitución avanzada	■
Actualizaciones del software y firmware <sup>2</sup>		■	1 año <sup>1</sup>	Sustitución avanzada	
Sustitución in situ	Precisa 8x5 ó 24x7	Precisa 8x5 ó 24x7	No disponible	In situ, 8x5 ó 24x7	
Comprehensive GMS	24x7	■	1 año <sup>1</sup>	Sustitución avanzada	■

Asistencia en garantía <sup>1</sup>	Soporte telefónico y a través de la Web	Actualizaciones del firmware	Garantía del hardware	Cumplimiento RMA	Boletín de servicios
Dispositivos no-E-Class	90 días <sup>3</sup>	90 días	1 año	90 días de sustitución avanzada	
Dispositivos E-Class	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	

<sup>1</sup>La asistencia en garantía es válida a partir del día en que se registra el producto. La duración de la garantía del hardware varía de país a país según las leyes y particularidades locales. Para la asistencia telefónica es posible que se exijan tarifas telefónicas. Los números de teléfono así como horarios de asistencia telefónica varían de región a región y están sujetos a modificaciones. Email Security viene con 14 días de suscripción a Email Protection con soporte dinámico 8x5. Los productos E-Class no incluyen asistencia en garantía. El soporte E-Class 24x7 únicamente está disponible para los productos E-Class. <sup>2</sup>Disponible sólo para clientes y partners con certificación CSSA. <sup>3</sup>Puede variar de región a región. <sup>4</sup>De 8:00 a 17:00 horas, hora local se define de la siguiente manera: En EEUU de 8:00 a 17:00 horas MST (Mountain Standard Time); en Latinoamérica de 8:00 a 17:00 horas, hora estándar local del país en que se implementa el producto; en Europa, Oriente Medio y África de 9:00 a 18:00 horas, hora GMT +1; en Asia-Pacífico de 8:00 a 17:00 horas, hora estándar local del país en que se implementa el producto; en Japón de 17:00 a 2:00 horas, hora UTC/GMT.

## Servicios de soporte Premium de SonicWALL

### Visión General

Los clientes con aplicaciones y sistemas críticos necesitan un soporte especialmente efectivo. El servicio Focused Technical Support de SonicWALL está diseñado para proporcionar la máxima calidad en servicios de soporte con los tiempos de respuesta más cortos de la industria.

Los servicios Premium incluyen un completísimo conjunto de servicios proactivos, todos ellos gestionados por un experto en seguridad de SonicWALL que entiende tanto sus requerimientos técnicos como su negocio a la perfección. Como cliente de Focused Technical Support no sólo cuenta con el apoyo de expertos especializados, sino que además dispone de acceso inmediato a la gestión de productos de SonicWALL, lo que le permite disfrutar de una escalación avanzada y de un apoyo efectivo en la aplicación de nuevas prestaciones. Otro aspecto importante de estos servicios son las relaciones forjadas entre técnicos y clientes, que a menudo repercuten en nuestro proceso de Innovación y comercialización vinculadas al cliente (CLIC).

### SonicWALL Focused Technical Support

Con el servicio Focused Technical Support, SonicWALL le asigna un experto en seguridad certificado al que tendrá acceso directo. Este especialista será su principal contacto y le ayudará en el caso de que surjan problemas técnicos relacionados con sus soluciones SonicWALL. Estos expertos en seguridad trabajan en estrecha colaboración con su personal de operaciones y con sus ingenieros de red para conocer de primera mano sus requerimientos técnicos y así poder proporcionarle las soluciones adecuadas que satisfagan sus necesidades.

## Amplíe la cobertura de su soporte técnico

Los servicios de soporte global de SonicWALL amplían la cobertura del soporte para sus productos SonicWALL más allá del periodo de garantía. Nuestros servicios de soporte 8x5 y 24x7 incluyen actualizaciones críticas del software y del firmware, soporte telefónico, por e-mail y a través de la Web por parte de técnicos expertos, sustitución avanzada de hardware, así como acceso a herramientas electrónicas de autoayuda, todo ello a un precio reducido.

- Aprovechese de las últimas prestaciones gracias a las actualizaciones y ampliaciones de software y firmware.
- Si desea recibir asistencia técnica, póngase en contacto con uno de nuestros especialistas en soporte técnico o contacte con nosotros a través de la Web.
- Gracias a la sustitución avanzada que ofrece SonicWALL, en caso de que deba realizarse una sustitución, le enviaremos su nuevo producto al día siguiente.
- Además, los dispositivos SonicWALL de seguridad vienen con un año de garantía del hardware que puede ampliarse hasta a 3 años.

Actualizaciones de software y hardware	90 días	1 año	2 años	3 años
Soporte telefónico y a través de la Web	90 días	1 año	2 años	3 años
Sustitución avanzada de hardware	90 días	1 año	2 años	3 años

- Asistencia en garantía gratuita<sup>1</sup> (no incluida para productos E-Class)
- Cobertura ampliada con los servicios de soporte globales de SonicWALL de soporte dinámico de SonicWALL

**Para adquirir un contrato de soporte E-Class 24x7 o de soporte dinámico de uno, dos o tres años, póngase en contacto con su revendedor SonicWALL local o llame a uno de los siguientes números de teléfono: +1 888.557.6642 o +1 408.745.9600.**

	Focused Technical Support Ultra	Focused Technical Support Standard	Focused Technical Support Lite
<b>Una única persona de contacto: experto en seguridad asignado</b>			
Principal contacto del cliente	■	■	■
Gestiona las actividades técnicas del cliente	■	■	■
Proporciona soporte técnico de alto nivel	■	■	■
Permite resolver problemas de soporte con mayor rapidez	■	■	■
Se encarga de las escalaciones y de las solicitudes de prestaciones	■	■	■
Ofrece también soporte in situ en caso de dificultades técnicas complejas relacionadas con las soluciones SonicWALL	Según lo hayan acordado SonicWALL y el cliente	-	-
Disponibilidad	8x5 horario local de lunes a viernes; disponible 24x7 según necesidad	8x5 horario local de lunes a viernes;	8x5 horario local de lunes a viernes;
<b>Comunicaciones proactivas</b>			
Actualizaciones de casos en curso	■	■	-
Boletines de servicio de SonicWALL	■	■	-
Notificaciones de parches	■	■	-
Otras actualizaciones	■	■	-
<b>Informes</b>			
Frecuencia	Mensuales/trimestrales/anuales	-	-
<b>Análisis de empresa</b>			
Frecuencia	Trimestrales	-	-
<b>Soporte posterior</b>			
Frecuencia	Tras cerrarse casos atípicos o de larga duración	-	-
<b>Gestión de la escalación</b>			
Acceso directo a expertos especializados	■	■	-
Escalaciones en caso de solicitud de prestaciones	■	■	-
<b>Los mejores recursos y herramientas</b>			
Acceso a la base de conocimientos en línea	■	■	■
Acceso al foro en línea moderado	■	■	■
Suscripción a newsletters y boletines	■	■	■
Invitaciones a programas beta	■	■	■



## Servicios profesionales de SonicWALL

SonicWALL ofrece diferentes servicios profesionales para atender sus requerimientos – desde nuestro Servicio remoto de puesta en servicio y configuración hasta nuestros servicios tradicionales para en proyectos específicos. Nuestros colaboradores no sólo conocen en profundidad los productos y servicios de SonicWALL, si no que disponen además de una larga experiencia en la industria de TI. Asimismo aplican metodologías probadas y cuentan siempre con el respaldo del excelente servicio técnico de SonicWALL. Con sus servicios profesionales, SonicWALL pone a su disposición los ingenieros más brillantes de la industria.

### SonicWALL Jump Start

El tiempo es dinero. Por eso es importante implementar cuanto antes las tecnologías que agilizan la introducción al mercado de sus productos y servicios. Para conseguir una implementación rápida y segura de su dispositivo SonicWALL E-Class, es esencial contar con la asistencia de expertos in situ. SonicWALL Jump Start le ofrece ayuda profesional para planificar y realizar la implementación de su solución de seguridad de próxima generación. Un ingeniero de sistemas experimentado de SonicWALL (SE) se encargará de revisar sus planes de implementación, sus configuraciones de seguridad y sus objetivos de proyecto y elaborará una estrategia "best practice" acorde a sus requerimientos.

- SonicWALL Jump Start para la serie E-Class Network Security Appliance
- SonicWALL Jump Start para la serie E-Class Secure Remote Access

### Servicios de consultoría personalizados

Cada red corporativa tiene sus propias necesidades en materia de seguridad y protección de datos. Las prestaciones de consultoría de SonicWALL satisfacen estas necesidades, proporcionando servicios personalizados y basados en proyectos. Estos servicios incluyen:

- Evaluaciones de seguridad: SonicWALL examina la red, determina el nivel de seguridad y pone de manifiesto cualquier agujero potencial en cortafuegos, enrutadores y otros dispositivos de red. A continuación, elaboramos informes completos que contienen un análisis de la red interna, una descripción de cómo la red se presenta ante potenciales agresores y una lista de acciones correctivas detalladas.
- Diseño de seguridad e implementación: para clientes que requieren un enfoque global con respecto a la seguridad de su red, SonicWALL evalúa la seguridad total y, a continuación, diseña e implementa las soluciones correspondientes. Esto incluye el desarrollo de políticas de seguridad, para garantizar que la solución de seguridad tenga una base sólida.

#### Línea de productos de protección completa de SonicWALL



SEGURIDAD DE RED



ACCESO REMOTO SEGURO



SEGURIDAD DE WEB Y EMAIL



BACKUP Y RECUPERACIÓN



POLÍTICAS Y GESTIÓN

#### SonicWALL Iberia

T + 34 653 948 287  
Spain@sonicwall.com

Contactos de soporte SonicWALL  
www.sonicwall.com/emea/4724.html

