

- **Acceso directo a un equipo de técnicos expertos altamente cualificados**
- **Soporte técnico telefónico, por e-mail y a través de la Web 24x7**
- **Actualizaciones y ampliaciones de software y firmware**
- **Sustitución avanzada de hardware**
- **Herramientas de soporte basadas en Web**
- **Suscripciones a boletines de servicios y newsletters**
- **Invitaciones a participar en programas beta**

Las soluciones de clase empresarial requieren un soporte técnico de clase empresarial. Los clientes de las soluciones SonicWALL® E-Class merecen un soporte diseñado a su medida que refleje el compromiso de SonicWALL de ofrecer un servicio premium verdaderamente asequible.

Con el soporte E-Class 24x7, SonicWALL ofrece las prestaciones de asistencia técnica de clase empresarial y la calidad de servicio que las redes necesitan para funcionar sin problemas y de forma eficiente. Con el fin de ayudarle a maximizar el rendimiento de su inversión en SonicWALL E-Class, el soporte E-Class 24x7 le proporciona la asistencia y el asesoramiento de nuestros técnicos especializados las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Disponible exclusivamente para clientes SonicWALL E-Class, el soporte E-Class 24x7 cubre las soluciones de alta gama de la serie SonicWALL E-Class de seguridad de red y acceso remoto seguro:

- SonicWALL E-Class Network Security Appliance (NSA) E5500, E6500 y E7500
- SonicWALL Aventail® E-Class Secure Remote Access (SRA) EX-750, EX-1600, EX-2500, EX6000 y EX7000
- SonicWALL Global Management System (GMS)
- SonicWALL UMA EM5000

SonicWALL ofrece soporte telefónico, por e-mail y a través de la Web, actualizaciones y ampliaciones ilimitadas de software y firmware y sustitución de hardware (RMA) para los dispositivos con un contrato de soporte E-Class 24x7 activo. Un técnico experto de SonicWALL trabajará con usted de forma remota para diagnosticar e identificar el firmware o hardware que no cumpla las especificaciones técnicas indicadas en la documentación. El soporte E-Class 24x7 también incluye asistencia general, dentro de determinados límites, para el uso y la implementación de los dispositivos.¹ Si el técnico le recomienda devolver un hardware defectuoso, SonicWALL le enviará su unidad de sustitución el día siguiente mediante transporte aéreo prepago a la dirección que usted haya especificado.²

Prestaciones y ventajas

Acceso directo a un equipo de técnicos expertos altamente cualificados. Le pone en contacto directo con un técnico experto en cualquier momento, incluso fuera del horario laboral normal, para que sus solicitudes de soporte gocen siempre de la máxima prioridad.

Soporte técnico telefónico, por e-mail y a través de la Web 24x7. Ofrece opciones flexibles de asistencia a todas horas garantizando la resolución óptima de cualquier problema que pueda surgir.

Actualizaciones y ampliaciones de software y firmware. Protegen su solución SonicWALL en todo momento con los últimos parches y sistemas de defensa contra las amenazas y el malware más recientes.

Sustitución avanzada de hardware. En caso de que el hardware sea defectuoso, se sustituye rápidamente para eliminar o minimizar los periodos de inactividad provocados por problemas de hardware.

Herramientas de soporte basadas en Web. Incluyen ayuda en línea, artículos de la base de conocimientos y grupos de discusión moderados. Gracias a la experiencia de los técnicos especializados y de otros usuarios podrá sacarle el máximo beneficio a su solución.

Suscripción a los boletines de servicios y newsletters, para que esté al corriente de las últimas novedades de SonicWALL, las más recientes tendencias y las oportunidades que se le ofrecen.

Invitaciones a participar en programas beta. Podrá participar directamente en el diseño de los productos y servicios SonicWALL de próxima generación para que cumplan sus necesidades futuras.


Focused Technical Support

Como servicio complementario al soporte E-Class 24x7, SonicWALL Focused Technical Support (FTS) es un servicio de soporte personalizado que incluye un completo 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 SonicWALL, lo que le permite disfrutar de una escalación avanzada y de un apoyo efectivo en la aplicación de nuevas prestaciones.

SonicWALL FTS ofrece:

- Atención proactiva y reactiva
- Informes personalizados
- Análisis de negocio trimestrales
- Soporte posterior
- Gestión de la escalación
- Acceso a los mejores recursos y herramientas
- y mucho más...

Reciba asistencia con un solo clic

Todos los dispositivos de seguridad SonicWALL E-Class incluyen ayuda en línea basada en Web accesible desde la interfaz de gestión. Con solo hacer clic en el signo de interrogación  que aparece en la esquina superior derecha de todas las páginas, accederá a la ayuda contextual. Una vez establecida la conexión a Internet, la ayuda en línea le proporcionará respuestas actualizadas a las preguntas más frecuentes.

En la página Web de soporte de SonicWALL también puede seleccionar su solución E-Class en un menú desplegable, examinar la base de conocimientos de SonicWALL, comprobar si hay nuevas descargas o participar en foros de discusión de la comunidad de usuarios. Además, los dispositivos SonicWALL E-Class incluyen una superficie de seguridad integrada para mantenerle al corriente de las amenazas potenciales que puedan poner en peligro su red.

¿Qué ocurre cuando se pone en contacto con SonicWALL?

Como cliente del soporte E-Class 24x7, puede recurrir a los servicios de soporte globales de SonicWALL siempre que lo desee, incluso fuera del horario laboral normal, ya sea por teléfono, por e-mail o abriendo un caso de soporte basado en Web. Su representante del equipo de atención al cliente de SonicWALL le pondrá inmediatamente en contacto con un técnico experto especializado en su producto. De este modo, no tendrá que pasar por los niveles básicos de soporte y podrá disfrutar del más alto nivel de prioridad. Su técnico especializado juzgará la gravedad de su problema según los siguientes niveles.³

Gravedad 1 Su red de producción se encuentra inactiva. Esta situación puede tener repercusiones críticas en sus actividades de negocio si no se soluciona rápidamente. No existe ninguna solución provisional para eludir el problema (o workaround).

Tiempo de respuesta: 0-4 horas

Gravedad 2 Su red de producción se encuentra gravemente deteriorada. Esta situación tiene repercusiones considerables en sus actividades de negocio. No existe ninguna solución provisional para eludir el problema (o workaround).

Tiempo de respuesta: 4-8 horas

Gravedad 3 Su red de producción está deteriorada. La funcionalidad de su red está notablemente dañada, pero la mayoría de sus actividades de negocio permanecen activas.

Tiempo de respuesta: 24-48 horas

Gravedad 4 Para solicitar información o asistencia relacionada con las funciones, la instalación o la configuración de los productos, o para plantear preguntas o problemas relacionados con la documentación.

Tiempo de respuesta: 48 horas o más

Proceso de escalación

En el caso de que se hayan aplicado sin éxito los procedimientos básicos para la resolución de problemas, el técnico de soporte decidirá cuándo escalar el problema y determinará los recursos adecuados para resolverlo. Si el problema no es competencia del técnico que le atiende o si el personal adecuado no está disponible, el técnico se lo comunicará al responsable de escalación. Éste se encargará de reunir los recursos adecuados para resolver la situación e informará a los clientes sobre el estado actual.

¹ El soporte SonicWALL E-Class 24x7 no cubre la instalación o configuración paso por paso de productos o servicios. Si necesita ayuda para instalar o configurar su solución SonicWALL, SonicWALL le pondrá en contacto con un revendedor certificado de valor añadido o le ofrecerá uno de sus servicios profesionales.

² Si cree que tiene un problema de hardware, póngase en contacto con un Centro de asistencia técnica global de SonicWALL. Un técnico experto registrará su caso y determinará con usted si es necesario reemplazar su hardware. En caso de que necesite un dispositivo de sustitución, le proporcionará un número RMA (Autorización de devolución de material). El dispositivo de sustitución puede ser nuevo o como nuevo. En el caso de que su producto haya quedado obsoleto, SonicWALL se reserva el derecho de sustituirlo por otro con las mismas o mejores prestaciones y funciones.

³ Tenga en cuenta que a través de la Web sólo se pueden abrir solicitudes de servicio para situaciones de gravedad 3 y 4. Para el resto de situaciones se recomienda en todo caso ponerse en contacto con el Centro de asistencia técnica por teléfono.

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



PROTECCIÓN AL SERVICIO DE SU NEGOCIO