

Respuesta más rápida, soporte más inteligente

WatchGuard® sabe qué importante resulta el soporte cuando intenta asegurar su red con recursos limitados. Debe tener más conocimientos y asistencia en un mundo donde la seguridad se vuelve más importante, y LiveSecurity® Service le brinda el resguardo que necesita, comenzando con una suscripción inicial de LiveSecurity que lo respalda desde el momento en que activa su dispositivo WatchGuard.

Nuestros servicios y dispositivos de seguridad integrados están respaldados por un soporte superior diseñado para proteger su red, ahorrar tiempo valioso y maximizar su inversión en seguridad.

“El Servicio al cliente de WatchGuard es mucho mejor que el resto.”

Kyle Young
Técnico Analista Senior
Centro de atención telefónica de la Comunidad de Houston

LiveSecurity® Service brinda el mejor paquete de soporte y mantenimiento de la industria

ATENCIÓN AL CLIENTE SUPERIOR Y SOPORTE TÉCNICO DE EXPERTOS

Su suscripción de LiveSecurity brinda acceso a soporte por teléfono y por Internet de nuestro equipo de expertos en seguridad.

- WatchGuard Technical Support está a su disposición para cuando lo necesita. Nuestro equipo de soporte está disponible 12 horas al día, cinco días a la semana (12 x 5), de 6:00 a 18:00, en cada zona horaria internacional.
- Respondemos rápidamente, con un tiempo de respuesta estimado de cuatro horas.
- El soporte está disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana (24 x 7) con la opción de LiveSecurity Plus. El servicio de nivel Gold amplía el soporte a 24 x 7 con un tiempo de respuesta estimado de una hora. Las empresas con entornos complejos pueden ascender al nivel Platinum para recibir servicio personalizado de un Gerente Técnico de Cuenta con el fin de ayudarles a alcanzar sus objetivos estratégicos con productos WatchGuard.



GARANTÍA DE HARDWARE

La Garantía de hardware con reemplazo de hardware por adelantado le ahorra tiempo y dinero.

- Una suscripción activa de LiveSecurity extiende la garantía de de un año incluida con cada dispositivo de seguridad WatchGuard.
- LiveSecurity también proporciona reemplazo de hardware por adelantado, esto significa que siempre que haya una falla de hardware, WatchGuard le enviará un reemplazo al día siguiente por vía aérea pagado por anticipado antes de la devolución del dispositivo para minimizar el tiempo de inactividad.

MEJORAS Y ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

LiveSecurity le brinda actualizaciones constantes de software para garantizar que la seguridad funcione siempre a su nivel máximo.

- Reciba más que sólo reparaciones estándares y parches menores de software. LiveSecurity presenta mejoras de funciones, actualizaciones de revisiones completas y capacidades nuevas siempre que tenga su suscripción activa.
- Es fácil obtener actualizaciones de software, sin costo adicional ni papeleo. Simplemente descárguelas de la página de inicio de LiveSecurity y su sistema estará actualizado.

SU SISTEMA DE ADVERTENCIA TEMPRANA

Los expertos en seguridad de WatchGuard monitorean de cerca los desarrollos diarios de seguridad y las técnicas emergentes de hackers, y brindan inteligencia de seguridad oportuna y concisa. LiveSecurity lo mantiene informado con alertas que son:

- **Oportunas:** cuando surgen amenazas nuevas, usted es uno de los primeros en saberlo.
- **Concisas:** sabrá en segundos cuál es el problema y la importancia que tiene para usted.
- **Integrales:** los informes de LiveSecurity cubren problemas de seguridad de red fundamentales de Microsoft® Windows®, Macintosh® y UNIX®/Linux.
- **Prácticas:** las alertas de LiveSecurity siempre enumeran pasos específicos que puede tomar para abordar una nueva amenaza con comentarios sobre cómo sus sistemas WatchGuard pueden bloquear o reducir el riesgo.



Opciones de suscripción

Todos los productos WatchGuard vienen con una suscripción de LiveSecurity Service para garantizarle que reciba soporte desde el momento en que active su producto WatchGuard. Se ofrecen suscripciones de uno, dos y tres años.

WatchGuard tiene diferentes niveles de soporte, diseñados para satisfacer los distintos requisitos de nuestros clientes. Los niveles de soporte incluyen nuestros LiveSecurity® Service estándar, LiveSecurity® Plus, LiveSecurity® Gold y LiveSecurity® Platinum.

	Estándar	Plus*	Gold	Platinum
Horas por día/días por semana	12 x 5	24 x 7	24 x 7	las 24 horas
Incidentes por año de servicio**	5	5	Sin límite	Sin límite
Reemplazo de hardware por adelantado	✓	✓	✓	✓
Actualizaciones y parches de software	✓	✓	✓	✓
Alertas y broadcasts de LiveSecurity	✓	✓	✓	✓
Gerente Técnico de Cuenta	-	-	-	✓
Revisión de cuenta trimestral	-	-	-	✓

LiveSecurity Gold y Platinum proporcionan un tiempo de respuesta estimado de una hora.

*LiveSecurity Plus no está disponible para modelos XTM 2 Series.

**Los problemas informados que son el resultado de un defecto de software o hardware de WatchGuard no se tienen en cuenta para calcular el límite de cinco incidentes.

Opciones adicionales de soporte

Las opciones de soporte mencionadas a continuación están disponibles para clientes que tienen una suscripción actual de LiveSecurity.

Instalación remota

Si necesita asistencia integral con la configuración inicial o la instalación de VPN de su producto WatchGuard, puede programar una ranura de instalación remota.

Un técnico de WatchGuard le brindará asistencia durante un máximo de dos horas donde revisará sus necesidades, configurará su producto y probará la configuración, mientras le enseña cómo configurar su producto o servicio para obtener el mejor rendimiento.

Actualización de tres incidentes

Si ha utilizado todos los incidentes incluidos en su suscripción de LiveSecurity, puede obtener incidentes adicionales a través de una actualización de tres incidentes.

Actualización de respuesta de prioridad de una hora

Si tiene un problema que requiere una respuesta más inmediata que la que proporciona su suscripción de LiveSecurity, puede mejorar el soporte de incidentes y obtener un tiempo de respuesta de una hora de un técnico de WatchGuard. Tenga en cuenta que esto garantiza un tiempo de respuesta, no un tiempo de resolución. El tiempo de resolución de casos dependerá del problema.

Actualización fuera del horario de trabajo habitual

Si necesita comunicarse con el Servicio al cliente de WatchGuard fuera del horario de trabajo habitual lo cual está cubierto en su suscripción de LiveSecurity, puede actualizar el soporte de incidentes para recibir este tipo de soporte.

Dirección: 505 Fifth Avenue South, Suite 500, Seattle, WA 98104 • **Página Web:** www.watchguard.com • **Ventas en los EE. UU.:** +(1) 800.734.9905
Ventas internacionales: +(1) 206.613.0895

Herramientas en línea

Además de brindarle apoyo personal directo, su suscripción de LiveSecurity le proporciona acceso a una variedad de herramientas en línea específicamente diseñadas para responder preguntas que pueda tener sobre la seguridad de red en general o los aspectos técnicos de instalación, configuración y mantenimiento de sus productos WatchGuard.

- **Base de consulta** Utilice la base de consulta para encontrar respuestas rápidas a sus preguntas. Contiene información general sobre productos y soporte, además de procedimientos y consejos rápidos para aprovechar al máximo sus productos WatchGuard. Para comenzar, visite <http://watchguard.com/support>.
- **Foro interactivo para usuarios** Publique problemas y obtenga ayuda de otros usuarios y del personal de WatchGuard.
- **Publicaciones técnicas** Reciba acceso a toda hora a guías del usuario y ayuda en línea.
- **Capacitación de video** A veces la mejor forma de aprender es verlo por uno mismo. Los videos instructivos de producción profesional incluyen cómo mejorar su producto, formas para protegerse de rootkits y mucho más.

¿Ya la tiene? ¡No la pierda!

¿Su suscripción de LiveSecurity está por caducar? No espere, los daños en la red son más costosos que una renovación de suscripción.

Para adquirir o renovar[†] una suscripción de LiveSecurity, llame a su revendedor o visite nuestra tienda en línea en www.watchguard.com/store.

También puede llamar a WatchGuard a 1.800.734.9905 (EE. UU./Canadá) o +(1).206.613.0895.

[†]Si su suscripción lleva más de 30 días caducada, primero debe comprar y activar una licencia de reingreso de LiveSecurity. Como alternativa, puede renunciar a la tarifa de reingreso a través de la adquisición de una renovación de LiveSecurity para varios años o de la adquisición de WatchGuard Security Bundle o Security Software Suite.

Adquiera el paquete ahora mismo

Obtenga todo lo que necesita para la administración completa contra amenazas, que incluye una suscripción de LiveSecurity Service, a un precio estupendo con el WatchGuard Security Bundle o Security Software Suite.

El **Security Software Suite** convierte su dispositivo WatchGuard XTM o Firebox X e-Series en una solución de administración completa contra amenazas, con suscripciones para LiveSecurity, spamBlocker, WebBlocker, Gateway AntiVirus, Protección Basada en Reputación* e Intrusion Prevention Service.

El **Security Bundle** incluye el mismo conjunto poderoso de suscripciones de seguridad mencionadas anteriormente, además de su dispositivo WatchGuard XTM o Firebox X e-Series.

Los paquetes y conjuntos WatchGuard incluyen una suscripción para LiveSecurity Plus, que amplía automáticamente su soporte técnico de LiveSecurity de 12 horas al día/5 días por semana a una cobertura de 24 x 7 para:

- Dispositivos WatchGuard® XTM 5 Series, 8 Series y 10 Series
- Dispositivos Firebox® X Peak™ y Core™ e-Series
- Dispositivos WatchGuard XCS 570, 770, 970 y 1170

Todos los paquetes y conjuntos se ofrecen con suscripciones de uno, dos y tres años.

*La Defensa de reputación activada sólo está disponible en dispositivos WatchGuard XTM.

No se brindan garantías expresas ni implícitas. Todas las especificaciones están sujetas a cambios imprevistos y los productos, las características y las funciones previstas para el futuro se proveerán siempre y cuando estén disponibles. ©2010 WatchGuard Technologies, Inc. Todos los derechos reservados. WatchGuard, el logo de WatchGuard, Firebox, Core, Peak y LiveSecurity son marcas comerciales o marcas registradas de WatchGuard Technologies, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Toda otra marca o nombre comercial es propiedad de sus respectivos dueños. Pieza n.º WGCE66407_070810