

Descripción General del Programa de Soporte

SOPORTE TÉCNICO 24 HORAS AL DÍA, 7 DÍAS DE LA SEMANA

Independientemente del tipo de dispositivo de seguridad de red de WatchGuard que compre, sus necesidades de soporte estarán cubiertas 24 horas al día, 7 días de la semana, por nuestro equipo interno de expertos técnicos altamente capacitados.

GARANTÍA DE HARDWARE

La garantía de hardware de WatchGuard incluye reposición anticipada de hardware con el fin de asegurar que se envíe un dispositivo de reposición de manera inmediata en caso de identificarse una falla.

ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

WatchGuard mejora continuamente las capacidades de sus servicios y software del sistema operativo. Su licencia de soporte le brinda acceso a todas las nuevas versiones sin costo alguno.

Producto	Soporte Estándar	Soporte Gold	Soporte Platinum
Horas Por Día/Días Por Semana	24 horas al día, 7 días de la semana	24 horas al día, 7 días de la semana	24 horas al día, 7 días de la semana
Casos Por Años de Servicio	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Tiempo de Respuesta Esperado	Llamada en Vivo: Crítico	Llamada en Vivo: Crítico	Llamada en Vivo: Todos los casos Telefónicos
	4 Horas: Alto	1 hora: alto	1 Hora: Todos de la Web
	8 Horas: Moderado 24 Horas: Bajo	4 Horas: Moderado, Bajo	Todos los Casos son de Máxima Prioridad
Reposición Anticipada de Hardware	✓	✓	✓
Actualizaciones y Revisiones de Software	✓	✓	✓
Gerente Técnico de Cuentas Revisión	–	–	✓
Trimestral de Cuentas	–	–	✓

PROBLEMAS SOLUCIONADOS

En WatchGuard entendemos la gran importancia del soporte cuando se trata de mantener su red segura con recursos limitados. Usted requiere de mayor conocimiento y asistencia en un mundo en el que la seguridad es cada día más importante y compleja y en donde los momentos sin conectividad pueden ser un potencial desastre.

Nuestro programa de soporte le brinda el respaldo que necesita, que comienza con una suscripción inicial que le ofrece soporte desde el momento en que activa el dispositivo de WatchGuard.

CÓMO COMPRAR

Todos los productos de WatchGuard vienen con una suscripción de soporte. Dispone de tres niveles de soporte que le ofrecen la flexibilidad de seleccionar el nivel que mejor se ajuste a las necesidades de su empresa. Comuníquese con su revendedor para que lo ayude a elegir o visite www.watchguard.com/support.

SEGURIDAD SIMPLIFICADA

¿Quiere ver el compromiso de WatchGuard con la seguridad de red en acción? Consulte *Secplicity*, nuestro blog de seguridad de la información, en el que se ofrece a los profesionales de seguridad, TI y de empresas información en tiempo real sobre las amenazas más recientes y sobre cómo lidiar con ellas de una forma fácil de comprender y ejecutar. Lo invitamos a visitar la comunidad de *Secplicity* en www.watchguard.com/secplicity.

BENEFICIOS

- **Soporte técnico ininterrumpido** es una característica estándar de todos los dispositivos.
- **Importantes actualizaciones de software.** Reciba más que las actualizaciones estándar y revisiones de software menores. El programa de soporte ofrece mejoras de funcionalidades, actualizaciones de revisión completa y nuevas capacidades siempre que la suscripción de soporte esté activa.
- **Soporte de nivel Platinum** permite a las organizaciones con entornos complejos contar con el servicio personalizado de un Gerente Técnico de Cuentas para ayudarles a lograr objetivos estratégicos con productos de WatchGuard.
- **Minimice los momentos sin conectividad** en el improbable caso de falla de hardware. Antes de recibir el dispositivo devuelto, WatchGuard enviará una reposición a través de transporte aéreo prepagado al día siguiente.
- **Nunca tendrá que hacerlo solo.** La oferta de soporte adicional incluye servicios de instalación remota.

Ofertas de Soporte Adicionales

Las opciones de soporte que se brindan a continuación se encuentran disponibles para los clientes que tienen una suscripción actual al soporte de WatchGuard.

MEJORA DE PRIORIDAD DE RESPUESTA

Los suscriptores de soporte que experimentan un problema que requiere prioridad de respuesta pueden comprar una mejora de prioridad de respuesta en una hora para tener una prioridad-de-respuesta única aplicada al caso específico. Los casos a los que se aplica la mejora se ponen en cola según la prioridad para ser atendidos por el primer técnico disponible y, por lo general, se responde a estos casos unos minutos después de aplicar la mejora.

Nota: Esto garantiza que habrá una respuesta dentro del plazo de una hora y no una solución al problema informado. El tiempo de solución del caso varía en función del problema. Las mejoras de prioridad de respuesta pueden utilizarse en cualquier dispositivo de WatchGuard que tenga la cobertura de una suscripción de soporte activa.

SERVICIO PREMIUM DE REPOSICIÓN DE HARDWARE (RMA) EN 4 HORAS

Todas las suscripciones de soporte activas incluyen un servicio de reposición anticipada de hardware, lo cual implica que, antes de recibir el dispositivo devuelto, WatchGuard enviará una reposición través de transporte aéreo prepago al día siguiente.

Los clientes con necesidades críticas que requieren reposiciones cuanto antes, pueden comprar la suscripción de servicio premium de RMA en 4 horas con cobertura ininterrumpida. Con esta mejora, un servicio de mensajería entregará el dispositivo de reposición en el lugar. Dicho dispositivo será obtenido de depósitos de existencias locales dentro de las cuatro horas de la aprobación del RMA por parte del Soporte Técnico de WatchGuard.

AYUDA DE EXPERTOS

El equipo de profesionales de seguridad de WatchGuard posee el conocimiento y la experiencia para ayudarlo a lograr sus objetivos de red. Ofrecemos una gran variedad de soluciones, incluida la asistencia en el lugar y los servicios de instalación remota.

- **Instalación en el lugar**

Obtenga asistencia de los expertos y configure su red de manera segura desde el principio. Muchas empresas no cuentan con los recursos necesarios para implementar nuevas soluciones integrales de seguridad de red. Los asesores profesionales de servicios de WatchGuard pueden proporcionar asistencia integral con la instalación o configuración inicial para su producto de WatchGuard.

- **Instalación remota**

Para obtener asistencia integral con la configuración inicial de su producto de WatchGuard, puede programar una cita para un servicio de instalación remota. Con este servicio pago se asegura de contar con un técnico de WatchGuard experimentado que lo ayudará durante un período de dos horas a revisar sus necesidades, ajustar y probar su configuración, y a su vez aprender la manera de optimizar el rendimiento.

Obtenga más detalles sobre estas ofertas de soporte y más información en www.watchguard.com/support.

Para obtener más información, comuníquese con su representante de ventas de WatchGuard o [busque el revendedor](#) más cercano.