

# Basisunterstützung für nicht unternehmenskritische Systeme

## Schützen Sie Ihre Investitionen.

Jede Computerumgebung benötigt zuverlässige technische Unterstützung und zeitnahe Software-Upgrades. Mit Symantec Basic Maintenance investieren Sie in die Zukunft Ihrer Symantec-Softwaretechnologien und damit in die Zukunft Ihres Unternehmens. Dieses Paket ist so angelegt, dass Ihre nicht unternehmenskritischen Systeme mit den neuesten Software-Updates von Symantec auf dem neuesten Stand gehalten werden.

Symantec Basic Maintenance Services umfassen:

- Zugriff auf neueste Inhalte, Produktverbesserungen, Patches und Upgrades, mit denen Sie Ihre Produkte auf dem neuesten Stand halten
- Zugriff auf unser Call Center während der Geschäftszeiten für allgemeine Anfragen und Hilfestellung bei der Problemlösung

## Unübertroffene Erfahrung und Expertise.

Mit den Symantec Basic Maintenance Services profitieren Sie von 15 Jahren Erfahrung im Bereich der Betreuung von Informationssicherheit, -verfügbarkeit und -integrität in einigen der weltweiten größten Unternehmen. Über 99 Prozent der Fortune 1000-Unternehmen haben Symantec-Technologien installiert.

Als Symantec Support Services-Kunde haben Sie Zugang zu hochgradig geschulten, erfahrenen und fachkundigen Mitarbeitern, die sich für die Lösung Ihrer Probleme einsetzen. Unsere Unterstützungsmitarbeiter sind in allen Teilen der Welt vertreten und verfügen über zahlreiche Branchenzertifizierungen für Anwendungen und Betriebssysteme.

## Best Practices sorgen für eine durchgängig hohe Servicequalität.

Die hervorragenden Best Practices der Symantec Support Services nehmen weiterhin einen Spitzenplatz in der Branche ein – und sind der Antrieb für Veränderungen, die es uns ermöglichen, neue und zukünftige Kundenanforderungen noch besser zu erfüllen. Das globale Unterstützungs- und Bereitstellungsteam von Symantec erhielt kürzlich eine SSPA-Auszeichnung (Service and Support Professionals Association) für seinen standardisierten Ansatz bei der Erfassung von Kundenrückmeldungen, der Analyse der Antworten und der Einführung von Änderungen basierend auf den Analyseergebnissen. Symantec Support Services erhielten 2004 und 2005 die NorthFace ScoreBoard SM-Auszeichnung von Omega für ihre fortlaufend hervorragenden Ergebnisse bei der Kundenzufriedenheit sowie 2000 die WebStar-Auszeichnung von Supportgate.com für eine herausragende Kundenservice-Webseite. Entscheiden Sie sich für Symantec Basic Maintenance, wenn Sie:

- hauptsächlich Zugriff auf die neuesten Sicherheitsinhalte, Patches oder neue Versions-Updates und -Upgrades benötigen, um Ihre Systeme auf dem neuesten Stand zu halten
- minimale telefonische Unterstützung nur während der normalen Geschäftszeiten benötigen
- den preisgünstigsten Serviceplan von Symantec wünschen

## Symantec Basic Maintenance Services

Antwortzeit von 60 Minuten für Probleme mit Schweregrad 1	✓
Zugriff rund um die Uhr auf Updates und Patches	✓
Zugang zum Call Center während der normalen Geschäftszeiten	✓
Zwei fest zugeordnete technische Ansprechpartner pro Produkttitel	✓
Abonnement des Newsletters der technischen Unterstützung	✓
Symantec-Sicherheitswarnungen	✓
Option für zusätzliche fest zugeordnete technische Ansprechpartner	✓

## ÜBERSICHTSTABELLE ÜBER DIE LEISTUNGEN DER SYMANTEC SUPPORT SERVICES

Enterprise Support und Maintenance Services	Basic Maintenance	Essential Support	Business Critical Services			
			Remote Product Specialist	DataCenter	National	Global
Antwortzeitziele für Schweregrad 1	1 Stunde	30 Minuten	15 Minuten	15 Minuten	15 Minuten	15 Minuten
Telefonischer Zugang zu Unterstützungsmitarbeitern	8:00 - 18:00 Uhr Geschäftszeiten	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Download von Software-Upgrades und -Updates sowie Patches	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fest zugeordnete technische Ansprechpartner	2 pro Produkttitel	6 pro Produkttitel	6 pro Produktfamilie	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Remote Product Specialist			✓			
Business Critical Account Manager				Nicht lokal	Fest zugeordnet	Global
Business Critical Engineer				✓	✓	✓
Vor-Ort-Besuche (Anreise per Flugzeug)				2	6	20
Maßgeschneiderter Account-Plan					✓	✓
Vierteljährlicher Account-Rückblick					✓	✓
Berichte zu den Cases im Support					✓	✓
Network Link Assessment				Option	✓	✓
Proaktive Warnmeldungen					✓	✓

**Weitere Informationen**

Wenden Sie sich an Ihren Symantec-Händler, oder besuchen Sie die Symantec-Webseite unter [http://www.symantec.com/enterprise/licensing/support\\_maintenance/contract.jsp?contractid=basic](http://www.symantec.com/enterprise/licensing/support_maintenance/contract.jsp?contractid=basic)

Einzelheiten zu den für Ihre Region verfügbaren Produkten und Leistungen erhalten Sie unter der Telefonnummer +49 (0)69 6641 0315. Oder besuchen Sie [www.symantec.de](http://www.symantec.de)

