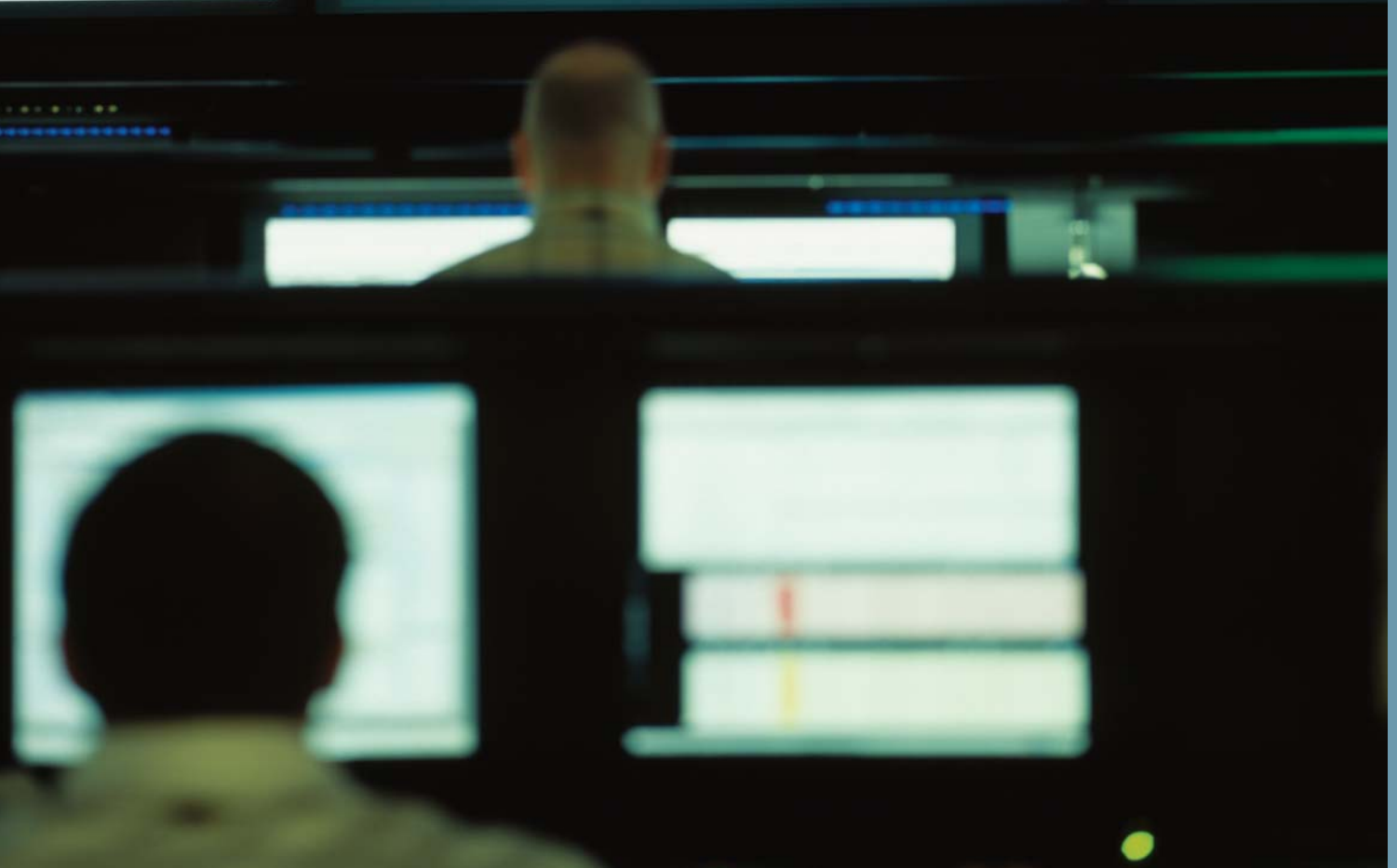
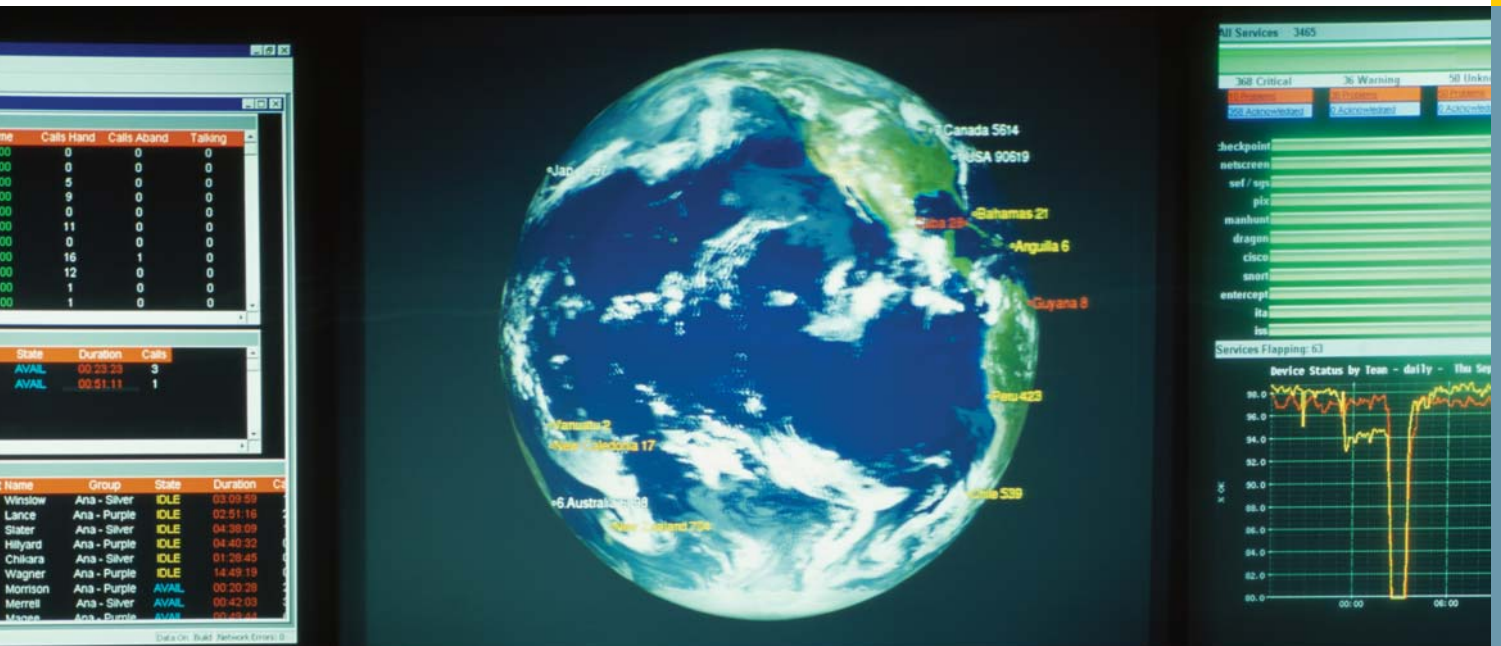
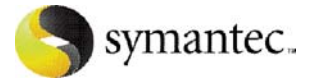


Gestion des risques informatiques pour optimiser la rentabilité



Votre environnement informatique est toujours plus sollicité.

Pour assurer la performance stratégique de votre entreprise, il est essentiel d'offrir à vos clients externes comme internes les niveaux de services informatiques les plus élevés possibles. Pour réussir, les entreprises doivent préserver à tout instant la sécurité, la disponibilité, les performances et la conformité de leurs environnements informatiques, aussi bien au niveau de l'infrastructure que des informations et des interactions.

Les services de support Enterprise de Symantec constituent un élément primordial des programmes réussis de gestion des risques informatiques. Nos techniciens d'assistance chevronnés s'engagent à fournir un support complet pour que vos produits et solutions Symantec restent toujours parfaitement opérationnels.

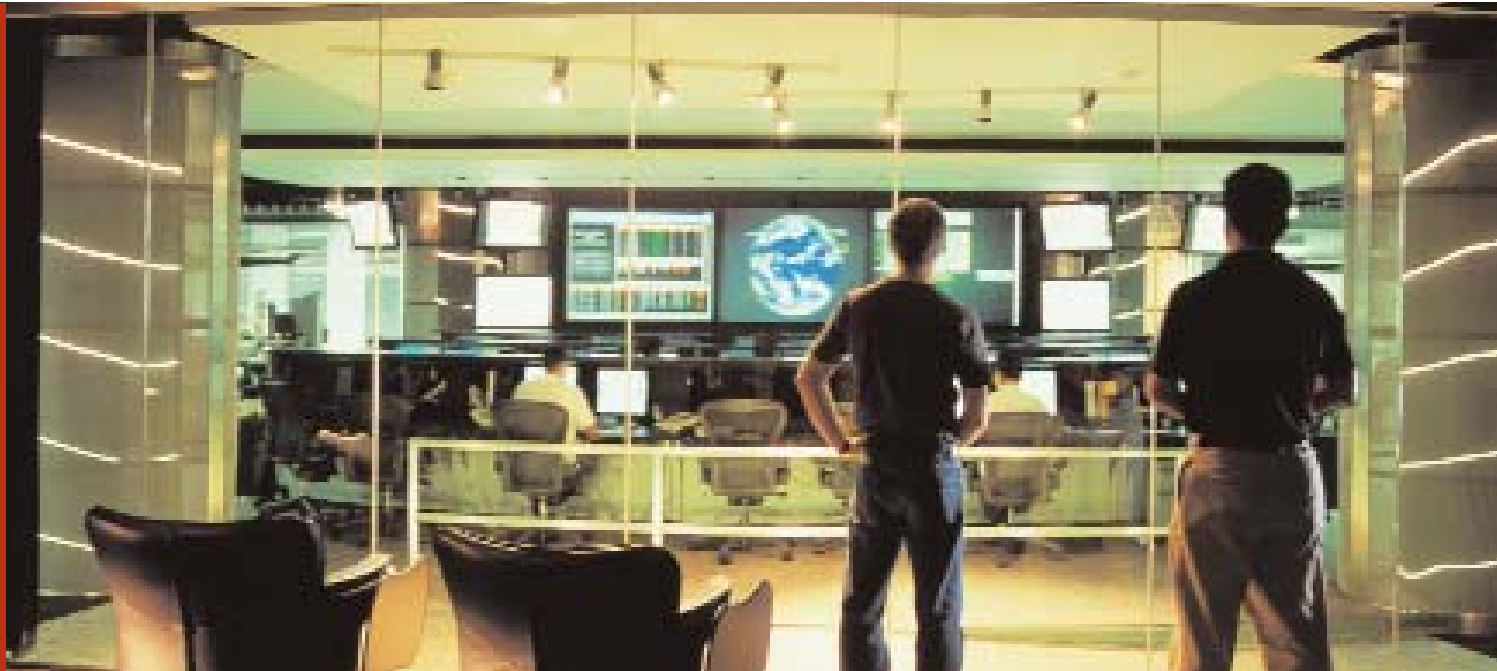
Les services de support Enterprise de Symantec renforcent votre confiance dans un monde reposant sur les réseaux informatiques. La souplesse et la richesse de notre support et de notre maintenance assurent la fiabilité de vos solutions Symantec et ainsi la performance de votre entreprise.

GESTION DES BESOINS INFORMATIQUES AVEC LE SUPPORT ENTREPRISE DE SYMANTEC

Vos clients, employés, partenaires et fournisseurs ont besoin d'être certains que toutes leurs connections sont protégées et que toutes les informations dont ils ont besoin sont disponibles, à l'endroit et au moment voulus. Les services de support Symantec™ vous aident à remplir ces obligations en vous permettant d'améliorer la gestion des risques informatiques, tout en optimisant la rentabilité de votre entreprise. Nos ressources internationales de support comprennent :

- Plus de 2 000 techniciens de support
- 29 centres de support
- Un support produit assuré en 10 langues
- Un réseau mondial d'informations comptant plus de 40 000 capteurs surveillant l'activité réseau dans plus de 180 pays
- De nombreuses certifications de support technique et de maintenance





EXPLOITATION DE NOS CAPACITES

Les techniciens du support Entreprise de Symantec peuvent vous aider à mettre sur pied et à maintenir un environnement informatique dans lequel l'infrastructure, les informations et les interactions restent sécurisées, disponibles, performantes et conformes en permanence. Notre savoir-faire hors pair, notre respect du client, nos investissements technologiques et nos offres de support à la carte constituent autant d'éléments pouvant faire partie intégrante d'un programme complet de gestion des risques informatiques.

■ SAVOIR-FAIRE UNIQUE

Fort de plus de 2 000 techniciens spécialisés, le support Entreprise de Symantec offre un niveau d'expérience inégalé permettant de préserver la sécurité, la disponibilité, les performances et la conformité de votre environnement informatique.

Nous bénéficions pour tous ces aspects d'une connaissance à la fois vaste et approfondie du support d'environnements informatiques complexes et hétérogènes.

Tous nos techniciens ont un niveau élevé d'expérience, de formation et de compétences. Nous investissons dans leur formation et leurs certifications afin qu'ils soient à même de répondre rapidement à vos besoins. Certifications professionnelles de nos équipes mondiales :

- Netware (CNE, CNA, CCNA)
- Microsoft (MCSE, MCP)
- SSPA CSP Certification
- Programme de gestion des services de support technologique Wharton/SSPA
- Certifications Cisco (CCNA, CCNP CCDP, CCDA, CCSP, CCIP, CCVP)
- Certification SNIA
- Certifications Linux
- Sun
- HP
- IBM
- OS
- CISS

■ RESPECT DU CLIENT

Nous nous engageons à faire en sorte que vos problèmes soient traités et résolus de la façon la plus rapide et la plus transparente possible, quelle qu'en soit la complexité. Nous sommes les seuls à déployer autant d'efforts pour permettre une collaboration transparente avec les fournisseurs autres que Symantec. Jamais nous ne dirons "Ce n'est pas notre problème". Au lieu de cela, nous veillons à vous placer entre de bonnes mains pour garantir la réponse la plus rapide et la plus efficace possible à votre situation.

Les techniciens du support Entreprise de Symantec n'hésitent pas à prendre la responsabilité du rôle de point de contact principal pour vous mettre en relation avec les ressources adéquates parmi plus de 200 fournisseurs informatiques. Les problèmes complexes sont ainsi rapidement résolus.

■ TECHNOLOGIE DE SUPPORT INNOVANTE

Symantec a réalisé d'importants investissements en matière de technologie afin d'augmenter la rapidité et la cohérence du support apporté. Un vaste éventail de ressources en ligne en libre service, comprenant des forums de support modérés et non modérés, de nombreux articles et notes techniques, ainsi que de puissants moteurs de recherche, vous permettent d'accéder en un clin d'oeil à de précieuses informations. Les investissements progressifs réalisés en termes de technologie de support permettent une innovation permanente et le développement futur du support en ligne.

■ GESTION DES RISQUES INFORMATIQUES

Quelle que soit la taille de votre entreprise, qu'elle soit locale ou multinationale, les communications numériques, les données électroniques et l'accès continu aux applications lui sont fondamentales pour ses opérations quotidiennes. Que vous disposiez d'un ou plusieurs centres de données et serveurs ou d'un seul, les interruptions de service et les menaces de sécurité peuvent avoir un impact tangible immédiat sur votre activité.

Votre exposition aux risques informatiques croît rapidement. A mesure que la complexité de votre environnement informatique grandit, la gestion des risques de sécurité, de disponibilité, de performance et de conformité de votre environnement informatique devient prioritaire. C'est pourquoi, les services de support Symantec constituent un élément clé d'un programme équilibré et proactif de gestion des risques informatiques. Ce programme vous aide à identifier les menaces de façon proactive, à les devancer à mesure qu'elles évoluent et à restaurer le système rapidement en cas d'incident.





SOUPLESSE DES OFFRES DE SUPPORT

Les services de support Entreprise de Symantec offrent un choix varié et souple d'options de niveau de service conçues pour répondre aux besoins des entreprises, petites ou grandes, multinationales ou locales. L'éventail de nos offres de support inclut un simple accès au contenu de sécurité, aux correctifs, mises à jour et mises à niveau les plus récents, un accès téléphonique 24h/24 - 7j/7 avec système d'appels prioritaires ou un support personnalisé et proactif assuré par nos techniciens chevronnés

■ BUSINESS CRITICAL SERVICES DE SYMANTEC™

L'offre de support de haut niveau de Symantec, Business Critical Services, s'adresse aux entreprises ne pouvant tolérer qu'une interruption de service minime. Elle consiste en une combinaison hors pair de services personnalisés et proactifs sur le marché. Avec un tel niveau de service, nous ne sommes plus seulement votre équipe de support, nous faisons partie intégrante de votre entreprise. Cette approche complète vous offre :

- Un point de contact unique, parmi les meilleurs techniciens d'assistance de Symantec, qui comprend parfaitement votre environnement, vos processus et votre culture informatiques, aussi complexes soient-ils. Cette connaissance approfondie de votre environnement se traduit par une résolution rapide des problèmes et une réduction des risques.
- Les objectifs de niveau de service les plus élevés de Symantec
- Un accès rapide aux techniciens d'assistance expérimentés vous aidant à résoudre vos problèmes le plus rapidement possible.
- Des options de services de support à distance ou sur site.

CARACTERISTIQUES DU SUPPORT SYMANTEC

Support et maintenance aux entreprises	Basic Maintenance	Essential Support	Business Critical Services			
			Spécialiste produits à distance	DataCenter	National	Global
Délai d'intervention pour les problèmes de gravité	1 heure	30 minutes	15 minutes	15 minutes	15 minutes	15 minutes
Accès téléphonique aux techniciens d'assistance	de 8h à 18h Heures de bureau	24h/24, 7j/7, 365j/an	24h/24, 7j/7, 365j/an	24h/24, 7j/7, 365j/an	24h/24, 7j/7, 365j/an	24h/24, 7j/7, 365j/an
Téléchargements des mises à jour, mises à niveau et correctifs	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Interlocuteurs désignés pour le support téléphonique	2 par produit	6 par produit	6 par gamme de produit	Illimité	Illimité	Illimité
Spécialiste produits à distance			✓			
Business Critical Account Manager (BCAM)				Responsable de compte (BCAM) à distance	Responsable de compte (BCAM) désigné	Responsable de compte (BCAM) mondial
Ingénieur d'entreprise stratégique				✓	✓	✓
Interventions sur site				2	6	20
Programme de support de compte personnalisé					✓	✓
Visites sur site trimestrielles					✓	✓
Rapports sur l'historique des cas du compte					✓	✓
Evaluation de la connexion réseau				Option	✓	✓
Alertes pour risque d'impact					✓	✓

Vous pouvez combiner les niveaux de support répondant le mieux à vos besoins. (Par exemple, vos systèmes de guichet peuvent ne nécessiter qu'une couverture minimale 24h/24 - 7j/7, alors que votre arrière-guichet ou vos technologies réseau peuvent requérir l'un des meilleurs techniciens.)

■ ESSENTIAL SUPPORT DE SYMANTEC

L'Essential Support de Symantec correspond au niveau de base de l'accès 24h/24 - 7j/7 à des techniciens, niveau recommandé pour la plupart des entreprises. Dans un monde en activité 24h/24 - 7j/7, bon nombre des processus informatiques nécessitant le niveau de support le plus élevé se déroulent en dehors des heures de bureau. Avec ce niveau de support, vous bénéficiez :

- De délais d'intervention raccourcis et d'un accès permanent à l'équipe de spécialistes en disponibilité et sécurité de Symantec. Les délais d'intervention sont réduits de façon significative par rapport à ceux des services de Basic Maintenance.
- Un support d'interopérabilité unique.
- L'accès au contenu, aux améliorations de produit, aux correctifs et aux mises à niveau les plus récents pour vous permettre de maintenir vos produits à jour.

■ BASIC MAINTENANCE DE SYMANTEC

Basic Maintenance de Symantec correspond à l'option de service d'entrée de gamme pour les clients qui exécutent les produits Symantec uniquement sur leurs systèmes non stratégiques.

Cette offre inclut :

- L'accès au contenu, aux améliorations de produit, aux correctifs et aux mises à niveau les plus récents pour vous permettre de maintenir vos produits à jour.
- L'accès à notre centre d'appels aux heures de bureau pour les questions et problèmes d'ordre général.

CREATION D'UN ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE DE CONFIANCE POUR VOTRE ENTREPRISE

A la fois étendu et spécifique, le savoir-faire de Symantec vous permet de concevoir, de mettre en œuvre et de gérer un environnement informatique de confiance pour vos utilisateurs. L'infrastructure, les informations et les interactions y sont sécurisées, disponibles, performantes et conformes.

Cet environnement vous permet de mieux gérer les risques informatiques et d'optimiser la rentabilité commerciale.

Pour en savoir plus sur les moyens de tenir vos engagements auprès de vos clients et en tirer un avantage concurrentiel, contactez un commercial ou un revendeur Symantec.

A propos de Symantec

Symantec est le leader mondial en matière de solutions de sécurité, de disponibilité et d'intégrité des informations pour les particuliers et les entreprises. Basée à Cupertino (Californie), Symantec est présente dans plus de 40 pays. Des informations supplémentaires sont disponibles à l'adresse www.symantec.com/fr



Pour plus d'informations, visitez le site Web à l'adresse

<http://www.symantec.com/fr/fr/enterprise/licensing/essential.jsp>

Pour plus d'informations sur la couverture de support produit dans votre région, appelez le 01 41 45 02 02 ou rendez-vous sur notre site Web.

Copyright © 2006 Symantec Corporation. Tous droits réservés. Symantec, les logos Symantec, et tous les autres noms de produits et slogans Symantec sont des marques commerciales ou des marques déposées de Symantec Corporation. Les autres marques et noms de produits sont des marques commerciales de leurs détenteurs respectifs. Imprimé en Allemagne. Toutes les informations produit peuvent faire l'objet de modifications.

10/06 BR-00185-FR