

Support de base pour les systèmes non stratégiques

Protégez vos investissements.

Chaque environnement informatique nécessite un support technique fiable ainsi que des mises à jour logicielles en temps voulu. Basic Maintenance de Symantec représente un investissement régulier pour vos technologies logicielles Symantec, et pour votre entreprise ! Ces supports sont conçus pour vous aider à garder vos systèmes non stratégiques à jour avec les dernières mises à jour de logiciels Symantec.

L'offre de support Basic Maintenance de Symantec se décline ainsi :

- Accès aux contenus, améliorations, correctifs et mises à niveau les plus récents pour que vos produits restent constamment à jour.
- Accès à notre centre d'appel pendant les heures de bureau pour poser des questions d'assistance et d'ordre général, et demander des résolutions de problèmes.

Une expérience et une expertise inégalées.

L'offre de support Basic Maintenance de Symantec représente une expertise d'au moins 15 ans prise en compte par les plus grandes entreprises internationales qui font confiance à Symantec pour assurer la sécurité, la disponibilité et l'intégrité de leurs informations. En réalité, plus de 99 % des entreprises figurant au classement Fortune 1000 ont installé des technologies élaborées par Symantec.

En tant que client de Symantec, vous pouvez toujours compter sur des professionnels jouissant d'une longue expérience, d'une excellente formation et de solides compétences pour résoudre votre problème dans les plus brefs délais. Nos experts du support technique répartis aux quatre coins du monde possèdent de nombreuses certifications approuvées par l'industrie pour les applications et systèmes d'exploitation disponibles.

Les pratiques d'excellence permettent d'assurer un support de qualité homogène.

Grâce à la mise en œuvre cohérente de pratiques d'excellence, chaque interaction entre vous-même et nos services de support fait avancer la résolution de votre problème de manière globale et rapide. Notre équipe de support technique mondial s'est vue attribuer le prix SSPA (Service and Support Professionals Association) pour sa méthode standardisée d'interception des réactions des clients, d'analyse des réponses et de mise en œuvre des changements à partir des résultats. L'équipe Symantec Support Services s'est également vue décerner le prix NorthFace Scoreboard d'Omega en 2004 et 2005 pour avoir constamment dépassé les attentes de ses clients, ainsi que le prix WebStar pour la qualité de son site Web de support technique par Supportgate.com en 2000.

Choisissez Basic Maintenance de Symantec si :

- Votre priorité est d'accéder au contenu de sécurité, aux correctifs ou aux mises à jour et mises à niveau les plus récents.
- Une assistance téléphonique de base durant les heures de bureau vous suffit.
- Vous recherchez le programme de support le moins onéreux proposé par Symantec.

Services Basic Maintenance de Symantec

Un objectif de délai d'intervention de 60 minutes pour les problèmes de gravité 1	✓
Un accès 24h/24, 7j/7 et 365j/an aux mises à jour et correctifs	✓
Accès au centre d'appel pendant les heures de bureau	✓
Deux interlocuteurs désignés par produit	✓
Services d'abonnement au bulletin d'information de support technique	✓
Notifications d'alerte de sécurité émises par Symantec	✓
Possibilité d'ajouter des interlocuteurs désignés en option	✓

TABLEAU DES OPTIONS DE SUPPORT OFFERTES PAR 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					✓	✓

Informations complémentaires

Contactez votre revendeur ou consultez notre site Web

[http://www.symantec.com/entreprise/licensing/
support_maintenance/contract.jsp?contractid=basic](http://www.symantec.com/entreprise/licensing/support_maintenance/contract.jsp?contractid=basic)

Pour plus d'informations sur la couverture d'un produit dans votre zone, appelez le 01 41 45 02 02 ou visitez le site

www.symantec.com/fr

