



## Symantec Business Critical Services per le aziende Business Critical Services

**REALE PROTEZIONE E MITIGAZIONE DEI RISCHI.  
CONOSCENZA APPROFONDIRITA DEL VOSTRO AMBIENTE  
TECNOLOGICO.  
UNA MAGGIORE CORRELAZIONE CON IL VOSTRO BUSINESS.**

**UN IMPEGNO CHE VA OLTRE IL SUPPORTO TRADIZIONALE.  
QUESTO È CIÒ CHE OFFRONO I BUSINESS CRITICAL SERVICES.**



Le informazioni sono il bene più prezioso delle aziende moderne. Tuttavia, la sicurezza e la disponibilità di tali informazioni sono sempre più a rischio. È necessario sapere che i dati saranno disponibili e che i rischi per la sicurezza in continuo aumento in termini di complessità, frequenza e intento nocivo vengono tenuti a distanza. È necessario Business Critical Services, un portafoglio di servizi volti a garantire la sicurezza dell'infrastruttura per proteggere il business, mantenendo dati e sistemi sempre disponibili.

Il nostro portafoglio di Business Critical Services prevede il piano più adatto per ogni azienda, che si tratti di proteggere tutti i prodotti Security e Availability implementati o solo una singola tecnologia.

#### **PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI E DELL'INFRASTRUTTURA MIGLIORE GESTIONE DEI RISCHI IT**

Business Critical Services offre il massimo livello di protezione per le tecnologie Symantec. Scegliete Business Critical Services per i prodotti Availability o Security o per garantirvi la copertura su entrambi. Qualunque sia la scelta, il nostro approccio completo e metodologico consente di sfruttare i seguenti vantaggi:

- Obiettivi più rapidi di livello del servizio di Symantec
- Accesso privilegiato ai nostri tecnici del supporto di livello avanzato, a vostra disposizione per aiutarvi a risolvere problemi critici in modo tempestivo
- Singolo punto di contatto con conoscenza approfondita del vostro ambiente tecnologico e delle vostre metodologie operative per risolvere rapidamente i problemi mitigando le possibili minacce alla disponibilità dei dati e alla sicurezza delle informazioni

La collaborazione con Business Critical Services contribuisce a ridurre il rischio IT. I nostri processi e le best practices determinano una maggiore velocità di identificazione, risoluzione e contenimento dei problemi. Tutto ciò si può tradurre in maggiore operatività, garantendo livelli di servizio più elevati per i vostri clienti, interni ed esterni.

#### **IL NOSTRO IMPEGNO PER UNA RISPOSTA IMMEDIATA**

La scelta di Symantec Business Critical Services per la protezione delle risorse più critiche comporta per noi l'impegno a offrire il massimo livello di supporto, garantendo una risposta prioritaria e riducendo i casi di attesa telefonica. Basandoci sugli obiettivi del livello di servizio dei leader di settore assicuriamo che ogni esigenza verrà seguita dai più esperti tecnici di Symantec e gestita dal team di professionisti di Business Critical Services.



### **ACCESSO PRIVILEGIATO A UN TEAM DI SUPPORTO CHE CONOSCE IL VOSTRO AMBIENTE TECNOLOGICO**

Business Critical Services costituisce un percorso privilegiato per accedere ai nostri tecnici del supporto più esperti e la via più rapida per la risoluzione dei problemi. Sarà possibile interloquire con tecnici del supporto di livello avanzato con conoscenze approfondite in una disciplina tecnologica specifica, disponendo di un contatto diretto con le competenze tecniche di qualità richieste dall'azienda. La comunicazione avverrà direttamente con il team più idoneo per risolvere i vostri problemi, evitando il supporto di primo livello.

### **NON SIAMO SOLO IL VOSTRO SUPPORTO, MA PARTE DELLA VOSTRA AZIENDA**

Symantec Business Critical Services garantisce una stretta e continua collaborazione con la vostra organizzazione. Noi non siamo solo il vostro team di supporto, siamo parte della vostra azienda. Siamo il vostro difensore e collegamento diretto con Symantec Corporation. Lavorando fianco a fianco con i vari gruppi IT della vostra organizzazione, apprendiamo come meglio operare all'interno del vostro ambiente anche complesso, facilitando le comunicazioni con l'organizzazione interna di Symantec per garantire il massimo livello di supporto. Potete fare affidamento su di noi per risolvere i problemi più rapidamente, contribuendo alla mitigazione dei rischi causati dalle minacce alla sicurezza e alla disponibilità dei dati.

La scelta di una più ampia copertura dei prodotti o delle sedi corrisponderà a un impegno ancora maggiore in termini di gestione del cliente e della pianificazione attiva. La copertura su prodotti specifici è supportata da un Remote Product Specialist, un esperto in una particolare categoria di prodotti. Questa figura tecnica ha il compito di risolvere i problemi critici sugli specifici prodotti avvalendosi del supporto di un team che garantirà assistenza anche al di fuori del normale orario lavorativo.

Per le realtà che gestiscono diverse tecnologie Symantec in un unico DataCenter o su scala mondiale, i nostri pacchetti DataCenter, Nazionale e Globale di Business Critical Services possono essere la scelta appropriata. La scelta di una copertura di più prodotti comporta l'assegnazione di un Symantec Business Critical Account Manager, singolo punto di contatto per la gestione del vostro servizio. Ciò consentirà di ricevere:

- Predisposizione di piani personalizzati per la gestione del servizio e per fornire in modo proattivo, assistenza sui prodotti Security e Availability di Symantec
- Accesso privilegiato agli avvisi e ai collaborative remediation planning
- Servizi di supporto remoto o on-site

Il Business Critical Account Manager è in grado di accedere alle varie risorse disponibili all'interno dell'organizzazione di Symantec per aiutare a garantire le soluzioni Availability e Security necessarie.

"Se le priorità sono quelle di garantire la continuità operativa e ottenere il massimo dall'investimento dell'infrastruttura, la scelta inevitabile è Symantec Business Critical Services".

#### **Brad Wood**

Senior Director, Enterprise Operations, Corrections Corporation of America

# SERVIZI PERSONALIZZATI, PROATTIVI, REATTIVI, ESCLUSIVI: UNA COMBINAZIONE DEI SERVIZI PIÙ AVANZATI GARANTISCE CHE LE RISORSE SIANO DISPONIBILI E SICURE



## **PIANIFICAZIONE ACCOUNT PERSONALIZZATA, VERIFICHE PROATTIVE, REPORT E AVVISI**

Con Symantec Business Critical Services la pianificazione inizia fin dal primo giorno. A seconda del pacchetto di servizi scelto, viene creato in collaborazione un piano di supporto del cliente che descrive i requisiti di supporto specifici dell'ambiente operativo. Un Business Critical Engineer conduce inoltre una verifica dei collegamenti di rete per identificare eventuali problemi del vostro network che possono compromettere le prestazioni delle applicazioni.

Durante le riunioni periodiche trimestrali vengono esaminati i report con lo storico delle chiamate e viene rivisto il piano di supporto. Queste revisioni trimestrali ci consentono di aiutarvi a identificare eventuali problemi ricorrenti e le linee di tendenza negative oltre a intraprendere le azioni necessarie per migliorare costantemente il supporto ai vostri prodotti Availability e Security di Symantec.

Oltre agli avvisi di impatto, report che identificano e aiutano a prevenire potenziali problemi di funzionalità del software, offriamo Symantec Early Warning Services per supportare ulteriormente le soluzioni di Security. Inoltre, sono disponibili due diverse offerte di servizi per fornire analisi dettagliate delle vulnerabilità, consigli sulla mitigazione del rischio e considerazioni attendibili che sono commisurate alle specifiche esigenze aziendali.

Symantec DeepSight™ Threat Management System avvisa i clienti sugli attacchi mirati ed è il primo servizio che in modo preventivo offre avvisi sulla sicurezza con valutazioni del rischio per programmi potenzialmente indesiderati come adware e spyware. Questi avvisi altamente personalizzati offrono informazioni operative per aiutare le organizzazioni a mitigare le vulnerabilità prima che possano essere sfruttate.

Symantec DeepSight Alert Services offre avvisi personalizzati sulle vulnerabilità, codici nocivi e nuovi programmi spyware e adware, oltre a informazioni sulla mitigazione e collegamenti alle patch per coprire il divario tra percezione del problema di sicurezza e azione.

## **ACCESSO A COMPETENZE TECNICHE, ON-SITE O REMOTE**

Se è necessaria assistenza on-site per un problema critico presso una sede di produzione, un Business Critical Engineer può essere inviato in loco per risolvere rapidamente il problema, in collaborazione con il personale del cliente e le risorse del nostro Global Support Center.

## **OPPORTUNITÀ ESCLUSIVE DI FORMAZIONE SYMANTEC**

Le conoscenze degli utenti rappresentano la prima linea di difesa contro i tempi di inattività e le minacce per la sicurezza. I clienti Business Critical Services hanno accesso esclusivo alle opportunità di formazione che rafforzano le competenze interne dell'organizzazione. Oltre a valutazioni gratuite delle competenze e sconti sulla formazione, il personale IT può partecipare alla formazione di Symantec Technical Services, normalmente riservata ai nostri tecnici del supporto.

## UN'AMPIA GAMMA DI SERVIZI PER LA DISPONIBILITÀ E LA SICUREZZA DEI DATI: SCEGLIETE IL PIANO PIÙ ADATTO ALLE VOSTRE ESIGENZE

### SISTEMI SICURI E DISPONIBILI UN QUADRO COMPLETO DI SYMANTEC BUSINESS CRITICAL SERVICES

Funzionalità	Copertura per prodotti e siti (Availability, Security o entrambe)			Copertura di prodotti specifici
	DataCenter	Nazionale	Globale	Remote Product Specialist
Accesso telefonico a tecnici del supporto	24x7x365	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Remote Product Specialist				u
Business Critical Account Manager (BCAM)	BCAM remoto	BCAM designato	BCAM globale	
Business Critical Engineer (BCE)	u	u	u	
Contatti abilitati a chiamare il supporto	Illimitati	Illimitati	Illimitati	6 per famiglia di prodotti
Visite on-site (Fly-to-Site)	2	6	20	
Piano di supporto personalizzato		u	u	
Verifiche trimestrali del cliente		u	u	
Reporting trimestrale dello storico delle chiamate		u	u	
Verifica dei collegamenti di rete	Opzione	u	u	
Avvisi di impatto		u	u	
Accesso ai programmi di formazione riservati ai tecnici di supporto	u	u	u	
Valutazione delle competenze acquisite con la formazione Symantec	u	u	u	
Sconti sulla formazione Symantec	u	u	u	
Symantec Early Warning Services	DeepSight Threat Management System	DeepSight Threat Management System	DeepSight Threat Management System	DeepSight Alert Management Services
Supporto all'installazione e all'upgrade	Opzione	Opzione	u	
Supporto durante i test di Disaster Recovery	Opzione	Opzione	u	

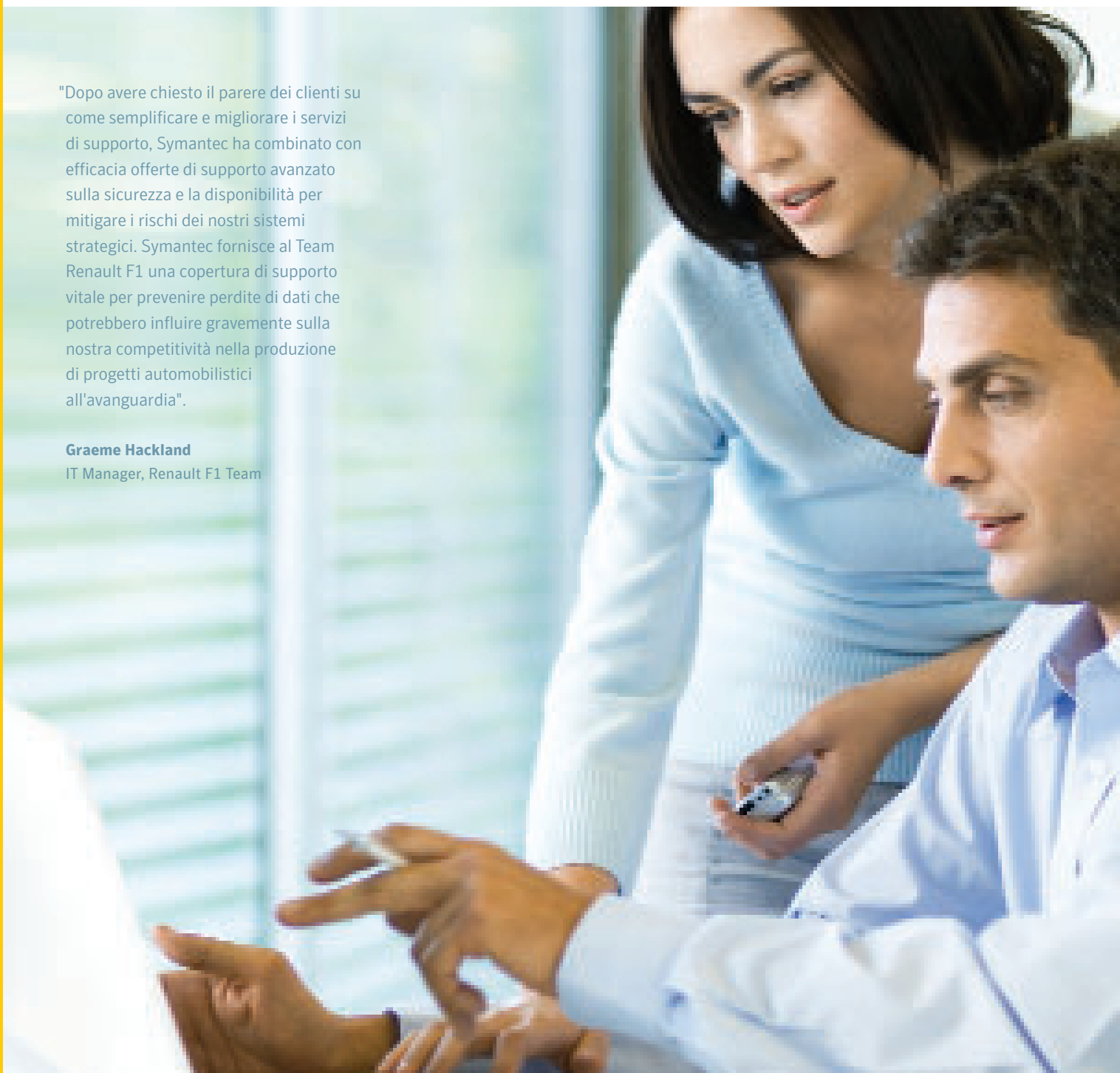
## **COPERTURA DELLE SEDI E DEI PRODOTTI SPECIFICI PER UNA MAGGIORE TRANQUILLITÀ**

Indipendentemente dal fatto che sia necessario gestire uno o più prodotti, oppure un solo sito o diverse sedi, noi abbiamo le competenze per proteggerli. Riconosciamo le peculiarità di ogni ambiente e sappiamo che i nostri clienti non possono permettersi tempi di inattività non pianificati o rischi non mitigati.

**SCEGLIETE BUSINESS CRITICAL SERVICES PER PROTEGGERE LE VOSTRE SOLUZIONI AVAILABILITY O SECURITY. OPPURE, SCEGLIETE ENTRAMBE PER UNA COPERTURA TOTALE.**

"Dopo avere chiesto il parere dei clienti su come semplificare e migliorare i servizi di supporto, Symantec ha combinato con efficacia offerte di supporto avanzato sulla sicurezza e la disponibilità per mitigare i rischi dei nostri sistemi strategici. Symantec fornisce al Team Renault F1 una copertura di supporto vitale per prevenire perdite di dati che potrebbero influire gravemente sulla nostra competitività nella produzione di progetti automobilistici all'avanguardia".

**Graeme Hackland**  
IT Manager, Renault F1 Team



*SEGNAPOSTO BIGLIETTO DA VISITA*

*AGGIUNGERE FESSURE PER BIGLIETTI DA VISITA STANDARD  
COME PER LA BROCHURE STAMPATA IN PRECEDENZA*

*AGGIUNGERE LA TASCA ALLA CARTELLA.*



Contattate subito il commerciale Symantec  
di riferimento o visitate  
[www.symantec.com/businesscriticalservices](http://www.symantec.com/businesscriticalservices)

**[www.symantec.it](http://www.symantec.it)**

Copyright © 2006 Symantec Corporation. Tutti i diritti riservati. Symantec, il logo Symantec e DeepSight sono marchi o marchi registrati di Symantec Corporation o delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri paesi. Altri nomi possono essere marchi dei rispettivi proprietari. Tutte le informazioni sui prodotti e i servizi sono soggette a modifica senza preavviso.

08/06 BR-00173-IT

**Per dettagli sulla copertura dei prodotti nella vostra area, visitate [www.symantec.com/businesscriticalservices](http://www.symantec.com/businesscriticalservices)**

