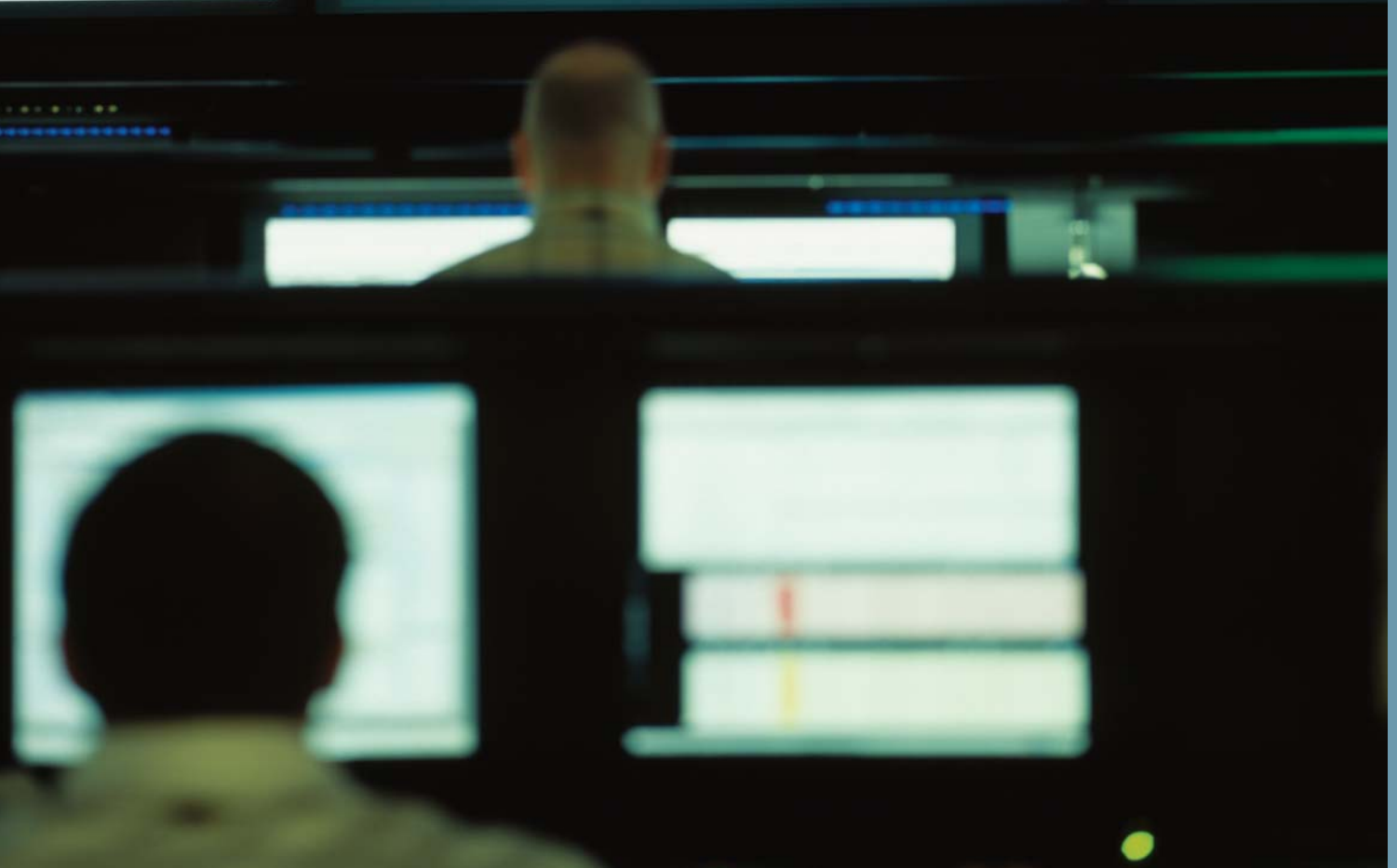
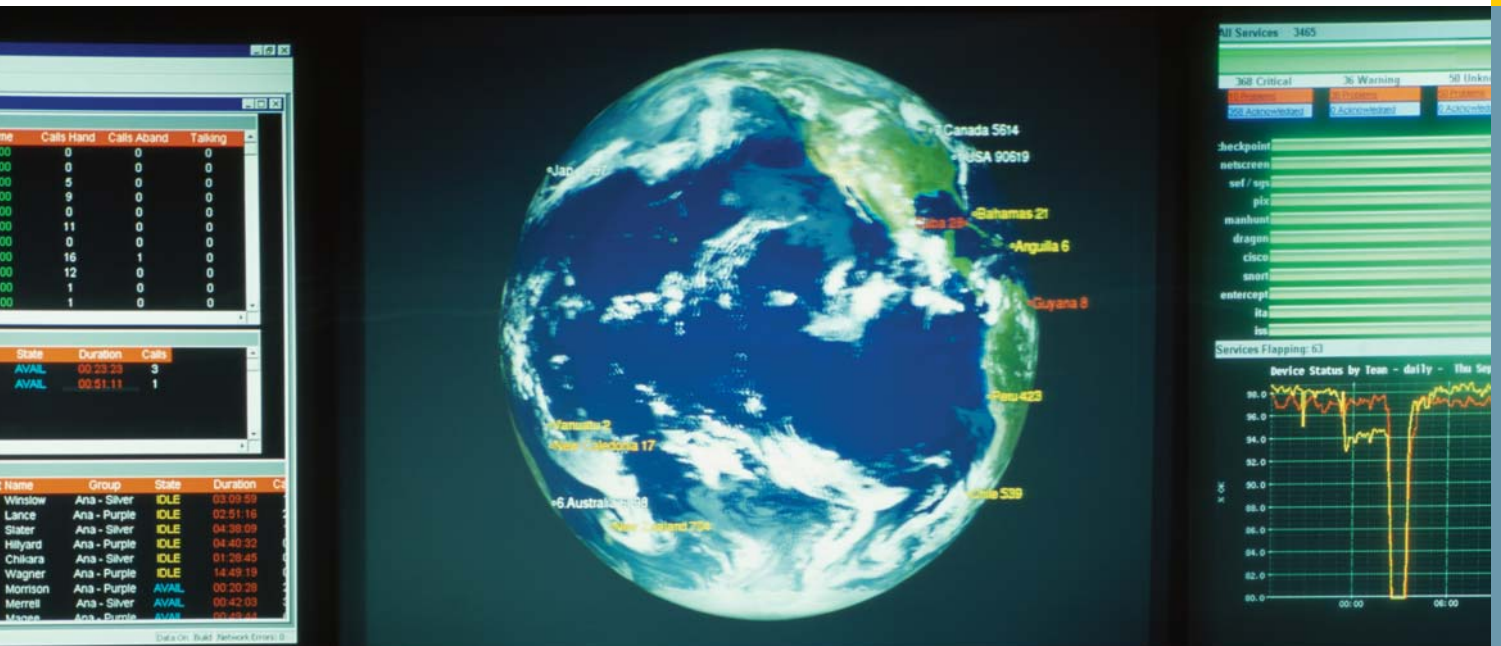
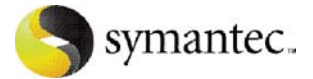


Gestione del rischio IT per promuovere il valore aziendale



Il volume di esigenze che gli ambienti IT devono soddisfare continua a raggiungere nuovi livelli.

Il conseguimento di sempre maggiori livelli di servizio IT per clienti esterni e interni è necessario per garantire prestazioni aziendali critiche. Per raggiungere il successo, le aziende devono avere la certezza che i propri ambienti IT comprensivi di infrastruttura, informazioni e interazioni siano sempre sicuri, disponibili, efficienti e conformi.

Symantec Enterprise Support Services costituisce un componente vitale di un programma efficace per la gestione del rischio IT. I nostri professionisti esperti sono impegnati a offrire un supporto completo e costante per mantenere i vostri prodotti e soluzioni Symantec pienamente funzionali e in condizioni di efficienza ottimale.

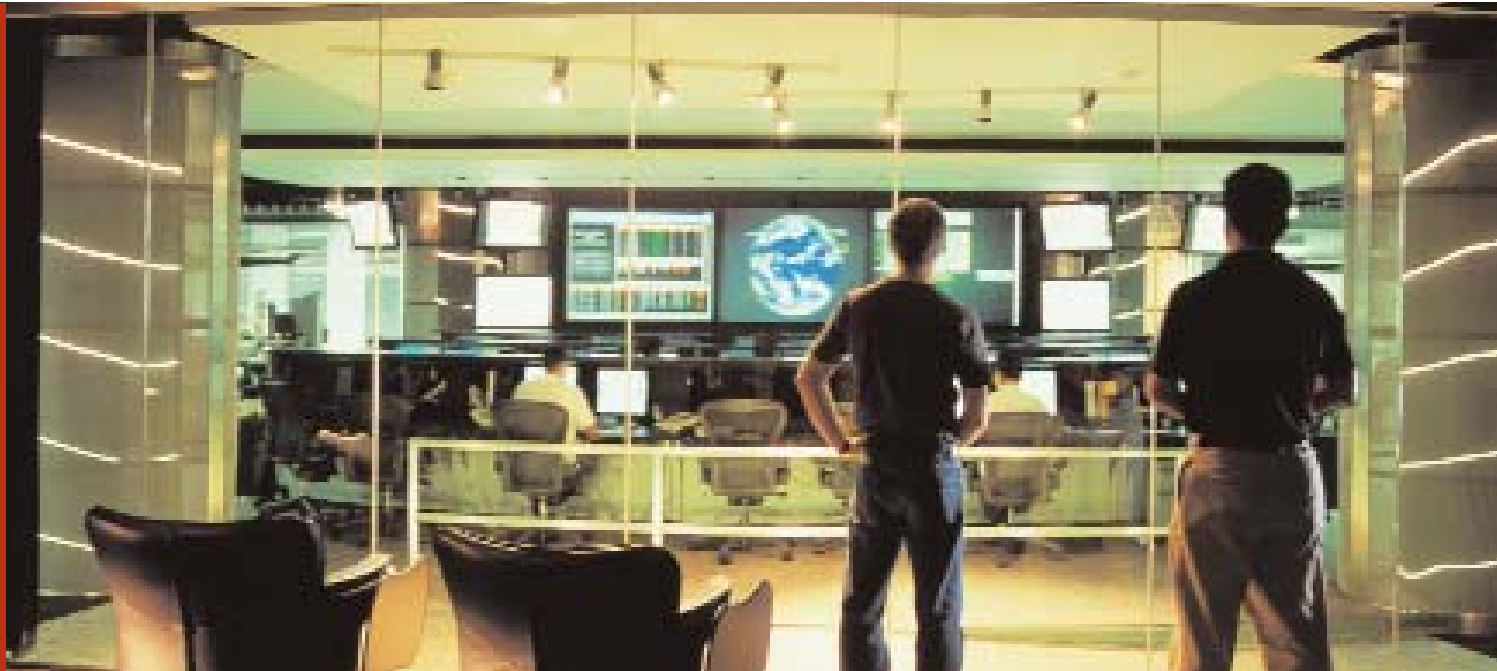
Symantec Enterprise Support Services consente di acquisire maggiore fiducia in un mondo connesso. I nostri servizi di supporto e Maintenance flessibili e completi garantiscono che le vostre soluzioni Symantec siano sempre operative in modo che lo sia anche il vostro business.

GESTIONE DELLE ESIGENZE IT CON SYMANTEC ENTERPRISE SUPPORT SERVICES

Clienti, dipendenti, partner e fornitori devono poter contare sul fatto che ogni connessione è protetta e che tutte le informazioni siano disponibili quando e dove sono necessarie. Symantec™ Enterprise Support Services aiuta a soddisfare questi impegni, consentendo una migliore gestione del rischio IT mentre viene prodotto un reale valore aziendale. Le nostre risorse globali di supporto sono composte da:

- Più di 2.000 professionisti del supporto
- 29 centri di supporto in tutto il mondo
- Supporto dei prodotti disponibile in 10 lingue
- Global Intelligence Network che fornisce più di 40.000 sensori che monitorizzano le attività di rete in più di 180 paesi
- Numerose certificazioni nella gestione e ingegnerizzazione del supporto





LE NOSTRE CAPACITÀ IN DETTAGLIO

I professionisti di Symantec Enterprise Support Services sono in grado di aiutare a creare e mantenere un ambiente IT dove infrastruttura, informazioni e interazioni sono costantemente sicure, disponibili, efficienti e conformi. Le nostre competenze esclusive, l'impegno nei confronti del cliente, gli investimenti nelle tecnologie e le offerte di supporto su misura possono costituire i componenti integranti di un programma di gestione del rischio IT.

■ COMPETENZE ESCLUSIVE

Grazie a più di 2.000 tecnici esperti dedicati, Symantec Enterprise Support Services offre un'ampia competenza senza precedenti nella manutenzione della sicurezza, disponibilità, prestazioni e conformità degli ambienti IT.

Nessuno in questo settore dispone della stessa ampiezza e profondità di competenze per supportare ambienti IT complessi ed eterogenei su ciascuna di queste aree critiche.

I nostri tecnici esperti sono dotati di un elevato livello di esperienza, training e competenze. Investiamo in training e certificazioni in modo che siano sempre preparati a rispondere rapidamente a ogni vostra esigenza. Le nostre certificazioni di settore trasversali comprendono:

- NetWare (CNE, CNA, CCNA)
- Microsoft (MCSE, MCP)
- Certificazione SSPA CSP
- Programma di gestione dei servizi di supporto della tecnologia Wharton/SSPA
- Certificazioni Cisco (CCNA, CCNP, CCDP, CCDA, CCSP, CCIP, CCVP)
- Certificazione SNIA
- Certificazioni Linux
- Sun
- HP
- IBM
- OS
- CISS

■ IMPEGNO NEI CONFRONTI DEL CLIENTE

Siamo impegnati a garantire che i vostri problemi vengano affrontati e risolti rapidamente e in modo trasparente, indipendentemente dalla loro complessità. Nessuno è più attivo di Symantec nell'agevolare una perfetta collaborazione con altri fornitori nel settore. Non sentirete mai obiettare, "questo non è un nostro problema". Invece, è nostro impegno individuare gli interlocutori più appropriati per garantire che la vostra situazione venga affrontata nel modo più opportuno ed efficiente possibile.

I professionisti dei servizi di supporto Symantec non esitano ad assumere il controllo della situazione e attivare i contatti necessari con le risorse adeguate per risolvere rapidamente problemi complessi con più di 200 fornitori IT con i quali abbiamo accordi di collaborazione.

■ INNOVAZIONE CON TECNOLOGIA DI SUPPORTO

Symantec ha realizzato investimenti significativi nella tecnologia di supporto per garantire un'esperienza di supporto più veloce e coerente. Con un'ampia dotazione di risorse on-line che possono essere gestite autonomamente dagli utenti e che comprendono forum di supporto con e senza moderatore, esaurienti articoli informativi, note tecniche ed efficaci motori di ricerca, un accesso immediato a preziose informazioni è solo a pochi e semplici clic del mouse. Investimenti progressivi nella tecnologia di supporto aprono la strada a una costante innovazione e all'espansione futura dell'esperienza di supporto totale on-line.

■ GESTIONE DEL RISCHIO IT

Indipendentemente dalla dimensione o dal raggio d'azione di un'azienda, comunicazioni digitali, dati elettronici e accesso costante alle applicazioni sono requisiti fondamentali delle funzioni quotidiane del business. Un'azienda può avere uno o più data center, uno o più server, ma tutte le interruzioni del servizio e le minacce alla sicurezza possono avere ripercussioni immediate e tangibili sul business.

L'esposizione ai rischi IT sta aumentando rapidamente. Inoltre, se a questo aggiungiamo la crescente complessità degli ambienti IT, la gestione dei rischi per la sicurezza, la disponibilità, le prestazioni e la conformità diventano rapidamente le priorità principali. Questa è la ragione per cui i servizi di supporto Symantec sono un elemento essenziale di un programma per la gestione del rischio IT equilibrato e attivo, che aiuta a individuare tempestivamente le minacce in continua evoluzione e a recuperare rapidamente dagli eventi che si verificano.





OFFERTE DI SUPPORTO FLESSIBILI

Symantec Enterprise Support Services offre un'ampia e flessibile scelta di opzioni di servizio progettate per soddisfare le esigenze di aziende piccole e grandi, locali e globali. Le nostre offerte di supporto variano dal semplice accesso ai contenuti della sicurezza più recenti, patch, nuovi aggiornamenti e upgrade di versione, accesso telefonico 24x7x365 e priorità nelle code al supporto attivo e personalizzato fornito dai nostri tecnici esperti con maggiore esperienza.

■ SYMANTEC™ BUSINESS CRITICAL SERVICES

L'offerta di supporto più importante di Symantec, Business Critical Services è progettata per le aziende che hanno una tolleranza minima per le interruzioni dell'operatività e offre una combinazione di servizi attivi e personalizzati senza eguali nel settore. Con un tale livello di servizio, non siamo solo il vostro team di supporto, siamo parte della vostra azienda. Questo approccio completo offre:

- Un singolo punto di contatto dei tecnici di supporto del team di elite di Symantec che conosce a fondo il complesso ambiente IT, i processi e la cultura del cliente. Una maggiore conoscenza dell'ambiente si traduce in una maggiore rapidità nella risoluzione dei problemi e nella mitigazione del rischio.
- Obiettivi di livello del servizio più rapidi di Symantec
- Accesso agevolato ai nostri tecnici di supporto più esperti per garantire i tempi di risoluzione più veloci possibile
- Opzioni di servizi di supporto remoto o on-site

MATRICE DELLE FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SYMANTEC

Servizi di supporto e Maintenance Enterprise	Basic Maintenance	Essential Support	Business Critical Services			
			Remote Product Specialist	DataCenter	Nazionale	Globale
Tempi di risposta problemi gravita uno	1 ora	30 minuti	15 minuti	15 minuti	15 minuti	15 minuti
Accesso telefonico ai tecnici del supporto dalle	8.00 alle 18.00 Orario lavorativo	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365	24 x 7 x 365
Download di upgrade, aggiornamenti e patch del software	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chiamanti designati	2 per titolo di prodotto	6 per titolo di prodotto	6 per famiglia di prodotti	Illimitati	Illimitati	Illimitati
Remote Product Specialist			✓			
Business Critical Account Manager (BCAM)				BCAM remoto	BCAM designato	BCAM globale
Business Critical Engineer (BCE)				✓	✓	✓
Visite on-site (Fly-to-Site)				2	6	20
Piano di supporto del cliente su misura					✓	✓
Verifiche trimestrali del cliente					✓	✓
Reporting trimestrale sul caso aziendale					✓	✓
Valutazione dei collegamenti di rete				Opzione	✓	✓
Avvisi di impatto					✓	✓

È possibile combinare i livelli di supporto che soddisfano meglio le vostre esigenze. Ad esempio, la sede principale può avere l'esigenza di una copertura 24x7 minima, mentre la sede di supporto o le tecnologie di rete correlate possono richiedere la presenza di un esperto.

■ SYMANTEC ESSENTIAL SUPPORT SERVICES

Symantec Essential Support Services è il livello di base dell'accesso 24x7x365 alle competenze tecniche consigliato per la maggior parte delle aziende. Nell'economia moderna che opera senza interruzione, molti dei processi IT che richiedono il massimo supporto hanno luogo al di fuori dell'orario lavorativo. Questo livello di supporto offre:

- Tempi di risposta accelerati e accesso continuo al team di esperti sulla sicurezza e la disponibilità di Symantec. I tempi di risposta sono significativamente migliori rispetto a quelli dell'opzione Basic Maintenance Services.
- Supporto centralizzato dell'interoperabilità
- Accesso a nuovi contenuti, miglioramenti dei prodotti, patch e upgrade per mantenere aggiornati i prodotti

■ SYMANTEC BASIC MAINTENANCE SERVICES

Symantec Basic Maintenance Services è il nostro servizio entry-level per i clienti che utilizzano prodotti Symantec solo su sistemi non-essential.

Il pacchetto offre:

- Accesso a nuovi contenuti, miglioramenti dei prodotti, patch e upgrade per mantenere aggiornati i prodotti
- Accesso al nostro call center durante l'orario lavorativo per quesiti generali e assistenza nella risoluzione dei problemi

CREAZIONE DI UN AMBIENTE IT AFFIDABILE PER LA VOSTRA AZIENDA

L'ampiezza e profondità delle competenze di Symantec consentono di progettare, implementare e gestire un ambiente IT affidabile per gli utenti, nel quale infrastruttura, informazioni e interazioni sono sicure, disponibili, efficienti e conformi.

In questo ambiente, è possibile attuare una migliore gestione del rischio IT e favorire lo sviluppo del valore aziendale.

Per ottenere ulteriori informazioni sulle opportunità di offerta per i vostri clienti e per promuovere il vantaggio competitivo, contattate subito un commerciale o un rivenditore Symantec.

Informazioni su Symantec

Symantec è il leader mondiale nell'offerta di soluzioni che aiutano utenti privati e aziende a garantire la sicurezza, disponibilità e integrità delle informazioni. Con sede principale a Cupertino, California, Symantec svolge attività con sedi in oltre 40 paesi. Maggiori informazioni sono disponibili all'indirizzo www.symantec.it.



Per ulteriori informazioni,
visitate il sito Web

**[http://www.symantec.com/it/it/
enterprise/licensing/essential.jsp](http://www.symantec.com/it/it/enterprise/licensing/essential.jsp)**

Per ottenere dettagli sulla copertura dei
prodotti nella vostra area, telefonate al
numero verde 02 48270040
o visitate il nostro sito Web.

Copyright © 2006 Symantec Corporation. Tutti i diritti riservati. Symantec, il logo Symantec e tutti gli altri nomi di prodotti e slogan Symantec sono marchi o marchi registrati di Symantec Corporation. Altri nomi e prodotti sono marchi dei rispettivi proprietari. Stampato in Germania. Tutte le informazioni sui prodotti sono soggette a modifica senza preavviso.

10/06 BR-00185-IT