

Servicios de soporte dinámico

SOPORTE

Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

En este documento

- www.MySonicWALL.com
- Recursos técnicos
- Soporte y política RMA
- Servicios de soporte dinámico
- Teléfonos de contacto
- Estados de las solicitudes de servicio
- Acuerdos de nivel de servicio
- Escalación
- Satisfacción de los clientes
- Responsable de supervisión
- Política de usuario de MySonicWALL.com
- Ciclo de vida de los productos

Introducción

El soporte dinámico de SonicWALL® está a su disposición siempre que lo necesite: las 24 horas del día, los siete días de la semana. Nuestro objetivo es ofrecerle la asistencia y el asesoramiento necesarios para ayudarle a sacar el máximo provecho de su inversión en tecnología SonicWALL. Esta guía le proporciona información sobre cómo utilizar cada uno de nuestros servicios de soporte: desde el Centro de asistencia al cliente, pasando por el KnowledgePortal, hasta la sustitución de material (RMA).

Cómo empezar

Antes de solicitar soporte técnico, deberá registrar su dispositivo SonicWALL en www.MySonicWALL.com.

En primer lugar, tendrá que crear una cuenta de usuario en MySonicWALL.com.

Rellene el formulario de suscripción online que encontrará en www.mysonicwall.com. Una vez rellenado este formulario, recibirá un código de suscripción por correo electrónico. Esto suele ocurrir en menos de 30 minutos. Cuando haya recibido el código de suscripción, regrese a www.mysonicwall.com e introduzca el código de suscripción. A continuación se activará su cuenta.

Puede registrar su dispositivo SonicWALL en MySonicWALL.com siguiendo las instrucciones que aparecen en la misma página. Para registrar un dispositivo, necesitará la siguiente información:

- El número de serie de 12 dígitos de la unidad que desea registrar.
- El código de autenticación de 8 dígitos de la unidad. Encontrará este código en la etiqueta plateada que figura en la parte posterior o inferior de su dispositivo.
- Puede introducir un nombre descriptivo (Friendly Name) para la unidad SonicWALL que va a registrar. Este nombre es para su uso y le puede ayudar a identificar usuarios o ubicaciones específicos.

También puede registrar su dispositivo SonicWALL a partir de la interfaz de gestión del mismo. No obstante, para ello ha de haber creado antes una cuenta de usuario en MySonicWALL.com.

Si su dispositivo SonicWALL no está registrado, aparece el siguiente mensaje en la carpeta Security Services de la página Status: "Your SonicWALL is not registered. Click here to register your SonicWALL."

Introduzca su nombre de usuario y contraseña de su cuenta MySonicWALL.com en los campos "User Name" y "Password", respectivamente, y haga clic en "Submit". También puede introducir un nombre descriptivo para el dispositivo SonicWALL que está registrando.

Haga clic en "Submit". Ahora, su dispositivo SonicWALL está registrado.



Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

Recursos técnicos

SonicWALL pone a su disposición gran cantidad de información técnica online. Es aconsejable leer esta información antes de solicitar soporte técnico.

Documentación

En <http://www.sonicwall.com/us/support/227.html> puede acceder de forma gratuita a toda la documentación de los productos SonicWALL en formato Adobe Acrobat.

KnowledgePortal

Esta avanzada base de conocimientos de SonicWALL es un sistema interactivo fácil de utilizar que le proporciona respuestas a preguntas relacionadas con la instalación, la configuración y la resolución de problemas. El portal de conocimientos de SonicWALL se actualiza a diario con la información más actual sobre nuestras soluciones de seguridad y backup de datos y sobre nuestros servicios de suscripción.

Foro

Nuestro foro online moderado, que encontrará en <https://forum.sonicwall.com/>, es un lugar ideal para recibir asistencia técnica, ideas y sugerencias de la comunidad de usuarios de SonicWALL. Utilice su cuenta MySonicWALL.com para acceder al foro y hacer preguntas (o dar respuestas) a otros usuarios o clientes o a empleados de SonicWALL.

Actualizaciones de software y firmware

Puede descargar actualizaciones de software y firmware en el Centro de descarga que encontrará en MySonicWALL.com. Al seleccionar "Type", aparecerá la lista de las actualizaciones para las que tiene autorización. Solo tendrán acceso a las actualizaciones los clientes con acuerdos de servicio válidos.

Soporte y política RMA

SonicWALL proporciona soporte telefónico y a través de la Web, actualizaciones y ampliaciones ilimitadas de software y firmware y sustitución de hardware (RMA) para las unidades con un contrato de soporte dinámico activo o con asistencia en garantía. Más adelante le facilitamos información detallada sobre nuestra oferta. En general, todas las soluciones SonicWALL incluyen garantía del hardware durante un año o durante el tiempo estipulado por la legislación local.¹

Los contratos de soporte y la asistencia en garantía de SonicWALL proporcionan asistencia técnica durante las horas de cobertura estándar (normalmente 8x5 ó 24x7)². Un técnico especialista de SonicWALL trabajará con usted de forma remota para diagnosticar e identificar el software o hardware que no cumpla las especificaciones técnicas indicadas en la documentación. El soporte también incluye asistencia general, dentro de determinados límites, para el uso y la configuración de los dispositivos. Los contratos de soporte y la asistencia en garantía de SonicWALL no incluyen la instalación de los dispositivos. Si necesita que alguien instale su dispositivo, SonicWALL le pondrá en contacto con un revendedor certificado de valor añadido o le ofrecerá uno de nuestros servicios de consultoría.

Los contratos de soporte y la asistencia en garantía de SonicWALL incluyen devolución a fábrica y sustitución de hardware defectuoso. El producto de sustitución puede ser nuevo o como nuevo. En caso de que el producto haya quedado obsoleto, SonicWALL se reserva el derecho de sustituir el producto defectuoso por otro de las mismas o mejores prestaciones y funciones.

Si cree que tiene un problema de hardware, póngase en contacto con un Centro de asistencia técnica global de SonicWALL. Un técnico especializado registrará su caso y determinará con usted si es necesario reemplazar su hardware. En caso de que necesite una unidad de sustitución, se le hará llegar un número RMA (Autorización de devolución de material). SonicWALL le enviará su unidad de sustitución el día siguiente mediante transporte aéreo prepagado a la dirección que usted haya especificado.

En EMEA (Europa, Oriente Medio y África), las solicitudes de RMA se ejecutan el mismo día que se reciben siempre y cuando la RMA se procese antes de las 17:00 horas (CET, Hora Central Europea), hora a la que enviamos los detalles de los envíos del día siguiente a nuestro partner

Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

RMA. Por lo tanto, tenemos que analizar la unidad para comprobar la necesidad de una RMA y reunir todos los datos necesarios para hacérselos llegar a nuestro partner RMA **antes** de las 17:00 horas CET. Para garantizar la devolución de la unidad defectuosa a SonicWALL, pediremos a los clientes que nos hagan llegar una autorización de facturación o bien enviándonos por fax un formulario RMA firmado junto con la información de envío pertinente (número de IVA, número de la solicitud de servicio (SR), y número RMA), o bien proporcionándonos su número de tarjeta de crédito. SonicWALL transferirá automáticamente la información de registro y los servicios de suscripción a la unidad de sustitución.

Junto con la unidad de sustitución, le enviaremos las instrucciones para enviar su unidad defectuosa a SonicWALL. SonicWALL se hace cargo de los gastos de envío. Asegúrese de incluir el número RMA en el envío y de devolver la unidad defectuosa a SonicWALL en un plazo de 30 días. Si transcurren 30 días, se le facturará el precio de venta de la unidad de sustitución.

Si desea obtener más información sobre las directrices y políticas relacionadas con los contratos de soporte y la asistencia en garantía SonicWALL, visite <http://www.sonicwall.com/us/support/3003.html>.

Servicios de soporte técnico de SonicWALL

Los servicios de soporte técnico de SonicWALL están diseñados no sólo para mantener al día su infraestructura de seguridad, sino también para reaccionar con rapidez ante cualquier problema que pueda surgir. Sin embargo, hoy en día esto no es suficiente para garantizar la seguridad de su red. Por ello, nuestros servicios de soporte incluyen también actualizaciones y ampliaciones vitales, la asistencia técnica más depurada, un puntual servicio de sustitución de hardware y acceso a una amplia gama de herramientas electrónicas.

Soporte dinámico

Diseñado para clientes que necesitan protección constante mediante actualizaciones periódicas de firmware y soporte técnico avanzado, el soporte dinámico SonicWALL está disponible durante el horario laboral normal o las 24 horas del día (24x7), según sus necesidades.

Soporte dinámico 24x7 de SonicWALL

Los clientes con requerimientos de red críticos no pueden permitirse periodos de inactividad. Disponible en suscripciones de uno, dos y tres años, el soporte dinámico 24x7 de SonicWALL es un servicio de soporte 24 horas que incluye:

Soporte dinámico 24x7	
Soporte telefónico y a través de la Web	Soporte telefónico y a través de la Web 24x7 para tareas básicas de configuración y para la resolución de problemas
Actualizaciones de software/firmware	Todas las actualizaciones y ampliaciones de software y firmware
Sustitución de hardware	Sustitución avanzada de hardware defectuoso
Herramientas de soporte	Acceso a las herramientas electrónicas de soporte de SonicWALL

Soporte dinámico 8x5 de SonicWALL

Diseñado para clientes que necesitan soporte técnico avanzado y las ventajas adicionales de las actualizaciones periódicas de software y firmware, el soporte dinámico 8x5 de SonicWALL está disponible en suscripciones de uno, dos y tres años e incluye:

Soporte dinámico 8x5	
Soporte telefónico/a través de la Web	Soporte telefónico y a través de la Web para tareas básicas de configuración y para la resolución de problemas durante el horario laboral local (de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas, hora local) ²
Actualizaciones de software/firmware	Todas las actualizaciones y ampliaciones de software y firmware

Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

Sustitución de hardware	Sustitución avanzada de hardware defectuoso
Herramientas de soporte	Acceso a las herramientas electrónicas de soporte de SonicWALL

Actualizaciones de software y firmware de SonicWALL

Las actualizaciones de software y firmware de SonicWALL están pensadas para los clientes que cuentan con su propio personal de TI certificado por SonicWALL. Esta oferta básica incluye una suscripción anual a actualizaciones y ampliaciones de firmware, así como la devolución a fábrica y sustitución de hardware en caso de fallo.

Los servicios de soporte técnico de SonicWALL

Oferta de servicios	Soporte telefónico y a través de la Web	Actualizaciones de software y firmware	Garantía del hardware	Cumplimiento RMA	Boletín de servicios
Soporte dinámico 8x5	✓	✓	1 año ¹	Sustitución avanzada	✓
Soporte dinámico 24x7	✓	✓	1 año ¹	Sustitución avanzada	✓
Actualizaciones de software y firmware ³		✓	1 año ¹		
Sustitución in situ	Requiere 8x5 ó 24x7	Requiere 8x5 ó 24x7	No disponible	In situ, 8x5 ó 24x7	
Comprehensive GMS	Opciones 8x5 y 24x7	✓	1 año ¹	Sustitución avanzada	✓

Asistencia en garantía de SonicWALL

Además de ser extremadamente fiables, los productos SonicWALL destacan por ser fáciles de instalar, configurar y gestionar. La asistencia en garantía de SonicWALL refuerza estas cualidades con los siguientes servicios:

Para las series SAVR 80 y TZ 150

Durante los 30 días siguientes a la fecha de inicio de la garantía,¹ los clientes tienen acceso a soporte dinámico 8x5 y a actualizaciones de software y firmware. En caso de que sea necesario reemplazar una unidad durante los 30 primeros días de la garantía, SonicWALL le enviará una unidad de sustitución el día siguiente por transporte aéreo. Los clientes deberán devolver la unidad defectuosa en un plazo de 30 días. De lo contrario, se les facturará el precio total de la unidad de sustitución.

Transcurridos 30 días desde la fecha de inicio de la garantía, y mientras dure el periodo de garantía del hardware, SonicWALL le enviará una unidad de sustitución por vía terrestre. Los clientes deberán devolver la unidad defectuosa en un plazo de 30 días. De lo contrario, se les facturará el precio total de la unidad de sustitución.

Para el resto de dispositivos SonicWALL

Durante los 90 días siguientes a la fecha de inicio de la garantía,¹ los clientes tienen acceso a soporte dinámico 8x5 y a actualizaciones de software y firmware. En caso de que sea necesario reemplazar una unidad durante los 90 primeros días de la garantía, SonicWALL le enviará su unidad de sustitución el día siguiente por transporte aéreo. Los clientes deberán devolver la unidad defectuosa en un plazo de 30 días. De lo contrario, se les facturará el precio total de la unidad de sustitución.

Transcurridos 90 días desde la fecha de inicio de la garantía, y mientras dure el periodo de garantía del hardware, SonicWALL le enviará una unidad de sustitución por vía terrestre. Los clientes deberán devolver la unidad defectuosa en un plazo de 30 días. De lo contrario, se les facturará el precio total de la unidad de sustitución.

Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

La asistencia en garantía de SonicWALL

Asistencia en garantía	Soporte telefónico y a través de la Web	Actualizaciones de software y firmware	Garantía del hardware	Cumplimiento RMA	Boletín de servicios
Series SAVR 80/TZ 150	30 días	30 días	1 año ¹	30 días de sustitución avanzada	✓
Todos los demás productos	90 días ⁴	90 días	1 año ¹	90 días de sustitución avanzada	✓

Servicios de seguridad de SonicWALL

SonicWALL proporcionará soporte técnico telefónico y a través de la Web a todos los clientes con servicios de seguridad activos, independientemente del dispositivo para el que se haya contratado el servicio. El soporte para los servicios de seguridad está limitado al periodo de validez de la suscripción y no incluye asistencia para cuestiones relacionadas con el funcionamiento del dispositivo, con las actualizaciones/ampliaciones de firmware o software ni con la sustitución de hardware.

Para obtener acceso al soporte y a las actualizaciones/ampliaciones de SonicWALL Global Management System (GMS), es necesario tener un contrato de soporte para GMS válido, independientemente del dispositivo o de los dispositivos gestionados con GMS.

Rehabilitación de los servicios de soporte de SonicWALL

Los productos SonicWALL deben tener cobertura de soporte técnico en todo momento. Generalmente, los contratos nuevos se aplican retroactivamente a la fecha de vencimiento de la garantía o suscripción de soporte más reciente. Gracias a la rehabilitación de los servicios de soporte de SonicWALL, los clientes cuyos contratos de garantía o soporte hayan vencido, podrán adquirir un nuevo contrato de soporte, por el que recibirán 12 meses completos de soporte técnico a partir de la fecha de activación. La rehabilitación de los servicios de soporte de SonicWALL también incluye una única actualización de firmware, que permitirá a los clientes disfrutar de las últimas prestaciones de firmware. Si desea obtener información sobre cómo rehabilitar sus servicios de soporte, póngase en contacto con su revendedor o equipo de ventas local de SonicWALL. La rehabilitación de los servicios de soporte se anula al adquirir dos o tres años de soporte dinámico o Comprehensive Gateway Security Suite.

Teléfonos de contacto

Para solicitar soporte técnico, póngase en contacto con el Centro de asistencia técnica global SonicWALL de su país.

País	Nº de teléfono gratuito	Nº de teléfono de pago
Si llama desde Norteamérica		
EEUU	+1 888.777.1476	
Canadá	+1 888.777.1476	
Si llama desde Europa, Oriente Medio o África (soporte disponible en inglés, francés, alemán, italiano y español)		
Austria		+43 (0) 820.400.105
Bélgica		+31 (0) 411.617.810
República Checa		+31 (0) 411.617.810
Dinamarca	807.02.652	
Egipto		+31 (0) 411.617.810
Finlandia	800.77.0265	
Francia	0800.970.019	+31 (0) 411.617.812
Alemania	0800.0003.688	+31 (0) 411.617.813
Irlanda		+31 (0) 411.617.811
Italia	800.909.106	
Jordania		+31 (0) 411.617.810
Luxemburgo		+31 (0) 411.617.810
Países Bajos		0.411.617.810

Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

Nigeria		+31 (0) 411.617.810
Noruega	800.57.477	
Polonia		+31 (0) 411.617.810
Rusia		+31 (0) 411.617.810
Arabia Saudí		+31 (0) 411.617.810
Sudáfrica		+31 (0) 411.617.810
España	900.811.056	+31 (0) 411.617.815
Suiza	0800.562.221	+31 (0) 411.617.810
Suecia	+020.140.14.25	
Turquía		+31 (0) 411.617.810
Emiratos Árabes Unidos	8000.4411.869	
Reino Unido	0800.0280.488	+31 (0) 411.617.811
Resto de países		+31 (0) 411.617.810
Si llama desde Asia Pacífico		
Australia		+1 800.35.1642
Hong Kong		+1 800.93.0997
India		+1 800.425.9255
Japón		+81 (0) 3.5460.5356
Nueva Zelanda		800.446489
Singapur		+ 800.110.1441
Si llama desde Latinoamérica		
Brasil	0800.891.4306	
México		+1 888.777.1476

Los números de teléfono, así como los horarios de asistencia telefónica, están sujetos a modificaciones. Para obtener la información más actual, visite <http://www.sonicwall.com/us/support/contact.html>.

Para crear un caso de soporte, necesitará la siguiente información:

- El número de serie del dispositivo
- Su nombre y apellidos
- Su dirección de correo electrónico
- Su número de teléfono
- Una descripción del problema
- El nivel de gravedad del problema

Según el número de teléfono al que llamen, los clientes que contacten un Centro de asistencia en EMEA (Europa, Oriente Medio o África), o bien recibirán soporte técnico en el idioma del país desde el que están realizando la llamada, o bien podrán seleccionar el idioma en el que desean ser atendidos (los idiomas disponibles son inglés, francés, alemán, italiano y español). A continuación, podrán elegir entre soporte para partners con certificación CSSA, soporte de ventas, soporte para Email Security, soporte para CDP y soporte para otros productos SonicWALL.

Los técnicos de la línea de soporte para partners con certificación CSSA son ingenieros de escalación y sólo ofrecen soporte en inglés. Nuestros ingenieros de escalación están obligados a comprobar que los partners que llaman a esta línea están en posesión de la certificación CSSA, imprescindible para contactar directamente con ellos.

En el caso de que todos los técnicos del nivel 3 estén ocupados, se le ofrecerán tres opciones: esperar a que vuelva a estar disponible un técnico de nivel 3; ser transferido a un técnico de nivel inferior que anotará los detalles y o bien resolverá el problema o lo escalará a un técnico del nivel 3; o ser transferido a un agente no técnico que se encargará de que se le devuelva la llamada.


Enviar una solicitud de servicio electrónica

El sistema de gestión del soporte técnico de SonicWALL utiliza la más reciente tecnología y le permite registrar, controlar, gestionar y actualizar online sus solicitudes de servicio de soporte de forma fácil y rápida. Para solicitar soporte a través de la Web, visite <https://www.customer.mysonicwall.com/ecustomer>. Además, encontrará vínculos al sistema en www.SonicWALL.com y www.MySonicWALL.com.



Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

Tenga en cuenta que no se pueden crear casos de prioridad alta (gravedad 1 y 2, ver más adelante) a través de la Web. Para cuestiones que requieran asistencia inmediata, póngase en contacto con el soporte técnico de SonicWALL por teléfono.

Utilice su cuenta MySonicWALL.com para iniciar sesión en el sistema. Para crear una nueva solicitud de servicio, seleccione "Create a Service Request." Introduzca el número de serie de la unidad para la que requiere asistencia. Si no tiene el número de serie de la unidad, haga clic en el icono  y obtendrá una lista de las unidades registradas en su cuenta. Introduzca la información requerida y haga clic en "Submit".

Cuando se produzca una actualización de su caso, se le comunicará por correo electrónico en un plazo de 24 horas. Para ver la actualización, haga clic en "Check My Service Requests."

Con el fin de agilizar la resolución de las solicitudes de servicio a través de la Web, le pedimos que nos proporcione la mayor cantidad de información posible, incluyendo informes de soporte técnico, diagramas de red, y demás información pertinente. Por naturaleza, el servicio en línea es más lento, pudiendo alargar la duración de su caso. Si tiene algún problema que requiera una solución inmediata, o si necesita escalar su caso, póngase en contacto con nosotros por teléfono y solicite la escalación de su caso.

Actualización de la información sobre el estado de una solicitud de servicio

El soporte técnico de SonicWALL cuenta con un sistema mundial de seguimiento del soporte técnico en el que cada solicitud de servicio (SR) se registra bajo un número de solicitud exclusivo (p.ej. 1-123456789). Los posibles estados de las solicitudes de servicio son los siguientes:

Abierta: La solicitud de servicio se ha creado, pero todavía no ha sido asignada a ningún recurso técnico.

En proceso: El Centro de asistencia técnica está trabajando activamente para resolver la solicitud.

Pendiente de respuesta del cliente: O bien se ha solicitado información adicional al cliente para poder examinar el problema con más detalle, o se le ha proporcionado información que probablemente haya resuelto su problema. En ambos casos, es necesaria la actualización del caso por parte del cliente para que el Centro de asistencia técnica pueda continuar tramitando la solicitud.

Pendiente/cerrada: El Centro de asistencia técnica cree haber proporcionado la respuesta correcta o la solución al problema del cliente. Si el cliente considera que no ha recibido una respuesta o solución adecuada, dispone de 5 días para reabrir su solicitud de servicio. Si lo hace, el nivel de prioridad de su solicitud de servicio no se verá afectado. También se aplica el estado "Pendiente/cerrado" a los casos en los que no se ha obtenido ninguna respuesta por parte del cliente o no se ha logrado contactar con él tras intentarlo repetidamente.

Niveles de gravedad

Gravedad 1

Su red de producción se encuentra inactiva. Esta situación puede tener repercusiones críticas en sus actividades de negocio si no se soluciona rápidamente. No existe ninguna solución provisional para eludir el problema (o workaround).

Gravedad 2

Su red de producción se encuentra gravemente deteriorada. Esta situación tiene repercusiones considerables en sus actividades de negocio. No existe ninguna solución provisional para eludir el problema (o workaround).

Gravedad 3

Su red de producción está deteriorada. La funcionalidad de su red está notablemente dañada, pero la mayoría de sus actividades de negocio permanecen activas.

Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

Gravedad 4

Para solicitar información o asistencia relacionada con las funciones, la instalación o la configuración de los productos, o para plantear preguntas o problemas relacionados con la documentación.

*Tenga en cuenta que a través de la Web sólo se pueden abrir solicitudes de servicio para situaciones de gravedad 3 y 4. Para el resto de situaciones se recomienda en todo caso ponerse en contacto con el Centro de asistencia técnica por teléfono.

Acuerdo de nivel de servicio básico

SonicWALL utiliza una estructura de soporte por escalación de 3 niveles. La mayoría de los problemas se resuelven en el nivel 1. En el caso de que sea necesario aplicar más procedimientos para la resolución de problemas, realizar algún test o recibir el apoyo de un técnico especializado, se podrá recurrir a los niveles 2 y/o 3, según los siguientes niveles de servicio:

Soporte de nivel 1

Reacción: Hablará directamente con un especialista que le prestará soporte telefónico. La conversación suele durar aproximadamente 5 minutos o menos.

Definición: Información general sobre el producto, soporte para la configuración, recogida de información técnica relevante para la identificación del problema, determinación del tipo de problema (técnico o no técnico).

Escalación: Después de 30 minutos de interacción con un especialista del nivel 2 que determina la necesidad de escalar el caso al nivel superior.

Soporte de nivel 2

Reacción: Hablará directamente con un especialista que le prestará soporte telefónico después de haber recibido soporte de nivel 1.

Definición: Identificación del problema y determinación de las especificaciones técnicas no cumplidas; simulación de laboratorio y test de interoperabilidad; definición del plan de acción; habilidad para analizar pistas.

Escalación: Después de dos horas de interacción con un especialista del nivel 3 que determina la necesidad de escalar el caso al nivel superior.

Soporte de nivel 3

Reacción: El soporte de nivel 3 se programa de acuerdo con la disponibilidad del cliente y del técnico.

Definición: Corregir errores o defectos identificados o proporcionar soluciones provisionales para eludirlos. Los casos en los que se necesite el apoyo de técnicos especialistas, se tratarán en el soporte técnico del nivel 3.

Escalación: A juicio del técnico de nivel 3 y con el consentimiento de los responsables del servicio de soporte.

Directrices para la escalación

La escalación dentro de SonicWALL implica la toma de decisiones tanto preestablecidas como subjetivas por parte de los especialistas del soporte técnico. Si se han aplicado sin éxito los procedimientos básicos para la resolución de problemas, el técnico decidirá cuándo escalar el problema y determinará los recursos adecuados para resolverlo. Esta decisión puede basarse únicamente en los límites de tiempo establecidos por SonicWALL (30 minutos o dos horas para pasar al siguiente nivel de escalación) o en criterios más subjetivos. Como cliente, siempre puede solicitar hablar con el encargado si considera que su caso no se está llevando correctamente.

Si el problema no es competencia del técnico que le atiende o si los técnicos correspondientes no están localizables, el técnico se lo comunicará al responsable de escalación, que será un miembro de la dirección o del nivel ejecutivo. El responsable de escalación se encarga de reunir los recursos adecuados para resolver la situación y de transmitir a los clientes el estado de la misma.

Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

Satisfacción de los clientes

El objetivo de SonicWALL es cumplir las expectativas de sus clientes. Para lograrlo, SonicWALL sigue la satisfacción de los clientes muy de cerca. Al ponerse en contacto con SonicWALL, tenga en cuenta que es posible que sus llamadas telefónicas o sus casos online se monitoreen para garantizar la calidad de los servicios y la satisfacción de nuestros clientes. Además, SonicWALL controla regularmente la satisfacción de sus clientes mediante encuestas realizadas por una empresa independiente. Las encuestas telefónicas no llevan más de 5 minutos y nos proporcionan información valiosísima sobre sus experiencias con SonicWALL. En caso de recibir una llamada para ser encuestado, le rogamos que colabore y nos dé su opinión. También es posible que después de cerrar una solicitud de servicio, SonicWALL le envíe un correo electrónico automático para conocer su opinión y recibir sus comentarios directamente.

Papel del jefe de supervisión del Centro de asistencia técnica

El jefe de supervisión del Centro de asistencia técnica desempeña un papel fundamental: se encarga de analizar los problemas relacionados con la calidad de los servicios de soporte. Para ello, investiga los casos y se pone en contacto con las personas que los han planteado. A todos los casos investigados se les asigna un número de referencia del sistema de gestión de calidad.

El papel del jefe de supervisión no consiste en resolver problemas técnicos, sino problemas relacionados con el soporte en sí. No es una forma de obtener soporte técnico rápido eludiendo el procedimiento de soporte correcto.

En EMEA (Europa, Oriente Medio y África), el jefe de supervisión está disponible de 9:00 a 18:00 horas CET (excepto fines de semana) por correo electrónico: dmanageremea@sonicwall.com, o por teléfono: +31 (0)411 619 133.

Política de usuario MySonicWALL.com

Para garantizar la seguridad y privacidad de nuestros clientes, SonicWALL ha implementado la siguiente política de usuario de MySonicWALL.com:

Contraseñas

Los clientes pueden cambiar su contraseña de MySonicWALL.com incluso en el caso de que la hayan olvidado. Para ello, necesitan su nombre de usuario MySonicWALL.com y su correo electrónico. Utilice los vínculos "Forgot Password" y "Forgot Username" en la página principal de MySonicWALL para cambiar su contraseña.

Si no dispone de esta información, póngase en contacto con registration@sonicwall.com. En este caso, para poder cambiar su contraseña, deberá presentar el informe de soporte técnico de la unidad registrada y una prueba de propiedad.

Transferencia de unidades de una cuenta a otra

Los clientes pueden transferir unidades de una cuenta de MySonicWALL.com a otra siguiendo el vínculo "Transfer" en la página Service Management de MySonicWALL.com. La transferencia deberá ser iniciada por el usuario que tiene registrada la unidad. Si este usuario no controla la cuenta bajo la que está registrada la unidad, deberá ponerse en contacto con el propietario de la cuenta para solicitar la transferencia. En algunos casos es poco práctico o incluso imposible realizar la transferencia.

Transferencias dentro de la misma empresa

Situación: El propietario de una cuenta MySonicWALL.com abandona una empresa sin haber transferido el registro ni haber revelado la información de la cuenta a otro empleado.

Política: SonicWALL transferirá la unidad o unidades registradas a otro empleado de la misma compañía siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- La solicitud de transferencia se ha presentado por escrito e incluye la información de contacto completa: nombre, título, dirección, dirección de correo electrónico y número de teléfono.
- La dirección de correo electrónico de la cuenta nueva tiene el mismo nombre de dominio que la original.

Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

Resto de transferencias

Situación: Un partner de SonicWALL gestiona el registro de una unidad y o bien ha dejado el negocio o no está dispuesto a hacer la transferencia; el dispositivo ha cambiado de propietario; la unidad fue registrada por un consultor que ya no está disponible, etc.

Política: SonicWALL transferirá la unidad registrada a otra cuenta siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- La solicitud de transferencia se ha presentado por escrito e incluye el motivo por el que se desea realizar la transferencia, así como la información de contacto completa: nombre, título, dirección, dirección de correo electrónico y número de teléfono.
- SonicWALL se ha puesto en contacto con el usuario registrado por teléfono o correo electrónico para solicitar la transferencia y el usuario ha remitido su consentimiento por escrito.
- En caso de que SonicWALL no logre contactar con el usuario registrado o si éste no da su consentimiento para la transferencia, SonicWALL realizará la transferencia de todos modos siempre y cuando el solicitante presente el informe de soporte técnico de la unidad registrada y una prueba de propiedad. Antes de llevar a cabo la transferencia, SonicWALL comprobará que el código de registro que aparece en el informe de soporte técnico corresponda a la unidad a transferir.

Excepciones

Las excepciones a las políticas deberán ser aprobadas por escrito por el Director de ventas responsable de la región o por el Vicepresidente de Servicios.

Gestión del ciclo de vida de los productos

El enfoque de SonicWALL para la gestión del ciclo de vida de sus productos, incluye cuatro fases posteriores al lanzamiento: Last Time Buy (LTB) o última compra, Active Retirement Mode (ARM) o modo de retirada activo, Limited Retirement Mode (LRM) o modo de retirada limitado y End of Support (EOS) o fin del soporte técnico.

Last Time Buy

Esta fase indica a los clientes y partners que SonicWALL tiene previsto finalizar el ciclo de vida del producto. La duración de la fase Last Time Buy varía dependiendo de muchos factores, como el material disponible, el inventario de SonicWALL y de los vendedores y la demanda de los usuarios finales. La finalidad de esta fase es meramente informativa. Los productos siguen activos y SonicWALL sigue vendiendo contratos de soporte.

Active Retirement Mode

A través de esta fase, SonicWALL indica que ha dejado de fabricar y vender este producto activamente. Los productos que se encuentran en esta fase se retiran de todas las listas de precios y del material publicitario. Sin embargo, los correspondientes servicios de soporte continúan disponibles y aparecen en las listas de precios. Durante este periodo, SonicWALL publica una cantidad limitada de actualizaciones de firmware, prestaciones nuevas y correcciones de errores. Esta fase suele durar dos años.

Limited Retirement Mode

Esta fase indica que SonicWALL va a dejar de desarrollar y publicar actualizaciones de firmware y correcciones de errores para estos productos. Dependiendo del inventario, de la capacidad técnica y de la demanda por parte de los clientes, SonicWALL continuará ofreciendo contratos de soporte técnico para los productos que se encuentren en esta fase. Sin embargo, éste se limitará al asesoramiento técnico y a la sustitución de hardware. El modo de retirada limitado es una fase discrecional en el ciclo de vida de un producto.

End of Support

El fin del soporte técnico (EOS) significa que SonicWALL ya no ofrece soporte técnico para un determinado producto. Todas las unidades y el material exclusivo de dicho producto se retirarán del mercado.

Guía de referencia de los servicios de soporte técnico de SonicWALL

Puede consultar el estado actual de los productos en <http://www.sonicwall.com/us/support/3003.html>. Si tiene preguntas sobre productos específicos, diríjase a: Products@sonicwall.com.

¹La asistencia en garantía es válida a partir del día en que se registra el producto. La duración de la garantía del hardware varía de país a país según las leyes y particularidades locales. Para la asistencia telefónica es posible que se exijan tarifas telefónicas. Los números de teléfono, así como los horarios de asistencia telefónica, varían de región a región y están sujetos a modificaciones. Las series TZ 150 y SAVR 80 vienen como estándar con 30 días de asistencia en garantía. Los dispositivos comprados y registrados en Europa (exceptuando el Reino Unido) incluyen dos años de asistencia en garantía. Email Security viene con 14 días de suscripción a Email Protection con soporte dinámico 8x5.

²De 8:00 a 17:00 horas, hora local se define de la siguiente manera: En EEUU de 8:00 a 17:00 horas MST (Mountain Standard Time); en Latinoamérica de 8:00 a 17:00 horas, hora estándar local del país en que se implementa el producto; en Europa, Oriente Medio y África de 9:00 a 18:00 horas, hora GMT +1; en Asia-Pacífico de 8:00 a 17:00 horas, hora estándar local del país en que se implementa el producto; en Japón de 17:00 a 2:00 horas, hora UTC/GMT.

³Disponible sólo para clientes y partners con certificación CSSA.

⁴Puede variar según la región geográfica.