



SOPORTE  
**STANDARD**



SOPORTE  
**PREMIUM**



SOPORTE  
**VIP**

Con un equipo de **más de 350 expertos en tecnología de seguridad**, los Servicios de Soporte Técnico de Panda Security garantizan a nuestros usuarios **asistencia permanente 24 horas, 365 días al año**. Para adaptarnos mejor a las necesidades de cada empresa, contamos con 3 niveles de soporte: STANDARD, PREMIUM y VIP.

**PANDA** | 20 Aniversario  
SECURITY 1990-2010

© Panda Security 2009. 1109-SOPZEN-01



Llámenos al **902 24 36 54**  
y le asesoraremos sobre la solución  
y el nivel de servicio más adaptado  
a las necesidades de su empresa.

<http://serviciospro.pandasecurity.com>

**PANDA** | 20 Aniversario  
SECURITY 1990-2010

**PANDA**  
SECURITY

 **SERVICIOS  
SOPORTE  
TÉCNICO  
PANDA**

**PRINCIPIO ZEN**  
*Equilibrio y armonía.*



 **SERVICIOS  
SOPORTE  
TÉCNICO  
PANDA**

*En **Panda Security**  
trabajamos para que ningún problema  
rompa su tranquilidad.*



Todos los usuarios de nuestras soluciones corporativas **disfrutan de forma gratuita del Soporte Standard**, que incluye todos los servicios necesarios para garantizarle una **tranquilidad de primer orden**, como ActiveScan, actualizaciones de producto rápidas e incrementales o la posibilidad de consulta vía email los 365 días del año, las 24 horas del día.

"... todos los servicios necesarios para garantizarle una tranquilidad de primer orden".

#### ¿QUÉ LE OFRECE?

- **Service packs & hot fixes**  
Acceso a las mejoras técnicas de nuestros productos durante el tiempo de activación de servicio.
- **Web de soporte**  
Acceso a foros, blogs, web de soporte, información sobre últimas amenazas, mapa de virus, Panda ThreatWatch, enciclopedia de virus, etc.
- **Soporte técnico vía e-mail 24x7x365**  
Atención vía email de técnicos certificados en las soluciones Panda Security.
- **Solución de auditoría Malware Radar**  
Auditoría automatizada que descubre puntos de infección no detectados por las soluciones de seguridad tradicionales antimalware.
- **Acceso a ActiveScan**  
Análisis online para detectar virus ocultos.
- **Acceso a programas Beta**  
Sea el primero en acceder a las últimas versiones de las soluciones de seguridad de Panda y comparta sus experiencias con nosotros.
- **Acceso ilimitado al Helpdesk**  
Sin límite de incidencias reportadas.



Además de todos los servicios incluidos en el Soporte Standard, cuenta con otros servicios de gran valor añadido, como nuestro **Portal Premium** de acceso restringido para dar una **atención personalizada prioritaria a sus incidencias**. Nuestros usuarios Premium tienen la posibilidad de consultar con nuestro equipo de expertos, acceder a las últimas noticias de producto y conocer a fondo las soluciones Panda gracias a nuestro **Programa de formación continua online**.

"... con atención personalizada prioritaria a sus incidencias".

#### ¿QUÉ LE OFRECE?

- **Pack completo de servicios incluidos en el nivel Standard.**
- **Atención telefónica exclusiva.**  
Gestión prioritaria de incidencias según la categoría del cliente.
- **Atención personalizada de un Técnico especialista de producto (24x7x365).**
- **Gestión prioritaria de incidencias.**  
Cualquier incidencia de producto, independientemente de su criticidad, tendrá prioridad de gestión sobre las demás.
- **Gestión prioritaria de nuevos virus.**  
Cualquier incidencia de malware tendrá prioridad de gestión sobre las demás.
- **Asistencia remota.**  
Solución de incidencias en remoto, sin necesidad de la participación del cliente.
- **Informes mensuales de actividad del malware.**  
Envío mensual del informe exclusivo de Panda Security: la actividad del malware a nivel mundial.
- **Formación multimedia.**  
Material didáctico multimedia sobre productos Panda Security.
- **Atención personalizada de especialistas de producto Panda Security.**  
Designación de dos técnicos especializados de Panda Security por cliente.



Si busca la **tranquilidad total**, éste es su servicio. Incluye servicios diferenciales como consultoría previa al despliegue de la protección, soporte de emergencia in-situ y formación continua. Bajo la atención personal de un técnico especialista de Panda Security, tendrá la **máxima prioridad ante cualquier incidencia o consulta** y disfrutará de un soporte técnico profesional integral.

"... tendrá la máxima prioridad ante cualquier incidencia o consulta".

#### ¿QUÉ LE OFRECE?

- **Pack completo de servicios incluidos en los niveles Standard y Premium.**
- **Experto técnico asignado (Technical Account Manager).**  
Según los productos contratados, cada cliente contará con un responsable técnico senior con el que podrá contar siempre que sea necesario.
- **Intervención de emergencia in-situ.**  
Ante una incidencia categorizada como de Criticidad nivel 1, el Soporte Técnico de Panda, si la situación lo requiere, desplazará un técnico especializado a las dependencias del cliente.
- **Soporte Técnico especializado en el despliegue del proyecto.**  
Nuestro equipo de técnicos especializados estará disponible para ayudarle durante el despliegue en cualquier momento que lo necesite.
- **Servicio de alertas exclusivo.**  
Envío proactivo y regular de alertas de riesgo de malware detectado por Pandalabs, así como recomendaciones de actuación ante amenazas identificadas.
- **Prioridad en la cadena de soporte Panda Security.**  
Cada una de las incidencias reportadas será tratada con prioridad, no sólo en soporte, sino a lo largo de toda la cadena de escalado.
- **Informe exclusivo de actividad.**  
Envío trimestral de informe de actividad: número de contactos, tiempo medio de resolución, número de casos cerrados, abiertos, actividad e-Campus, etc.
- **Asesoramiento experto continuo.**  
Asesoramiento tras el despliegue sobre el mantenimiento y mejor uso de su solución antivirus.

### SERVICIO SOPORTE TÉCNICO PANDA

	STANDARD	PREMIUM	VIP
Herramientas online	●	●	●
Acceso a base de datos de conocimiento	●	●	●
Actualizaciones de producto	●	●	●
Nuevas versiones de producto	●	●	●
Service packs & hot fixes	●	●	●
Web de Soporte Técnico	●	●	●
Soporte telefónico personalizado 24x7x365	●	●	●
Soporte Técnico vía e-mail 24x7x365	●	●	●
Solución de auditoría Malware Radar	●	●	●
Suscripción a las últimas noticias de producto	●	●	●
Suscripción a las últimas noticias de malware	●	●	●
Acceso a programas Beta	●	●	●
Global Solutions Labs	●	●	●
Acceso ilimitado al Helpdesk	●	●	●
Gestión inteligente de incidentes	●	●	●
Atención telefónica exclusiva		●	●
Atención personalizada 24x7x365		●	●
Portal VIP		●	●
Acceso al Panda e-Campus		●	●
Atención personalizada de especialistas Panda Security		●	●
Gestión prioritaria de incidencias		●	●
Gestión prioritaria de nuevos virus		●	●
Asistencia remota		●	●
Informes mensuales de actividad del malware		●	●
Formación multimedia		●	●
Consultoría previa al despliegue			●
Experto técnico asignado (Technical Account Manager)			●
Intervención de emergencia in-situ			●
Soporte Técnico especializado en el despliegue del proyecto			●
Servicio de alertas exclusivo			●
Prioridad en la cadena de soporte Panda Security			●
Información actualizada de producto			●
Informe exclusivo de actividad			●
Asesoramiento experto continuo			●
Visitas periódicas trimestrales del TAM			●
Estimación del tiempo de resolución de incidencias			●
Seminarios de formación presenciales			●
Seminarios prácticos			●