

シマンテック エンタープライズサポートサービス



シマンテックのエンタープライズサポートサービスは優れた専門知識とサポート技術により、IT インフラの最適化とリスク管理を実現するための多様なサービスを提供し、お客様を支援します。

ベーシックメンテナンス	エッセンシャルサポート	ビジネスクリティカルサービス
最も低価格で基本的なオプションで、製品のアップグレードインシュアランス、パッチ、コンテンツアップデート（セキュリティ製品の場合）へのアクセス、および通常営業時間内の問い合わせ受付が含まれます。	ベーシックメンテナンスの基本サービスに加え、24 時間 365 日 対応のサポートが受けられます。またベーシックメンテナンスに比べてより速いレスポンスのサポートサービスです。	個々のお客様のニーズに特化したプロアクティブなサポートをご提供する 24 時間 365 日対応のサポートサービスで、シマンテックのサポートサービスの中で最も速いレスポンスで対応します。サポート内容の調整は一元化された担当者を通じて行われ、より迅速な問題解決をご支援します。

エンタープライズサポート/メンテナンスサービス	ベーシックメンテナンス	エッセンシャルサポート	ビジネスクリティカルサービス			
			リモートプロダクトスペシャリスト	データセンター	ナショナル	グローバル
障害重大度 1 のレスポンス時間目標	1 時間	30 分	15 分	15 分	15 分	15 分
電話サポート	平日午前 8 時から午後 6 時まで	24 時間 365 日	24 時間 365 日	24 時間 365 日	24 時間 365 日	24 時間 365 日
ソフトウェアのアップグレード、アップデート、パッチのダウンロード	✓	✓	✓	✓	✓	✓
サポート問い合わせ登録者	製品タイトルごとに 2 人	製品タイトルごとに 6 人	製品ファミリーごとに 6 人	制限なし	制限なし	制限なし
リモートプロダクトスペシャリスト			✓			
ビジネスクリティカルアカウントマネージャ (BCAM)				リモート BCAM	専任 BCAM	グローバル BCAM
ビジネスクリティカルエンジニア (BCE)				✓	✓	✓
オンサイトサポートサービス*				2	6	20
個別のサポートプラン作成					✓	✓
四半期ごとのアカウントのレビュー					✓	✓
アカウントの履歴報告					✓	✓
ネットワークリンクもしくはシステムリスク査定				オプション	✓	✓
インパクトアラート					✓	✓

* データセンターは障害重要度1、ナショナルおよびグローバルは障害重要度1と2に対して提供。
製品によっては、販売代理店がサポートをご提供している場合がございます。詳しくは、弊社販売代理店にお問い合わせください。

エンタープライズサポートサービスの移行について

2006年11月より、シマンテックのサポートサービス体系が新しくなりました。新旧サポートサービスの対象表をご参照ください。

旧セキュリティ製品サポート	新サポートサービス	旧アベイラビリティ製品サポート
プレミアム プラチナム	BCS グローバル	BCS グローバル
	BCS ナショナル	BCS ナショナル
	BCS データセンター	BCS データセンター
	BCS リモート プロダクトスペシャリスト	年間保守 (24時間)
プラチナム	エッセンシャルサポート	
ゴールド メンテナンス	ベーシックメンテナンス	年間保守 (基本)

Copyright ©2006 Symantec Corporation. All Rights Reserved.

SymantecとSymantecロゴは、米国におけるSymantec社およびその関連会社の登録商標です。その他の会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。製品の仕様/価格は、都合により予告なしに変更することがあります。本カタログの掲載内容は、2006年11月現在のものです。

株式会社 シマンテック

〒107-0052 東京都港区赤坂1-11-44 赤坂インターシティ

サポートサービス内容に関するお問い合わせ

電話受付時間：平日8:00～18:00（年末年始を除く）

TEL：0120-402-477 FAX：03-5457-5601

www.symantec.com/jp/license/support

ESL01-1106