

Réponse plus rapide, support plus

WatchGuard® saisit toute l'importance d'une assistance technique lorsque votre réseau doit être sécurisé avec des ressources limitées. Vous nécessitez un savoir-faire et une assistance sans failles dans un monde où la sécurité devient primordiale et le service LiveSecurity® vous fournit le support dont vous avez besoin, commençant avec une souscription LiveSecurity de base qui vous couvre dès que vous mettez en fonctionnement votre article WatchGuard.

Nos articles et services sont renforcés d'un excellent service support dans le but de protéger votre réseau, gagner un temps considérable et optimiser votre investissement dans la sécurité.

« Le support technique de WatchGuard à une tête d'avance sur ses concurrents. »

Kyle Young
Technicien Analyste Senior
Centre d'appels de la communauté de Houston



Technologie respectueuse de l'environnement

Le service LiveSecurity® vous fournit le meilleur forfait du secteur en termes de support et maintenance

SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ SUPÉRIEURE ET SUPPORT TECHNIQUE AUX MAINS D'EXPERTS

Votre souscription LiveSecurity inclut un support téléphonique et par e-mails par notre équipe d'experts en sécurité.

- Le support technique Watchguard est présent pour vous quand vous en avez besoin. Notre équipe support est disponible 12 heures par jour, 5 jours par semaine, de 6 à 18 h dans chaque fuseau horaire.
- Nous répondons rapidement, au plus tard dans les quatre heures suivant votre requête.
- Le support est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avec l'option LiveSecurity Plus. Le support passe à 24h/24 et 7j/7 et un délai de réponse de maximum une heure avec le service Gold. Les entreprises avec des environnements complexes peuvent souscrire à l'option Platinum pour un service personnalisé de la part d'un gestionnaire technique de compte qui les aidera à atteindre leurs buts grâce aux produits WatchGuard.



GARANTIE DU MATÉRIEL

Garantie de votre matériel, avec remplacement à l'avance afin d'éviter toute perte de temps et de vous permettre d'économiser de l'argent.

- Posséder un abonnement en vigueur LiveSecurity prolonge la garantie d'un an du matériel, incluse avec chaque article WatchGuard.
- LiveSecurity fournit aussi du matériel de remplacement d'avance, autrement dit vous n'êtes jamais prit de cours lors d'une panne ; Watchguard vous enverra le remplacement par envoi pré-payé, livraison le lendemain avant même de recevoir l'article retourné pour éviter tout délai.

MISES À JOUR ET AMÉLIORATIONS DU LOGICIEL

LiveSecurity vous offre des mises à jour constante du logiciel afin de vous garantir une sécurité toujours optimale.

- Vous recevez plus qu'une simple réparation et des correctifs mineurs du logiciel. LiveSecurity vous offre des améliorations adaptées, des mises à jour complètes et de nouvelles capacités tant que votre abonnement est actif.
- Obtenir vos mises à jour de logiciel est simple, sans coûts additionnels ni paperasserie. Téléchargez-les tout simplement depuis la page d'accueil de LiveSecurity et votre système sera mis à jour.

VOTRE SYSTÈME D'AVERTISSEMENT RAPIDE

Les experts en sécurité WatchGuard suivent quotidiennement les développements en termes de sécurité ainsi que les nouvelles techniques de piratage, permettant ainsi de fournir une sécurité optimale. LiveSecurity vous maintient informé avec des alertes :

- **En direct** - Quand de nouvelles menaces apparaissent, vous êtes parmi les premiers 4 à en être informé.
- **Précises** - Vous savez en quelques secondes quels sont les problèmes et en quoi ils vous concernent.
- **Complètes** - Les rapports de LiveSecurity couvrent les questions importantes de sécurité concernant Microsoft® Windows®, Macintosh® et UNIX®/Linux.
- **Pratiques** - Les alertes LiveSecurity listent toujours les actions spécifiques que vous pouvez prendre afin de parer à ces menaces par le biais de commentaires expliquant comment les systèmes WatchGuard peuvent bloquer ou réduire les risques.

Options d'abonnement

Tous les produits WatchGuard sont fournis avec un abonnement LiveSecurity afin de vous garantir un support dès l'activation de votre produit WatchGuard. Des forfaits d'abonnement d'un, deux ou trois ans sont proposés.

Watchguard propose différents niveaux de support afin de s'adapter au mieux aux divers besoins de ses clients. Les différents types de support sont LiveSecurity® standard, LiveSecurity® Plus, LiveSecurity® Gold et LiveSecurity® Platinum.

	Standard	Plus*	Gold	Platinum
Heures par jour/jours par semaine	12h/j, 5j/7	24h/j, 7j/7	24h/j, 7j/7	24h/j, 7j/7
Incidents par année de service**	5	5	Sans limite	Sans limite
Remplacement de matériel en avance	✓	✓	✓	✓
Mise à jour de logiciel et corrections	✓	✓	✓	✓
Alertes et diffusions LiveSecurity	✓	✓	✓	✓
Gestionnaire technique de compte	-	-	-	✓
Revue des comptes trimestrielles	-	-	-	✓

LiveSecurity Gold et Platinum offrent un temps de réponse dans l'heure suivant la requête.

*LiveSecurity Plus n'est pas disponible pour les modèles de la série XTM 2.

**Les problèmes rencontrés qui sont le résultat d'un défaut du logiciel ou matériel WatchGuard ne sont pas décomptés de notre limite de 5 incidents.

Offres additionnelles de support

Les options de support listées ci-dessous sont disponibles aux clients qui disposent actuellement d'un abonnement LiveSecurity.

Option installation à distance

Si vous avez besoin d'une assistance totale pour la mise en place initiale, la configuration, ou l'installation VPN de votre produit WatchGuard, vous pouvez fixer un rendez-vous à distance.

Un technicien WatchGuard vous assistera pendant deux heures afin d'étudier vos besoins, configurer votre produit et tester votre configuration, tout en vous expliquant comment configurer au mieux votre produit ou service.

Option trois incidents

Si vous avez utilisé tous les incidents inclus dans votre abonnement, vous pouvez obtenir des incidents supplémentaires en souscrivant à l'Option trois incidents

Option réponse dans l'heure

Si vous rencontrez un problème qui nécessite une réponse plus rapide que celle offerte dans votre abonnement LiveSecurity, vous pouvez mettre à jour votre souscription afin d'obtenir une réponse dans l'heure suivant votre requête de la part d'un de nos techniciens WatchGuard. Veuillez noter que cela correspond à notre temps de réponse, non de résolution. Le temps de résolution d'un cas varie en fonction du problème rencontré.

Option support hors horaires réguliers

Si vous avez besoin de contacter le service client WatchGuard hors des heures régulières de prise en charge définies par votre abonnement LiveSecurity, vous pouvez souscrire à l'Option support hors horaires réguliers.

Outils en ligne

En plus de vous fournir un support personnel, votre abonnement LiveSecurity vous donne accès à une variété d'outils en ligne spécialement étudiés pour répondre aux questions que vous pourriez avoir concernant la sécurité de réseau en général ou les aspects techniques d'installation, de configuration et de maintenance de vos produits WatchGuard.

- **La base de données** vous permet de trouver les réponses à vos questions. Elle contient des informations générales relatives aux produits et supports, ainsi que les procédures et des conseils rapides pour optimiser l'utilisation de vos produits WatchGuard. Pour commencer, visitez <http://watchguard.com/support>.
- **Le forum interactif** pour les utilisateurs répertorie les problèmes et les solutions d'autres utilisateurs et du personnel WatchGuard.
- **Des publications techniques** – Recevez un accès permanent aux guides d'utilisation et l'aide en ligne.
- **Apprentissage vidéo** – Parfois la meilleure manière d'apprendre est de voir par vous-même. Des vidéos d'instructions réalisées par des professionnels expliquent comment mettre à jour votre produit, vous défendre contre les rootkits et plus encore.

Intéressé ? Ne perdez pas plus de temps !

Votre abonnement LiveSecurity arrive-t-il à expiration ? N'attendez pas, les dommages qui pourraient être causés sur votre réseau seront plus coûteux qu'un renouvellement d'abonnement.

Pour acheter ou renouveler[†] un abonnement LiveSecurity, appelez votre revendeur ou visitez notre magasin en ligne sur www.watchguard.com/store.

Vous pouvez aussi appeler WatchGuard au 01 40 90 30 35.

[†]Si votre abonnement a expiré il y a plus de 30 jours, vous devez d'abord acheter et activer une licence de réinscription LiveSecurity. Vous pouvez aussi économiser les frais de réinscription en souscrivant au renouvellement automatique annuel de la licence, ou encore en achetant le Watchguard Security Bundle ou la Security Software Suite.

Achetez le bundle et profitez de ses avantages

Recevez tout ce dont vous avez besoin pour gérer les menaces, y compris un abonnement au service LiveSecurity, à très bon prix avec le WatchGuard Security Bundle ou la Security Software Suite.

La **Security Software Suite** fait de votre appliance WatchGuard XTM ou Firebox X e-Series une solution complète de gestion des menaces, avec un abonnement à LiveSecurity, spamBlocker, WebBlocker, Gateway AntiVirus, Reputation Enabled Defense* et Intrusion Prevention Service.

Le **Security Bundle** inclut les mêmes abonnements de sécurité que listé plus haut, ainsi que l'article WatchGuard XTM ou Firebox X e-Series de votre choix.

WatchGuard Bundles et Suites incluent un abonnement à LiveSecurity Plus, qui met votre support technique automatiquement à jour, de 12 heures par jour, 5 jours par semaine à 24h/24, 7j/7 pour :

- les appliances des séries WatchGuard® XTM 5, 8 et 10
- les appliances Firebox® X Peak™ et Core™ e-Series
- les appliances WatchGuard XCS 570, 770, 970 et 1170

Tous les Forfaits et Abonnements sont proposés sous contrat d'un an, deux ans et trois ans.

*Reputation Enabled Defense n'est disponible qu'avec les appliances WatchGuard XTM.