

Programas de Suporte **FORCEPOINT**

A Forcepoint oferece diversas opções de suporte proativo para ajudar você a encontrar a mais adequada para atender às necessidades de sua organização. Cada opção é apoiada por uma equipe de suporte altamente qualificada, com conhecimento e experiência de todo o portfólio de produtos Human Point System da Forcepoint. Com as nossas ofertas de suporte, você pode fortalecer a sua abordagem de segurança e adotar novas soluções com confiança, sabendo que tem a opção de fazer upgrade em qualquer ocasião, se as necessidades de sua organização mudarem.

FORCEPOINT ESSENTIAL SUPPORT

O ponto de entrada para o programa de Suporte Técnico Forcepoint.

- ▶ **Suporte Global 24/7** – Os casos de alta gravidade não esperam feriados ou fins de semana. Com um modelo de suporte “follow-the-sun”, os técnicos da Forcepoint estão sempre disponíveis para ajudar com seus problemas mais urgentes.
- ▶ **Portal de Suporte Seguro** – Envie e monitore de forma confidencial os casos de suporte, e participe do fórum de nossa Comunidade de Suporte Técnico.
- ▶ **Atualizações sobre produtos** – Mantenha a sua solução atualizada com as versões de produtos mais recentes, hotfixes/patches e versões de manutenção.
- ▶ **Documentação de Produtos** – Obtenha acesso ilimitado para Knowledge Base, manuais de produtos, guias para atualizações e notas de versões da Forcepoint.

FORCEPOINT ENHANCED SUPPORT

Ideal para clientes que querem um suporte proativo. O Enhanced Support inclui os benefícios do Essential Support, com tratamento prioritário para resolução rápida de problemas.

- ▶ **Tratamento Prioritário de Chamadas** – Prioridade na fila em relação aos clientes do Essential Support.
- ▶ **Defensor do Cliente Designado** – Os Defensores do Cliente fornecem gestão de contas e casos de suporte técnico, e atuam como ponto primário de contato durante um encaminhamento. Atuam para garantir que os seus problemas sejam solucionados rapidamente e são o seu representante junto à organização de suporte técnico.
- ▶ **Verificação de Integridade Anual** – Uma revisão anual de sua implementação por especialistas em produtos da Forcepoint planejada para identificar problemas potenciais, fazer recomendações e maximizar o desempenho de sua solução.



FORCEPOINT ENTERPRISE SUPPORT

O Forcepoint Enterprise Support é ideal para ambientes empresariais maiores e mais complexos. Associa todos os benefícios dos suportes Essential e Enhanced, com uma estrutura de suporte superior e uma parceria mais aprofundada.

▶ **Tratamento de chamadas com a prioridade mais alta**

– O tratamento prioritário de chamadas com um número dedicado e gratuito ajuda a garantir o serviço prioritário – à frente dos clientes dos suportes Essential e Enhanced.

▶ **Tempos de resposta inicial mais rápidos –**

Com metas para tempo inicial de suporte de Gravidade 1 de 30 minutos ou menos, você pode contar com os nossos engenheiros técnicos seniores para responder rapidamente às suas demandas de negócios urgentes.

▶ **Acesso exclusivo a técnicos experientes –**

Os seus casos serão designados para os técnicos mais experientes da Forcepoint, que são treinados para entender o seu ambiente e ajudar a solucionar os seus problemas críticos.

▶ **Technical Account Manager (TAM) designado –**

O TAM designado para a sua conta utiliza um conjunto de habilidades altamente técnicas e tem entendimento profundo de seu ambiente complexo, para ajudar a mitigar riscos de segurança, solucionar ou encaminhar problemas rapidamente, e minimizar o tempo de parada. O TAM trabalha de perto com a sua organização, junto com outros engenheiros seniores de suporte técnico, para garantir o máximo em desempenho, confiabilidade e disponibilidade de suas soluções Forcepoint.

▶ **Verificações de integridade semestrais –**

Fortaleça a sua abordagem de segurança ainda mais, com verificações de integridade semestrais, planejadas para revisar a sua implementação atual, recomendar mudanças e oportunidades de remediação, e garantir que os seus sistemas estejam arquitetados e configurados corretamente para o seu ambiente.

▶ **Visita no local –** Reúna-se com o seu TAM para revisar a sua conta, planejar uma migração ou atualização, participar de discussões de planejamento estratégico ou revisar roadmaps de produtos.

VISÃO GERAL DAS OFERTAS DE SUPORTE

| OFERTAS DE SUPORTE FORCEPOINT | ESSENTIAL | ENHANCED | ENTERPRISE |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------------|
| Cobertura 24/7 | ✓ | ✓ | ✓ |
| Acesso Direto a Técnicos Experientes | | | ✓ |
| Defensor do Cliente | | ✓ | |
| Technical Account Manager (TAM) | | | ✓ |
| Revisões de Casos | | Trimestral | Mensal e Trimestral |
| Verificação de Integridade | | Anual | Semestral |
| Visita no Local | | | ✓ |
| TEMPOS DE RESPOSTA INICIAIS | | | |
| Gravidade 1 e 2 | 45 minutos | 45 minutos | 30 minutos |
| Gravidade 2 e 2 | 4 horas úteis | 2 horas | 2 horas |
| Gravidade 3 e 2 | 8 horas úteis | 6 horas úteis | 4 horas úteis |
| Gravidade 4 e 2 | 2 dias úteis | 2 dias úteis | 1 dia útil |

CONTATO

www.forcepoint.com/contact

© 2018 Forcepoint. Forcepoint e o logotipo da FORCEPOINT são marcas comerciais da Forcepoint. Raytheon é uma marca comercial registrada da Raytheon Company. Todas as outras marcas registradas usadas neste documento pertencem aos respectivos proprietários.

[DATASHEET_SUPPORT_PROGRAMS_EN PTBR] 100079.020818