

A large, solid red diagonal bar that starts from the left edge of the page and extends towards the top right, partially overlapping the title area.

Manual de McAfee Gold Business Support

Índice

Procedimientos iniciales	2
Número de concesión	2
Configuración de su cuenta de ServicePortal	2
Verificación de sus derechos	2
Despliegue de sus soluciones	3
Herramientas de asistencia para el despliegue	3
Descarga de soluciones	3
Cómo mantenerse protegido	5
Alertas	5
Recursos online	6
Acceso a la ayuda	8
Servicio de atención al cliente	8
Recursos técnicos online	8
Soporte técnico asistido	11
Compromiso de respuesta	14
Ofertas de Premium Support	16
Servicios adicionales	17
Comentarios sobre este documento	18

Bienvenido a McAfee Gold Business Support. Nuestro objetivo es ayudarle a sacar el máximo rendimiento de sus soluciones y proporcionar a su empresa la mejor seguridad posible. El servicio de soporte de McAfee le ayuda a protegerse contra las amenazas actuales, proporciona recomendaciones de mejores prácticas para el despliegue y el mantenimiento de sus soluciones, y aborda los problemas potenciales de forma rápida y eficaz, para que pueda centrarse en su actividad empresarial.

Actualizaciones/ampliaciones de productos

- Manténgase protegido con las últimas versiones de sus productos, incluido con Gold Business Support
- Protección frente a las últimas amenazas a través de actualizaciones diarias de archivos de firmas antivirus
- Nuevas notificaciones de actualización mediante el servicio de notificación de soporte

Servicios online

- Base de datos KnowledgeBase online para facilitar el acceso a las soluciones
- McAfee Virtual Technician para resolver automáticamente numerosos problemas comunes
- Chat y soporte web para la apertura y supervisión de casos
- Documentación online y preguntas frecuentes sobre cada solución
- Tutoriales en vídeo con demostraciones de soluciones y procedimientos detallados de configuración
- Notificación de cambios en solicitudes de servicio de soporte abiertas

Acceso telefónico a técnicos especializados

- Soporte disponible permanentemente, cuando quiera que se produzca un problema o una infección
- Número ilimitado de llamadas al soporte técnico de McAfee
- Actualizaciones regulares sobre el estado de los casos abiertos
- Técnicos de soporte que están certificados con altas calificaciones en temas de seguridad
- Herramientas de depuración y configuración para resolver fallos rápidamente
- Soporte en distintos idiomas

Evaluaciones de soluciones

- Laboratorio McAfee Global Solutions Lab online para probar ampliaciones, nuevas soluciones y nuevas configuraciones
- Descarga de versiones de prueba de soluciones nuevas
- Nuevas solicitudes de funciones para mejorar las soluciones

Análisis de brotes y alertas

- Posibilidad de enviar muestras de spam o de virus para que sean analizadas
- Notificación de nuevas amenazas

Condiciones generales de soporte

Para obtener más información sobre las condiciones generales del servicio de soporte de McAfee, véase:

http://www.mcafee.com/es/support/support_terms_n_conditions.html.

NOTA: Es posible que algunos servicios de soporte no estén disponibles para todos los productos.



Procedimientos iniciales

McAfee proporciona una amplia gama de herramientas y recursos que le ayudan a aprovechar al máximo sus soluciones y garantizan la resolución de los problemas en el menor tiempo posible.

Número de concesión

Su número de concesión es la llave para disfrutar de las ventajas que ofrece el servicio de soporte de McAfee. Entre estas ventajas se incluyen la descarga de soluciones, actualizaciones y acceso a McAfee Technical Support ServicePortal y a los técnicos de soporte. Recibirá su número de concesión por correo electrónico tras la compra de una solución de McAfee. Debe guardar su número de concesión en un lugar seguro, ya que si no lo tiene, le llevará bastante más tiempo realizar una llamada a soporte o acceder al contenido online.

Si pierde su número de concesión, puede volver a solicitarlo a través del Servicio de atención al cliente de McAfee en: <https://secure.mcafee.com/apps/support/customer-service/request-form.aspx>.

Configuración de su cuenta de ServicePortal

La configuración de una cuenta en McAfee ServicePortal (<https://mysupport.mcafee.com/>) le permitirá enviar casos de soporte online, realizar el seguimiento de los casos, hacer uso del servicio de asistencia a través de chat online y personalizar el contenido del ServicePortal.

Para configurar una cuenta la primera vez, haga clic en **New User** (Usuario nuevo) en la sección **User Login** (Inicio de sesión de usuario) de ServicePortal. Deberá introducir su nombre, dirección de correo electrónico, número de concesión e idioma de preferencia. Las contraseñas deben incluir caracteres en mayúscula, números y, como mínimo, un carácter especial.

El nombre de dominio de la dirección de correo electrónico debe coincidir con el de los demás usuarios registrados con el mismo número de concesión. Si necesita registrarse con otro nombre de dominio, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente.

Verificación de sus derechos

Una vez que haya iniciado una sesión en McAfee ServicePortal, para ver sus derechos debe seleccionar **View All My Company Entitlements** (Ver todos los derechos de mi empresa) en **Interactive Support** (Soporte interactivo).



Despliegue de sus soluciones

Herramientas de asistencia para el despliegue

Antes de instalar una solución, McAfee recomienda que los usuarios revisen las herramientas disponibles en McAfee ServicePortal (<https://mysupport.mcafee.com>) para que el despliegue y la configuración de los productos se realicen de la manera más sencilla posible.

Guías paso a paso y documentación de soluciones

El vínculo **Product Documentation** (Documentación de soluciones) de McAfee ServicePortal permite acceder a notas de versión, guías de instalación y guías del producto de cada solución, permitiendo a los usuarios obtener de forma rápida información importante sobre sus soluciones.

Vídeos con consejos rápidos

La biblioteca multimedia de McAfee contiene una gran cantidad de vídeos con consejos rápidos sobre algunas de las opciones de configuración e instalación más útiles para desplegar las soluciones de McAfee.

<http://www.mcafee.com/apps/view-all/multimedia.aspx>

Entornos de evaluación online

Global Solutions Lab (GSL) ofrece acceso inmediato para probar el despliegue y la ampliación de las soluciones de McAfee en un entorno virtual antes de desplegarlas en un entorno real. Estos entornos le permiten recorrer la actualización completa de la solución para que se familiarice con los cambios y mejoras, y para solucionar cualquier problema potencial que pueda encontrar.

Regístrese con su dirección de correo electrónico en <https://www.mcafee.com/gsl>.

Servicios de formación y profesionales

Si le gustaría recibir ayuda relacionada con su despliegue o comprobar el estado de su instalación, McAfee ofrece una serie de servicios profesionales. Para recibir asistencia in situ, póngase en contacto con los Servicios de soluciones de McAfee en solution_Services@mcafee.com.

Las empresas más pequeñas pueden utilizar nuestros servicios QuickStart (<http://www.mcafeequickstart.com/>), para despliegues remotos y comprobaciones de estado.

McAfee también ofrece una serie de completos cursos de formación presenciales y online. Para obtener más información, visite:

<http://www.mcafee.com/us/enterprise/services/education/index.html>.

Descarga de soluciones

McAfee actualiza constantemente sus soluciones con el fin de combatir los ataques nuevos y evitar la pérdida de datos. Al ampliar con regularidad las soluciones se garantiza que los sistemas dispongan del máximo nivel de protección, al tiempo que se minimiza la posibilidad de encontrar un problema que ya haya sido solucionado en una versión posterior.



Portal de descargas de McAfee

El software de McAfee se puede descargar en el portal de descargas de McAfee. Auténtíquese mediante su número de concesión para ver todas las soluciones disponibles para descargar según su contrato de soporte.

<http://www.mcafee.com/us/downloads/>

Parches y hotfixes

En ServicePortal encontrará las actualizaciones de software de la mayoría de las soluciones de McAfee. Haga clic en el vínculo **Download Product Updates** (Descargar actualizaciones de soluciones) en **Self-Service** (Autoservicio).

Para acceder a los parches y las ampliaciones de software de productos de Secure Computing anteriores, consulte: <https://www.securecomputing.com/index.cfm?skey=246>.

Soporte para hardware

El soporte técnico para hardware de McAfee ofrece un plan de mantenimiento para el servicio y la reparación de los dispositivos de McAfee. Existen diversos programas de soporte para hardware para que los clientes estén seguros de que el dispositivo se diagnostique rápidamente en caso de fallos u otros problemas. Para obtener más información acerca del soporte técnico para hardware de McAfee, vaya a:

http://mcafee.com/us/local_content/datasheets/hardware_support_user_guide.pdf.

Activaciones

Algunas soluciones de McAfee, como los dispositivos McAfee Firewall, McAfee SmartFilter y McAfee Web Reporter, requieren su activación.

Si su solución requiere activación, vaya a:

<https://www.securecomputing.com/index.cfm?skey=231>.

Configuración de ePolicy Orchestrator para actualizaciones/ampliaciones

McAfee recomienda que utilice McAfee ePolicy Orchestrator® (ePO™) para automatizar el despliegue del software, las actualizaciones y las definiciones antivirus de McAfee. Para obtener instrucciones sobre cómo desplegar las actualizaciones mediante ePolicy Orchestrator, consulte la Guía del producto de ePolicy Orchestrator.

<https://mysupport.mcafee.com/Eservice/productdocuments.aspx>

Asimismo, encontrará un vídeo de consejos rápidos en:

<http://www.mcafee.com/us/resources/tutorials/epolicy-orchestrator-quicktips-video.html>.

Mantenga sus soluciones actualizadas

Para hacer frente a las amenazas en constante evolución y ofrecer las soluciones más innovadoras y rentables, McAfee publica de forma regular nuevas versiones de soluciones y descataloga las antiguas.

Para asegurarse de que utiliza la versión de la solución más actual, consulte:

https://www.mcafee.com/us/enterprise/support/customer_service/end_life.html.



Cómo mantenerse protegido

Para mantenerse al día en cuanto a las últimas amenazas y actualizaciones de soluciones, McAfee ofrece una serie de servicios de alerta y recursos online.

Alertas

Support Notification Service

El servicio de notificación de soporte (Support Notification Service, SNS) proporciona por correo electrónico distinta información sobre la solución: el final del ciclo de vida, parches y notificaciones de actualizaciones, informes de amenazas, avisos de DAT y alertas críticas que pueden requerir atención inmediata. Esta información puede ayudarle a sacar el máximo partido de su inversión en seguridad de McAfee, así como evitarle problemas manteniéndole al día.

Para suscribirse al servicio de notificación de soporte, vaya a:
http://my.mcafee.com/content/SNS_Subscription_Center.

McAfee Labs Security Advisories

Las notificaciones de seguridad de McAfee Labs son avisos creados por el equipo de investigación mundial para indicar las tecnologías de McAfee que protegen su entorno contra las amenazas de riesgo alto.

Suscríbase a las notificaciones de seguridad de McAfee Labs en:

https://www.mcafee.com/us/threat_center/securityadvisory/signup.aspx.

McAfee Labs .DAT Notification Service

Las notificaciones de DAT de McAfee Labs indican cuándo hay archivos DAT listos para descargarse. Todos los días, de lunes a viernes, McAfee Labs publica los últimos archivos DAT para garantizar que sus soluciones contengan las funciones de detección y reparación más actualizadas. En el caso de que se descubra una amenaza para la seguridad y McAfee Labs le asigne una evaluación de riesgo medio o superior, recibirá una notificación acerca de la publicación de un DAT de emergencia.

Suscríbase al servicio de notificaciones de archivos DAT de McAfee Labs en:

<https://secure.mcafee.com/apps/mcafee-labs/dat-notification-signup.aspx>.

McAfee Labs Threat News

McAfee Labs Threat News son notificaciones con la última información relativa a las amenazas que alcanzan un nivel de riesgo bajo, medio, medio pero que requiere vigilancia, alto o máximo. Consulte los detalles sobre la clasificación de los niveles de amenazas en:

https://www.mcafee.com/us/threat_center/outbreaks/virus_library/risk_assessment.html.

Suscríbase a las notificaciones de seguridad de McAfee Labs en:

<http://www.mcafee.com/apps/mcafee-labs/signup.aspx>.



Recursos online

McAfee Threat Center

McAfee Threat Center (el centro de amenazas de McAfee) contiene una lista completa de las vulnerabilidades y las amenazas más importantes. Incluye, además, vínculos a herramientas útiles para eliminar virus y herramientas de McAfee Foundstone®, que pueden simular un sitio vulnerable para resaltar fallos frecuentes.

El centro de amenazas de McAfee contiene:

- La revista Sage: publicación sobre seguridad de McAfee Labs con información de amenazas de seguridad futuras
- McAfee AudioParasitics: podcasts de las últimas amenazas
- Blog de McAfee Labs: blogs de los investigadores de malware de McAfee
- Descripciones actuales de malware y vulnerabilidades: clasificación de las últimas amenazas

Visite el centro de amenazas de McAfee en:

https://www.mcafee.com/us/threat_center/default.asp.

McAfee TrustedSource

El sitio web McAfee TrustedSource facilita información precisa acerca de la reputación de los remitentes de mensajes de correo electrónico, por dominio y dirección IP. Ofrece una visión de la reputación actual e histórica, y sobre patrones de envío de mensajes, así como información analítica como el país de origen, el propietario de la red y los hosts de los remitentes conocidos dentro de cada dominio.

También cuenta con una herramienta de control de URL que informa sobre el estado, la clasificación y la reputación de las URL registradas en la base de datos TrustedSource Web Database (URL organizadas por categorías y calificaciones de reputación para utilizarlas en las directivas de filtrado web). También puede sugerir cambios en la clasificación de las URL.

Visite TrustedSource en:

<http://www.trustedsource.org>.



Acceso online a archivos de definición

Muchas soluciones de McAfee requieren archivos de definición, o archivos DAT. Los archivos DAT contienen la información que el motor antimalware requiere para detectar adecuadamente amenazas y limpiar infecciones. La tabla siguiente describe los diversos tipos de archivos DAT y cuándo aparecen o se utilizan.

Tipo de DAT	Descripción
Archivo DAT diario	Los archivos DAT diarios solo contienen la información más reciente sobre virus (sin motor de análisis) y se actualizan todos los días. Las soluciones de McAfee descargan automáticamente los archivos DAT diarios. Si necesita descargar una copia de los últimos archivos DAT diarios, vaya a: http://www.mcafee.com/apps/downloads/security-updates/security-updates.aspx .
SuperDAT	Un SuperDAT es una actualización ejecutable en un solo paso de los archivos DAT habituales y el motor antimalware utilizado por la solución. Puede utilizarse para actualizar los archivos DAT y el motor cuando otros métodos de actualización hayan fallado o cuando sea necesario desconectar un sistema de la red. Para descargar archivos SuperDAT, vaya a: http://www.mcafee.com/apps/downloads/security-updates/security-updates.aspx .
Archivo DAT beta	Los archivos DAT beta son compilaciones que se realizan cada hora de los archivos DAT diarios y que contienen las definiciones adicionales de malware que se han recibido recientemente. Reciben pruebas limitadas de falsos positivos y se recomienda usarlos principalmente en sistemas de alto riesgo o cuando los DAT diarios no han detectado una infección. Para descargar archivos DAT beta, vaya a: http://www.mcafee.com/apps/mcafee-labs/beta/dat-file-updates.aspx .
Extra.DAT	Los Extra.DAT son archivos de definición temporales entregados directamente por McAfee Labs en respuesta a malware enviado que aún no se ha incluido en los archivos DAT diarios. Tienen por objetivo proporcionar cobertura de emergencia hasta que el nuevo malware se incorpore a los DAT diarios. Caducan automáticamente y se eliminan cuando las detecciones adicionales se agregan a los archivos DAT diarios.

Además de los archivos DAT habituales, varias soluciones de McAfee, como VirusScan Enterprise, utilizan nuestra tecnología de información sobre amenazas Global Threat Intelligence. Global Threat Intelligence complementa la detección de las firmas de los archivos DAT con análisis de comportamiento en tiempo real. Si activa esta función puede reducir la exposición potencial de la empresa a amenazas.

Cómo funciona

1. Un usuario recibe un archivo que el agente de análisis considera sospechoso (por ejemplo, un archivo cifrado o comprimido) y para el que no existe firma en los actuales archivos DAT locales.
2. Gracias a Global Threat Intelligence, el agente envía una huella digital del archivo para su búsqueda inmediata en la exhaustiva base de datos en tiempo real de McAfee Labs.
3. Si la huella digital se identifica como maliciosa, se envía una respuesta adecuada al usuario para bloquear o poner en cuarentena la nueva amenaza.



Acceso a la ayuda

Servicio de atención al cliente

Para las preguntas no técnicas relativas a los derechos obtenidos por la licencia y el servicio de soporte, como recordar un número de concesión que se ha olvidado, puede dirigirse al Servicio de atención al cliente de McAfee por teléfono u online, o bien consultar los problemas más habituales de los clientes en:

<http://www.mcafee.com/es/support/customer-service-faq.aspx>.

Puede consultar las preguntas más frecuentes sobre las soluciones proporcionadas anteriormente por Secure Computing, visite:

<https://www.securecomputing.com/index.cfm?skey=297>.

Recursos técnicos online

Además de las funciones incluidas en la sección "Herramientas de asistencia para el despliegue" de este documento, McAfee también ofrece herramientas online para resolver problemas de forma rápida y sencilla. En el ServicePortal de McAfee (<https://mysupport.mcafee.com>) encontrará una completa serie de herramientas de soporte, como KnowledgeBase, documentación de soluciones y descargas de software. Inicie una sesión en este portal para aprovechar todo lo que ofrece.

KnowledgeBase

La base de datos KnowledgeBase de McAfee contiene más de 15.000 artículos y es una forma rápida y sencilla de encontrar soluciones a problemas. Dispone de una potente función de búsqueda y vínculos rápidos a las búsquedas más frecuentes, contenido añadido recientemente y problemas habituales.

El vínculo **Search the KnowledgeBase** de McAfee ServicePortal permite utilizar una función de búsqueda basada en consultas para encontrar soluciones a preguntas relacionadas con las soluciones de McAfee. Los resultados de las consultas se pueden reducir mediante los filtros situados en el lado izquierdo de la página.

Puede marcar hasta 50 artículos como favoritos en la página de inicio de KnowledgeBase. Para ello, haga clic en **Add to Favorites** (Agregar a favoritos) en la parte superior del artículo. Para eliminar un artículo de sus favoritos, haga clic en **My Favorites** (Mis favoritos), situado en el lado derecho de la página, y, a continuación, haga clic en **Remove** (Eliminar), junto al nombre del artículo en cuestión.

También puede utilizar la opción **Browse the KnowledgeBase** (Examinar KnowledgeBase) para realizar búsquedas por producto y versión.

Comunidad de McAfee

La comunidad de McAfee le permite ponerse en contacto con otros clientes para conocer y compartir soluciones sobre los productos de McAfee. Los miembros de la comunidad pueden publicar debates, crear grupos de usuarios, compartir documentos y escribir en los blogs. Para poder publicar en los blogs debe estar registrado. Hágalo hoy mismo.

Visite el sitio web en <http://community.mcafee.com>.



Cómo enviar muestras de virus o de malware a McAfee Labs

Cuando envíe una muestra a McAfee Labs para su revisión, puede utilizar cualquiera de los siguientes métodos:

- **McAfee ServicePortal**
Se trata del método preferido por McAfee Labs para recibir los envíos de los clientes. Este método nos permite procesar y responder a las muestras de forma más rápida. Encontrará instrucciones sobre el uso de McAfee ServicePortal/Platinum Portal en el artículo de la base de datos KnowledgeBase de McAfee [KB68030](#).
- **Correo electrónico**
Puede enviar las muestras directamente a McAfee Labs mediante archivos adjuntos a un mensaje de correo electrónico a virus_research@mcafee.com. Cuando utilice este método, debe incluir las muestras en un archivo ZIP protegido con la contraseña "infected" (en minúsculas). Para obtener instrucciones sobre cómo crear un archivo ZIP protegido con contraseña, consulte los siguientes artículos de Microsoft:

[Uso de WinZip](#)

[Uso de la compresión de archivos de Windows](#)

Información de envío

Para facilitarnos el proceso de revisión de muestras, incluya la siguiente información junto con la muestra:

- Una lista de todos los archivos que contiene el envío, incluida una breve descripción de dónde o cómo se encontraron los archivos.
- ¿Qué le hace sospechar que los archivos incluidos en la muestra son maliciosos?
- Si el virus fue detectado por una solución de seguridad, indíquenos el proveedor, el nombre y número de versión del producto, así como el nombre de virus asignado a la muestra).
- La información de su solución de McAfee (nombre y versión de archivos .DAT y del motor).
- Cualquier información sobre el sistema que pueda ser importante, como el sistema operativo y los Service Packs

Búsqueda de muestras para enviar

El artículo de la base de datos KnowledgeBase de McAfee KB53094 incluye información sobre cómo ayudar a los clientes a buscar muestras maliciosas en sus sistemas.

Información que no debe enviarse

Le rogamos que no envíe capturas de pantalla, archivos de registro de antivirus o de HijackThis, o archivos de captura previa a través de McAfee ServicePortal/Platinum Portal o del correo electrónico. Envíe únicamente los archivos supuestamente maliciosos.



Corrección y diagnóstico automáticos

Una de las formas más rápidas de resolver un problema técnico es utilizar McAfee Virtual Technician (MVT). Esta herramienta automatizada puede determinar si las soluciones de McAfee están instaladas, actualizadas y funcionando correctamente. Dispone de una sencilla interfaz que facilita su uso. Los problemas se diagnostican proactivamente y se resuelven cuando proceda.

MVT puede ejecutarse de forma remota en un dispositivo cliente mediante ePolicy Orchestrator (ePO-MVT):

<https://kc.mcafee.com/corporate/index?page=content&id=PD22556>

Los paquetes de MVT-ePO se pueden descargar aquí:

<http://mer.mcafee.com/enduser/downloadepomvt.aspx>

MVT también puede ejecutarse manualmente en una máquina cliente utilizando <http://mvt.mcafee.com> desde ese cliente.

Para obtener información detallada sobre cómo usar MVT y una lista de las soluciones compatibles, consulte:

<https://mvt.mcafee.com/mvt/Documents/WalkThruGuide/en-us/MVTWalkThroughGuide.pdf>.

Código del día de cifrado de endpoints

Los clientes que utilicen McAfee Endpoint Encryption y que necesiten acceso a determinadas funciones del kit de recuperación ante desastres relacionados con el cifrado de dispositivos de McAfee (toolkit SafeTech/WinTech) necesitan un código exclusivo que cambia todos los días.

Para acceder al código del día de cifrado de endpoints, inicie una sesión en ServicePortal <https://mysupport.mcafee.com> y seleccione **Endpoint Encryption Code of the Day** (Código del día de cifrado de endpoints) en **Additional Services** (Servicios adicionales) en el banner del sitio web.

Herramienta MER (Minimum Escalation Requirements)

La herramienta MER es una utilidad que recopila información de la solución de McAfee y datos generales del sistema para ayudar a los técnicos a diagnosticar problemas. La información recopilada por la herramienta MER incluye un informe de MSD (u otra utilidad equivalente del SO), registros de eventos, claves de registro de McAfee, archivos de registro de McAfee y archivos .EXE de McAfee actuales. Los archivos concretos que se recojan diferirán en función de la solución y de la versión. Después de que la herramienta haya recopilado los datos necesarios, se creará un archivo .TGZ (comprimido), que puede enviarse a nuestro técnico para que lo analice o lo eleve a un nivel superior.

La herramienta MER se actualiza regularmente. Descargue la última versión en: <https://kc.mcafee.com/corporate/index?page=content&id=KB59385>.

Para obtener más información sobre cómo utilizar la herramienta MER, véase: <http://mer.mcafee.com/enduser/lang/English/WebMERWalkthrough.pdf>.

Debido a las limitaciones de algunos sistemas operativos y a otras razones, la herramienta MER no está disponible para todas las soluciones.



Soporte técnico asistido

Si necesita asistencia por parte de un técnico de soporte, McAfee Gold Business Support ofrece solicitudes de servicio online y soporte telefónico. Para ayudarnos a resolver los problemas con la mayor rapidez posible, tenga a mano la siguiente información:

- Número de concesión de soporte técnico
- Ubicación geográfica de la instalación del software
- Descripción detallada de los problemas o errores
- Descripción del equipo en el que está instalado el software, incluido el número de serie o la etiqueta de servicio según corresponda (el hardware debe cumplir las especificaciones de McAfee publicadas).
- Nombre y versiones de los sistemas operativos, redes y software que se utilizan con las soluciones de McAfee, incluidos los parches y las correcciones.
- Resultados de la herramienta MER (Minimum Escalation Requirements) (opcional)
- Si fuera necesario elevar a un nivel superior de soporte su solicitud de servicio, es posible que se le soliciten archivos e información adicional sobre su instalación.

Número de solicitud de servicio

Para cada nuevo caso abierto, se creará un número de solicitud de servicio. Este número debe incluirse en todas las consultas relacionadas con esa consulta.

Para ver el estado de las solicitudes abiertas, inicie una sesión en ServicePortal (<https://mysupport.mcafee.com>) y seleccione **View my open Service Requests** (Ver mis solicitudes de servicio abiertas) en **Interactive Support** (Soporte interactivo).

Para ver los datos de una solicitud de servicio específica, basta con hacer clic en ella en el campo de estado. En la sección **Updates** (Actualizaciones) puede ver los comentarios que ha incluido el equipo de soporte o añadir información que nos pueda ayudar a resolver su problema.

Creación de una solicitud de servicio online

Para crear una nueva solicitud de servicio, inicie una sesión en ServicePortal y haga clic en **Create a Service Request** (Crear solicitud de servicio). Rellene todos los campos obligatorios y adjunte los archivos de registro adecuados o cualquier otra información que pueda resultar útil al técnico de soporte.

Utilice el ServicePortal para los problemas que no son de importancia crítica. Si tiene un problema de gravedad 1 o 2, llame utilice el servicio de soporte por teléfono.

En un plazo de 24 horas, un técnico de soporte de McAfee contestará a su solicitud de servicio. Según la complejidad del problema, es posible que el técnico le llame por teléfono.

La organización de soporte de McAfee intentará contactar con usted tres veces, con un día laborable de diferencia, como mínimo. Si recibimos un mensaje que indica que está ausente, aplazaremos los intentos durante ese período. Tras intentar ponernos en contacto con usted tres veces sin resultados, daremos por supuesto que su problema se ha resuelto y enviaremos una notificación informando de que la solicitud se ha cerrado. Puede llamar al centro de soporte técnico de McAfee en cualquier momento en los 30 días sucesivos para volver a abrir la solicitud.



Comprobación del estado de las solicitudes de servicio

McAfee ServicePortal ofrece varias opciones para ver el estado de sus solicitudes de servicio.

- **View My Open Service Requests** (Ver mis solicitudes de servicio abiertas)
- **View All My Service Requests** (Ver todas mis solicitudes de servicio)
- **View All My Company Service Requests** (Ver todas las solicitudes de servicio de mi empresa)

Soporte a través de chat con asistencia remota

Inicie una sesión en el ServicePortal para utilizar el servicio de soporte a través de chat. Puede usar el chat para comprobar el estado de casos existentes o para trabajar con un técnico para resolver un problema de forma interactiva. En la actualidad, el soporte a través de chat se ofrece en inglés solamente y no está disponible para todas las soluciones.

Tras iniciar una sesión de chat, se abre una ventana que le ofrece su estado en la cola. La ventana de chat le permite hablar de su problema con un técnico y, además, enviar archivos al ingeniero.

Con su permiso, los técnicos de soporte técnico de McAfee pueden abrir también una conexión de control remoto (acceso compartido) para ver su escritorio y trabajar directamente con usted para diagnosticar y resolver los problemas.

Soporte telefónico

McAfee Gold Business Support ofrece acceso telefónico a nuestros técnicos de soporte técnico 24 horas al día, 365 días al año. Hacemos todo lo posible para ofrecer soporte en el idioma local en la mayoría de los países durante el horario comercial y en inglés, el resto del tiempo. Es posible que el servicio de soporte telefónico en el idioma local no esté disponible para todas las soluciones. Para utilizar el servicio de soporte telefónico, deberá proporcionar su número de concesión de McAfee.

Consulte en el sitio web de McAfee en <https://www.mcafee.com/es/about/contact/index.html> los números de teléfono de soporte técnico actualizados para su país.

Control de calidad a través de nuestro programa Witness

El centro de soporte técnico de McAfee se esfuerza por ofrecer el mejor servicio posible y ha invertido en una herramienta de gestión de llamadas integral que permite al equipo encargado de la gestión y la excelencia empresarial recuperar todos los detalles relativos a un caso concreto. La herramienta Witness registra los datos tal y como se introducen en nuestro sistema, según las teclas que ha pulsado el ingeniero y los movimientos del ratón, y los sincroniza con la llamada grabada o con la sesión de chat. Esta información se utiliza para ofrecer sugerencias a nuestros técnicos de cara a formarlos en las mejores prácticas.



Programa de opiniones del cliente

McAfee ha adquirido el compromiso de proporcionar un servicio al cliente y un soporte técnico de primera clase y para conseguirlo, como parte del programa de opiniones del cliente (Customer Feedback Program), se ha asociado con Walker Information, un líder en el sector.

Tras finalizar las solicitudes de servicio, se envían cuestionarios sobre la satisfacción del cliente. Para ello, se envía una invitación por correo electrónico desde la dirección support@walkerinfo.com para rellenar un cuestionario basado en la Web. Con el fin de limitar el número de mensajes de correo electrónico que recibe cada cliente, no todas las solicitudes de servicio generarán cuestionarios.

La información del cuestionario es confidencial y se utiliza únicamente para mejorar el servicio que ofrece McAfee y garantizar que está satisfecho con el servicio que ha recibido. La información de la encuesta no se comparte con ninguna entidad distinta de McAfee.



Compromiso de respuesta

Las solicitudes de servicio de atención al cliente de McAfee Gold Business Support comienzan en el nivel 1 y a cada una se le asigna un número de solicitud de servicio que facilita la administración de la resolución del problema. Intentamos resolver todos los problemas en la primera llamada. Los problemas de clientes sin resolver se evalúan en función de su gravedad y de su prioridad de resolución. Basándose en esta información, se les asigna un número de nivel de impacto.

Si se agotan los recursos del nivel o si se le asigna un nivel de alto impacto, el problema se pasa a los niveles sucesivos según sea necesario para resolverlo. Cada nivel de la organización de soporte de McAfee utilizará todos los recursos disponibles para resolver el problema del cliente. Estos procesos se aplican a todas las solicitudes de servicio que se transmiten a un nivel superior dentro de la organización de soporte técnico de McAfee.

Elevación de casos y tiempos de respuesta

Según el nivel de gravedad, el proceso de respuesta de McAfee establece directrices claras sobre la frecuencia con la que nuestros técnicos se pondrán en contacto con usted para informarle sobre el estado de una solicitud de servicio. El proceso también indica la duración máxima que una solicitud de servicio puede estar abierta antes de elevarla inmediatamente al siguiente nivel.

Gravedad	Respuesta del nivel I (teléfono)	Elevación del nivel I al nivel II	Elevación del nivel II al nivel III	Elevación del nivel III a Desarrollo	Actualizaciones del estado
1. La actividad empresarial está interrumpida	De media, menos de 5 minutos	30 minutos	30 minutos	4 horas	Comunicación telefónica permanente
2. La empresa se ve gravemente afectada.	De media, menos de 5 minutos	2 horas	2 horas	6 horas	Cada hora
3. La empresa tiene dificultades, pero sigue operativa.	De media, menos de 5 minutos	3 días	5 días	5 días	A diario
4. La empresa no se ve afectada, existen síntomas.	De media, menos de 5 minutos	10 días	15 días	25 días	Semanalmente
5. Solicitud de información	De media, menos de 5 minutos	15 días	20 días	30 días	Cada dos semanas



Definiciones de gravedad

McAfee define la gravedad de un problema en función de cómo afecta a las actividades de la empresa. Todas las solicitudes de servicio, fallos y solicitudes de mejora se asocian a un código de gravedad para indicar el impacto y la urgencia de la solicitud.

Gravedad 1: las actividades de la empresa se ven interrumpidas

- La organización no puede realizar transacciones comerciales o la empresa se ve gravemente afectada.
- La solución no funciona.
- La conectividad a Internet o el flujo de correo electrónico se han interrumpido.
- La organización no puede proteger su red frente a los virus.
- El problema no tiene una solución temporal.

Gravedad 2: la empresa se ve gravemente afectada

- La actividad empresarial de la organización se ve dificultada, pero sigue operativa.
- Una de las principales funciones de una solución, como generar informes o actualizarse, no funciona.
- Hay síntomas que afectan a toda la infraestructura de la empresa.
- Los problemas incluyen errores de instalación, conflictos con los principales programas de la marca o problemas de flujo de correo electrónico específicos.
- Su organización es capaz de proteger a la red frente a los virus de manera general, pero determinados recursos no se pueden actualizar.

Gravedad 3: la empresa se ve afectada, pero puede funcionar con normalidad

- La actividad empresarial no se ve afectada.
- Los síntomas afectan a un único sistema o a partes aisladas del entorno.
- Una funcionalidad específica no está en funcionamiento.

Gravedad 4: la empresa no se ve afectada, pero existen problemas evidentes

- La actividad empresarial no se ve afectada.
- Los síntomas afectan solo a unos pocos sistemas.
- La pérdida de funcionalidad tiene una solución temporal sencilla.

Gravedad 5: solicitudes de información o de modificaciones de funciones

- Solicitudes de documentación de soluciones u otra información que no exigen diagnosticar fallos ni resolver problemas.
- Solicitudes de modificaciones de la funcionalidad o el diseño de las soluciones de McAfee.



Ofertas de Premium Support

McAfee hace todo lo posible por ofrecer el máximo nivel de servicio con el soporte McAfee Gold Business, sin embargo los clientes con entornos particularmente complejos o esenciales para la empresa pueden reducir sus propios costes de soporte interno eligiendo una solución más proactiva y personalizada.

Gold Enhanced Business Support

Especialmente indicado para empresas con entornos de seguridad más complejos en los que la identificación de las causas y la resolución de los problemas requiere normalmente más tiempo. Gold Enhanced Business Support ofrece todas las ventajas de Gold Business Support, pero, además, incluye acceso directo a especialistas de soluciones. Su experiencia y sus conocimientos de seguridad garantizan que los problemas complejos se resuelvan rápidamente a fin de minimizar el riesgo en su empresa.

Platinum Enterprise Support

Las empresas preocupadas por la continuidad de la actividad y el cumplimiento de normativas necesitan un nivel más alto de responsabilidad y soporte proactivo. Un gestor de cuenta de soporte (SAM) asignado proporciona soporte personalizado, evaluaciones de riesgos, consejos preventivos y elevación de los problemas técnicos complejos a niveles superiores. Los clientes disfrutan además de las ventajas del acceso directo a especialistas en soluciones para obtener asistencia técnica sobre sus productos.

Platinum Global Enterprise Support

El soporte Platinum Global Enterprise Support es ideal para las empresas multinacionales que se gestionan de manera centralizadas desde la sede principal. Contarán con un gestor de cuenta de soporte global que ofrece gestión de cuentas centralizada además de especialistas en soluciones en cada región. Con la ayuda de nuestros especialistas en soluciones en todo el mundo, resolvemos los problemas más rápidamente, en cualquier lugar y en cualquier momento. Le ofrecemos especialistas en soluciones, soporte técnico y solución de problemas donde y cuando los necesite.

Platinum Large Enterprise Support

Adaptado a empresas grandes y complejas cuya prioridad es reducir al máximo las interrupciones y el coste total de propiedad. El gestor de grandes cuentas de soporte actúa como una extensión de su equipo de TI, colaborando estrechamente con ellos en asistencia en la planificación de soluciones, consejos preventivos y con intervención directa para resolver lo más rápidamente posible los problemas técnicos complejos. Cuando sea necesario, los especialistas en soluciones están disponibles por teléfono para proporcionar asistencia técnica.

Platinum Resident Enterprise Support

Las empresas que necesitan el máximo nivel de asistencia preventiva para gestionar sus complejos entornos disfrutan de la gran ventaja de un gestor de cuenta de soporte residente o un especialista en soluciones dedicado, integrado en su equipo de seguridad de TI. Con este servicio, un experto in situ puede participar directamente en la planificación previa al despliegue y aplicar las mejores prácticas con el fin de mejorar la protección y minimizar los riesgos.



Servicios adicionales

Servicios de soluciones

Muchos clientes no disponen del tiempo o los recursos para desplegar completamente sus productos de seguridad. Los servicios profesionales de McAfee pueden ayudarle a extraer rápidamente todo el valor de su solución de seguridad de McAfee y acelerar la rentabilidad de su inversión. Además, una solución de seguridad mal configurada podría dar lugar a una menor protección, una mayor vulnerabilidad frente a ataques y a una degradación del rendimiento del sistema. Los asesores de los servicios profesionales de McAfee, que cuentan con una amplia experiencia en el despliegue de las soluciones de McAfee, ofrecen asistencia in situ.

<http://www.mcafee.com/es/services/solution-services/index.aspx>

Quickstart Services

Las empresas más pequeñas tienen a su disposición a expertos en seguridad que les ofrecen asistencia para la instalación, despliegue, configuración o ajuste, a través de los servicios QuickStart de McAfee. Estos expertos pueden conectarse de forma remota a su sistema y encargarse de las tareas de implementación, optimización y configuración de sus soluciones de seguridad de McAfee.

<http://www.mcafeequickstart.com/>

Formación en soluciones de McAfee

Adquiera conocimientos prácticos para luchar de forma efectiva contra los ataques de hoy y las amenazas de mañana. La formación de McAfee combina las prácticas con expertos, de forma que pueda sacar el máximo partido de sus soluciones de seguridad de McAfee.

<http://www.mcafee.com/es/services/solution-services/index.aspx>

Asesoría Foundstone

McAfee Foundstone es líder absoluto en consultoría de seguridad de redes y ofrece asistencia a cientos de empresas destacadas del índice Fortune 500, a organismos federales y estatales, y a agencias militares. Nuestros consultores, comprometidos, son expertos, educadores y autores técnicos de reconocido prestigio, que pueden aportar su ayuda en las evaluaciones de red, comprobaciones de estado y servicios de software y aplicaciones (SAAS, Software and Application Services).

<http://www.mcafee.com/us/services/mcafee-foundstone-practice.aspx>

Formación en seguridad estratégica

Proporcione a su equipo de seguridad interno las herramientas y metodologías que necesitan para proteger la empresa. Foundstone combina demostraciones de formación interactivas con laboratorios de prácticas. Los alumnos consiguen un conocimiento real de los problemas de seguridad cruciales y aprenden a abordarlos.

<http://www.mcafee.com/us/services/strategic-security-education/index.aspx>



Comentarios sobre este documento

Si desea obtener información adicional a la incluida en esta guía o constata algún un error, póngase en contacto con nosotros en customer_feedback@mcafee.com. ¡Estandremos encantados de recibir sus comentarios!

