



**Skrócony podręcznik:
współpraca z firmą Symantec™**
Wersja dla przedsiębiorstw

Następna ►

Marzec 2009 r. — przedstawiamy uaktualnienie dobrze znanego Państwu podręcznika

Pewność w globalnej sieci.



Aktywacja oprogramowania
Spis treści

Uaktualnianie produktów
Korzystanie z podręcznika
i często zadawane pytania

Uzyskiwanie pomocy
Przydatne łącza

Uzyskiwanie pomocy technicznej
Licencjonowanie produktów
firmy Symantec

Odnawianie pakietów Maintenance
i usług wsparcia technicznego
Składanie zamówień

Spis treści

(Aby przejść do odpowiedniej sekcji, należy kliknąć łącze)



[Korzystanie z podręcznika](#)



[Często zadawane pytania](#)



[Przydatne łącza](#)



[Licencjonowanie produktów firmy Symantec](#)

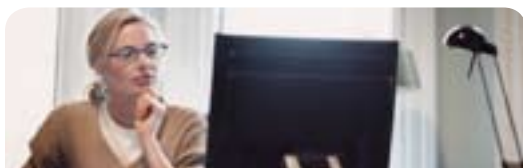
[Express](#) • [Rewards](#) • [Government Academic](#) • [Enterprise Options](#)



[Składanie zamówień](#)



[Aktywacja oprogramowania](#)



[Uaktualnianie produktów](#)



[Uzyskiwanie pomocy](#)



[Uzyskiwanie pomocy technicznej](#)



[Odnawianie pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego](#)

Korzystanie z podręcznika

Firma Symantec ceni czas klientów poświęcony na zakup produktów i usług. Niniejszy *skrócony podręcznik* to elektroniczny dokument przeznaczony dla klientów instytucjonalnych i partnerów, który ułatwia szybkie znajdowanie odpowiedzi na typowe pytania dotyczące współpracy z firmą Symantec. Tematy dotyczą wszystkich faz procedury zakupu (zob. rysunek) i zawierają łącza do dodatkowych informacji oraz dane kontaktowe umożliwiające uzyskanie pomocy.



Procedura zakupów klienta

Skrócony podręcznik dokonywania zakupów w firmie Symantec

Firma Symantec oferuje szeroką gamę oprogramowania i usług. Klienci mogą dokonywać zakupów oraz odnawiać licencje i umowy dotyczące pakietów Maintenance na wiele sposobów — za pośrednictwem sieci partnerów, w Internecie, a w niektórych przypadkach bezpośrednio w firmie Symantec. Celem tej procedury jest zawsze szybkie i skuteczne dokonanie zakupu.

Procedura zakupu obejmuje szereg etapów — od pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego po uaktualnienia wersji oprogramowania, odnowienia, obsługę klienta i inne powiązane usługi. Niniejszy *skrócony podręcznik* zawiera proste i przejrzyste wskazówki ułatwiające klientom i partnerom szybkie realizowanie transakcji.

Cele licencjonowania firmy Symantec

Licencjonowanie jest nieodłącznym elementem kompleksowej procedury zakupu, zatem firma Symantec stara się uprościć cykl zakupów przez:

- zapewnienie łatwej procedury zakupów w firmie Symantec,
- zaoferowanie klientom swobody wyboru sposobu uzyskania oprogramowania,



Data zmiany: marzec 2009 r.

- maksymalne ułatwienie zarządzania licencjami na oprogramowanie i zgodnością w celu ograniczenia nakładów administracyjnych,
- dostarczanie narzędzi i procesów, które umożliwiają klientom kontrolowanie licencji firmy Symantec i zarządzanie nimi w środowisku oprogramowania.

Korzystanie ze skróconego podręcznika

Firma Symantec zachęca do zapoznania się z niniejszym *skróconym podręcznikiem* i udostępnienia go wszystkim osobom, które oczekują szybkich odpowiedzi na pytania dotyczące współpracy z firmą Symantec. Wystarczy kliknąć jedną z kart, aby przejść do odpowiednich informacji na dany temat.

Adres URL skróconego podręcznika

<http://go.symantec.com/doingbusiness>

Często zadawane pytania ►

Często zadawane pytania

(Aby przejść do odpowiedniej sekcji, należy kliknąć pytanie)

Korzystanie z podręcznika

- W jaki sposób [ten skrócony podręcznik](#) ułatwia współpracę z firmą Symantec?

Przydatne łącza

- Gdzie należy kliknąć, aby uzyskać [szczegółowe informacje](#)?

Licencjonowanie produktów firmy Symantec

- Jakie są [dostępne rabaty za zakupy o dużej wartości](#)?
- W jaki sposób można zakwalifikować się do [rabatów bez zobowiązania do zakupu](#)?
- W jaki sposób duży klient może [scentralizować zarządzanie i zakwalifikować się do uzyskania rabatów](#)?
- W jaki sposób [organ administracji publicznej lub organizacja charytatywna](#) może zakwalifikować się do uzyskania rabatów bez podpisywania umowy?
- W jaki sposób [instytucja akademicka](#) może zakwalifikować się do uzyskania rabatów bez podpisywania umowy?
- W jaki sposób firma Symantec ułatwia dużym przedsiębiorstwom [kupowanie i instalowanie oprogramowania](#)?

Składanie zamówień

- Jak można [złożyć zamówienie](#) na zakup oprogramowania lub usług firmy Symantec?

Aktywacja oprogramowania

- Jak można [aktywować nowe oprogramowanie](#) lub zarządzać dotychczasowymi licencjami?



Data zmiany: marzec 2009 r.

Uaktualnianie produktów

- Co to jest [uaktualnienie wersji oprogramowania](#) i którzy klienci są do niego uprawnieni?

Uzyskiwanie pomocy

- W jaki sposób uzyskać [odpowiedzi na pytania inne niż techniczne](#)?

Uzyskiwanie pomocy technicznej

- W jaki sposób uzyskać [odpowiedzi na pytania techniczne](#)?

Odnawianie pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego

- W jaki sposób można zapewnić stały [dostęp do wsparcia technicznego](#) i aktualizacji produktów?

Przydatne łącza

Moduły w niniejszym podręczniku zawierają podstawowe informacje na temat różnych aspektów współpracy z firmą Symantec. Jeśli poszukują Państwo konkretnych informacji i potrzebują tylko łącza internetowego, wystarczy skorzystać z poniższej listy informacyjnej.

Programy licencjonowania i aktywacja oprogramowania

- Programy licencjonowania
<http://www.symantec.com/business/products/licensing>
- Portal licencjonowania
<https://licensing.symantec.com>
(identyfikatorem logowania jest adres e-mail)
- MySymantec
<https://mysymantec.symantec.com>

Informacje dotyczące partnerów

- Niniejszy skrócony podręcznik w wersji dla partnerów
<https://partnernet.symantec.com/Partnernet/SiteSearch/SearchResults.jsp?externallink=true&requestid=9283>
- Strona główna witryny PartnerNet
<https://partnernet.symantec.com>

- Logowanie do witryny PartnerNet
<https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Login.jsp>
- Wsparcie techniczne dla partnerów
<https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Program/TechSupport.jsp>

Informacje na temat produktów i usług

- Produkty i rozwiązania firmy Symantec dla firm
<http://www.symantec.com/business>
- Globalna organizacja usług firmy Symantec
<http://www.symantec.com/business/services>
- Artykuły i transmisje webcast dla użytkowników
<http://www.symantec.com/business/resources/articles/index.jsp>

Odnowienia

- Polityka dotycząca odnowień
http://eval.symantec.com/mktginfo/enterprise/other_resources/b-global_support_renewals/policy_09-2008.pdf



Data zmiany: marzec 2009 r.

Wsparcie techniczne i inne

- Wsparcie techniczne dla przedsiębiorstw
<http://entsupport.symantec.com>
- Witryna My Support
<https://mysupport.symantec.com>
(identyfikatorem logowania jest adres e-mail)
- Dział obsługi klienta (kwestie nietechniczne)
http://www.symantec.com/business/support/assistance_information.jsp
- Zasady wsparcia technicznego
www.symantec.com/business/support/support_policies.jsp

Wersje próbne produktów firmy Symantec

- Wersje próbne do pobrania
<http://www.symantec.com/business/licensing/trialware.jsp>

Uzyskiwanie autoryzacji zwracanych materiałów (RMA)

Należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Symantec lub sprzedawcą produktu objętego autoryzacją RMA. Jeśli dana sytuacja uprawnia do autoryzacji RMA zostanie utworzone zgłoszenie i rozpocznie się procedura autoryzacji.

Licencjonowanie produktów firmy Symantec

Programy licencjonowania firmy Symantec ułatwiają klientom uzyskanie uprawnień do rabatu za zakupy o dużej wartości dzięki uproszczonym procedurom zakupów dostosowanych do klientów komercyjnych, rządowych i akademickich dowolnej wielkości. Partnerzy i przedstawiciele handlowi firmy Symantec administrują programami licencyjnymi klientów w regionach Ameryki Północnej i Południowej, Europy, Bliskiego Wschodu, Afryki, Azji i Pacyfiku oraz Japonii. Zachęca się klientów do skontaktowania się z partnerem firmy Symantec w celu określenia najbardziej odpowiedniego programu licencjonowania.

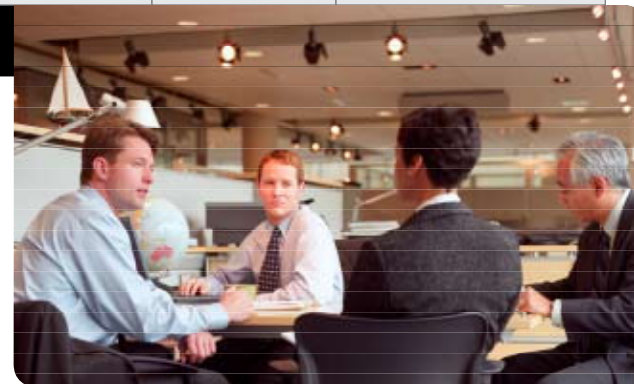
Zalety programów licencjonowania

Kwalifikacja do rabatu jest oparta na ilości zakupów dokonanych przez klienta w firmie Symantec i u jej partnerów. Większość programów licencjonowania umożliwia zakwalifikowanie się do rabatu na podstawie wielkości konkretnego zamówienia. Programy licencjonowania Rewards i Enterprise Options umożliwiają organizacjom ze zdecentralizowaną

procedurą zakupów łatwe łączenie wartości zamówień podmiotów zależnych lub stowarzyszonych w celu uzyskania jeszcze większych rabatów.

Rozszerzenie kwalifikacji dotyczących rabatów za zamówienia o dużej wartości pozwala na bieżąco kontrolować przychody.

Ciąg dalszy ▶



Data zmiany: marzec 2009 r.

Elementy programu

Express	Rewards
<p>Małe i średnie firmy, które potrzebują łatwego sposobu zakupu niewielkich ilości licencji bez konieczności zawierania złożonych umów.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Program dostępny w przypadku wszystkich produktów z oferty oprogramowania • Niewielkie wymagania minimalne • Programy motywacyjne za łączną liczbę produktów w ramach zamówienia • Program oparty na certyfikatach (brak umowy pisemnej) • Prosta procedura składania zamówień • Brak zobowiązań finansowych 	<p>Firmy średniej wielkości i przedsiębiorstwa, które oczekują uproszczonego procesu obsługi zamówień, programów motywacyjnych za zakupy o dużej wartości, przewidywalnych cen, zdecentralizowanej procedury zakupów.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Program dostępny w przypadku wszystkich produktów z oferty oprogramowania • Nagradzanie bieżącej wartości zakupów i trwałe relacje • Łatwa rejestracja w trybie online • Zarządzanie kontem i monitorowanie online • Możliwość równoczesnej rezygnacji z usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance • Prosta procedura składania zamówień

Programy dodatkowe

Enterprise Options — umożliwia dużym przedsiębiorstwom instalowanie nowych licencji o określonej wartości na konkretne produkty przeznaczone do odpowiednich systemów operacyjnych, w określonym okresie i przy ustalonym rabacie. Warunki programu są szczegółowo określone w umowie.

Government — program upraszcza procedurę obsługi zamówień rządowych dzięki łatwieszemu składaniu zamówień bez umowy pisemnej. Program podobny do oferty Express. Dostępny dla wszystkich organów administracji publicznej na poziomie federalnym, stanowym, krajowym, terytorialnym, gminnym lub lokalnym.

Academic — program ten standaryzuje sposób zakupu produktów firmy Symantec przez zakwalifikowane instytucje akademickie. Brak umowy pisemnej. Program podobny do oferty Express. Dostępny dla zakwalifikowanych instytucji akademickich i organizacji charytatywnych.

Licencjonowanie produktów firmy Symantec (ciąg dalszy)

Elementy programów Express i Rewards

Element	Express*	Rewards
Minimalny poziom wymaganych zakupów	1 serwer na transakcję lub 5 licencji	6000 punktów za zamówienie początkowe**
Typ umowy	Certyfikat	Certyfikat
Rabaty	Na transakcję	Na podstawie warunków programu i liczby zgromadzonych punktów
Uprawnienia do instalacji	Kraj zakupu	Na podstawie warunków programu
Zakupy zdecentralizowane (w przypadku podmiotów zależnych lub stowarzyszonych)	Nie	Tak
Dostępne usługi wsparcia technicznego i pakiety Maintenance	Tak	Tak
Konsolidacja usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance	Nie	Tak
Numer umowy z firmą Symantec (SAN)	Tak	Tak

* Elementy programu Express dotyczą także klientów z sektorów rządowego i akademickiego, którzy w przypadku zakwalifikowania mogą również zarejestrować się w programie Rewards, aby uzyskać dodatkowe korzyści.

** Liczba punktów jest obliczana na podstawie wartości przypisanej do kodu SKU pomnożonej przez liczbę zamówionych kodów SKU.

Licencjonowanie produktów firmy Symantec

Pytania

Więcej informacji na temat programów licencjonowania można znaleźć pod adresem <http://www.symantec.com/business/products/licensing/index.jsp>

Klienci: aby uzyskać informacje na temat programu licencjonowania, należy skontaktować się ze sprzedawcą produktów firmy Symantec lub zalogować się na koncie w witrynie MySymantec.com.

Partnerzy: więcej informacji dla sprzedawców na temat programów licencjonowania można uzyskać po zalogowaniu się na konto w witrynie <https://partnetnet.symantec.com/Partnercontent/Licensing/Home.jsp>

Express

Program Symantec Express jest przeznaczony dla małych i średnich firm, które potrzebują łatwego sposobu zakupu niewielkich ilości licencji bez konieczności zawierania złożonych umów.

Zalety programu Express

Program Express upraszcza procedurę zakupu niewielkich ilości licencji, które mają być używane w kraju zakupu. Klienci nie muszą podpisywać formalnych umów ani zobowiązań i są uprawnieni do uzyskania rabatów na zakupy, które zwiększają się wraz z każdym zamówieniem. Zarządzanie kwalifikacjami do rabatów pozwala na bieżącą kontrolę przychodów.

Korzyści

- Program dostępny w przypadku wszystkich produktów z oferty oprogramowania
- Niewielkie wymagania minimalne
- Programy motywacyjne za łączną liczbę produktów w ramach zamówienia
- Brak umowy pisemnej
- Brak bieżących zobowiązań finansowych

Zakresy programu Express

Każdy zakres odzwierciedla poziom rabatu* uwzględniany w łącznej kwocie zakupu. Poziomy są obliczane na podstawie produktu, liczby kodów SKU, łącznej kwoty zakupu, regionu i kursów walut.

Zakresy programu Express

Zakresy	Minimalna liczba
S	1
A	5–24
B	25–49
C	50–99
D	100–249
E	250–499
F	Ponad 500

Elementy programu

Element	Express
Minimalny poziom wymaganych zakupów	1 serwer na transakcję lub 5 licencji na stacje robocze
Typ umowy	Certyfikat
Rabaty	Na transakcję
Uprawnienia do instalacji	Kraj zakupu
Zakupy zdecentralizowane (w przypadku podmiotów zależnych lub stowarzyszonych)	Nie
Dostępne usługi wsparcia technicznego i pakiety Maintenance	Tak
Konsolidacja usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance	Nie
Numer umowy z firmą Symantec (SAN)	Tak

* Rabaty są udzielane podmiotowi składającemu zamówienie w firmie Symantec. W przypadku partnerów handlowych firma Symantec oferuje odpowiednie ceny, a klient uzgadnia cenę ze sprzedawcą.

Program licencjonowania Express

Odbiorcy

Małe i średnie firmy, które chcą dokonywać zakupów w niewielkich ilościach bez podpisywania umowy

Kontakt

Klienci: należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym lub sprzedawcą firmy Symantec albo zalogować się na konto w witrynie MySymantec.com.

Partnerzy: należy zalogować się na konto w witrynie PartnerNet pod adresem <https://partner.net.symantec.com/login/login.asp>.

Rewards

Program Symantec Rewards jest przeznaczony dla firm średniej wielkości i przedsiębiorstw oraz podmiotów stowarzyszonych, które oczekują uproszczonego procesu obsługi zamówień, programów motywacyjnych za zakupy o dużej wartości, przewidywalnych cen i zdecentralizowanej procedury zakupów w ramach wspólnego numeru umowy z firmą Symantec (SAN).

Zalety programu Rewards

Program Rewards zapewnia rabaty za łączną wartość zakupów dokonywanych przez rozproszone organizacje i podmioty stowarzyszone, a także oferuje elastyczne procedury obsługi zamówień w celu uproszczenia zakupów w dużych, zdecentralizowanych organizacjach, a szczególnie w przedsiębiorstwach międzynarodowych.

Korzyści

- Program dostępny w przypadku wszystkich produktów z oferty oprogramowania
- Nagradzanie wartości zakupów i trwałe relacje
- Łatwa rejestracja w trybie online
- Zarządzanie kontem i monitorowanie online
- Możliwość równoczesnej rezygnacji z usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance
- Prosta procedura składania zamówień

Zakresy programu Rewards

Każdy zakres odzwierciedla poziom rabatu* stosowanego do nowych zakupów. Zakresy są określone na podstawie liczby punktów zgromadzonych dzięki dokonanym zakupom. Pierwsze zamówienie wyznacza początkowy zakres cen. Dalsze gromadzenie punktów umożliwia przedsiębiorstwu przejście do bardziej korzystnego zakresu cen. Zakresy dla dokonywanych zakupów są korygowane co roku na podstawie liczby punktów zgromadzonych w roku poprzednim.

Zakresy programu Rewards

Zakresy	Minimalna liczba zgromadzonych punktów
A	6000–11 999
B	12 000–19 999
C	20 000–49 999
D	50 000–99 999
E	Ponad 100 000

Elementy programu

Element	Rewards
Minimalny poziom wymaganych zakupów	6000 punktów za zamówienie początkowe**
Typ umowy	Certyfikat
Rabaty	Na podstawie warunków programu i liczby zgromadzonych punktów
Uprawnienia do instalacji	Na podstawie warunków programu
Zakupy zdecentralizowane (w przypadku podmiotów zależnych lub stowarzyszonych)	Tak
Dostępne usługi wsparcia technicznego i pakiety Maintenance	Tak
Konsolidacja usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance	Tak
Numer umowy z firmą Symantec (SAN)	Tak

Program licencjonowania Rewards

Odbiorcy

Firmy średniej wielkości i przedsiębiorstwa ze złożonymi procedurami składania zamówień o większej wartości

Kontakt

Klienci: należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym lub sprzedawcą firmy Symantec albo zalogować się na konto w witrynie MySymantec.com.

Partnerzy: należy zalogować się na konto w witrynie PartnerNet pod adresem <https://partner.net.symantec.com/login/login.asp>.

* Rabaty są udzielane podmiotowi składającemu zamówienie w firmie Symantec. W przypadku partnerów handlowych firma Symantec oferuje odpowiednie ceny, a klient uzgadnia cenę ze sprzedawcą.

** Punkty są przyznawane jako wartość obliczona na podstawie produktu, ilości i kwoty zakupu, regionu i kursów walut. Szczegółowe informacje można znaleźć w [podręczniku programu Rewards](#).

Government

Program Symantec Government jest przeznaczony dla zakwalifikowanych organów administracji publicznej, które chcą dokonać zakupu niewielkiej liczby licencji bez podpisywania umowy i zobowiązań finansowych.

Zalety programu Government

Program Government upraszcza procedurę zakupu licencji, które mają być używane w kraju zakupu. Klienci programu Government nie muszą podpisywać formalnych umów ani zobowiązań i są uprawnieni do uzyskania rabatów na zakupy, które zwiększają się wraz z każdym zamówieniem. Zarządzanie kwalifikacjami do rabatów ułatwia kontrolowanie budżetu organu administracji publicznej na wszystkich poziomach.

Korzyści

- Program dostępny w przypadku wszystkich produktów z oferty oprogramowania
- Niewielkie wymagania minimalne
- Programy motywacyjne za łączną liczbę produktów w ramach zamówienia
- Brak umowy pisemnej
- Brak zobowiązań finansowych

Kwalifikacje

Program licencjonowania Government jest dostępny dla wszystkich zakwalifikowanych podmiotów na poziomie federalnym, stanowym, krajowym, terytorialnym, gminnym lub lokalnym. Do kwalifikowanych działów urzędów administracji publicznej należą pionierzy wykonawcze, legislacyjne, prawne lub administracyjne. Zakwalifikowane instytucje rządowe mogą obejmować inne podmioty specjalne, takie jak Organizacja Narodów Zjednoczonych i jej agendy, NATO, przedsiębiorstwa użyteczności publicznej, placówki publicznej służby zdrowia, biblioteki publiczne i inne agencje pararządowe z wyjątkiem instytucji akademickich. Aby uzyskać

informacje na temat zasad kwalifikacji w danym kraju lub dla danego podmiotu, należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Symantec lub sprzedawcą.

Zakresy programu Government

Każdy zakres odzwierciedla poziom rabatu* uwzględniany w łącznej kwocie zakupu. Poziomy są obliczane na podstawie produktu, liczby kodów SKU, łącznej kwoty zakupu, regionu i kursów walut.

Zakresy programu Government — Ameryka Północna i Południowa

Zakresy	Minimalna liczba
S	1
A	5–249
H	Ponad 250

Zakresy programu Government — Japonia

Zakresy	Minimalna liczba
S	1
D	5–249
H	Ponad 250

Elementy programu

Element	Government
Minimalny poziom wymaganych zakupów	1 serwer na transakcję lub 5 licencji na stacje robocze
Typ umowy	Certyfikat
Rabaty	Na transakcję
Uprawnienia do instalacji	Kraj zakupu
Zakupy zdecentralizowane (w przypadku podmiotów zależnych lub stowarzyszonych)	Nie
Dostępne usługi wsparcia technicznego i pakiety Maintenance	Tak
Konsolidacja usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance	Nie
Numer umowy z firmą Symantec (SAN)	Tak

Zakresy programu Government — Kanada, Meksyk, Ameryka Łacińska i Południowa, Europa, Bliski Wschód, Afryka oraz Azja i Pacyfik

Zakresy	Minimalna liczba
S	1
A	5

Program licencjonowania Government

Odbiorcy

Organy administracji publicznej, które chcą dokonywać zakupów w niewielkich ilościach bez podpisywania umowy

Kontakt

Klienci: należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym lub sprzedawcą firmy Symantec albo zalogować się na konto w witrynie [MySymantec.com](https://mysymantec.com).

Partnerzy: należy zalogować się na konto w witrynie PartnerNet pod adresem <https://partnernet.symantec.com/login/login.asp>.

* Rabaty są udzielane podmiotowi składającemu zamówienie w firmie Symantec. W przypadku partnerów handlowych firma Symantec oferuje odpowiednie ceny, a klient uzgadnia cenę ze sprzedawcą.

Academic

Program Symantec Academic jest przeznaczony dla uprawnionych instytucji akademickich i organizacji charytatywnych, które chcą dokonać zakupu niewielkiej liczby licencji bez podpisywania umowy i zobowiązań finansowych.

Zalety programu Academic

Program Academic upraszcza procedurę zakupu licencji, które mają być używane w kraju zakupu. Klienci programu Academic nie muszą podpisywać formalnych umów ani zobowiązań i są uprawnieni do rabatów na zakupy, które zwiększają się wraz z każdym zamówieniem. Zarządzanie kwalifikacjami do rabatów ułatwia kontrolowanie budżetu uczelni lub organizacji charytatywnej.

Korzyści

- Program dostępny w przypadku wszystkich produktów z oferty oprogramowania
- Niewielkie wymagania minimalne
- Programy motywacyjne za łączną liczbę produktów w ramach zamówienia
- Brak umowy pisemnej
- Brak zobowiązań finansowych

Kwalifikacje

Instytucja akademicka musi służyć celom edukacyjnym, takim jak nauczanie w szkole publicznej lub prywatnej, na uczelni wyższej albo uniwersytecie, i musi uzyskać akredytację odpowiedniego organu administracji państwowej lub innego urzędu. Do zakwalifikowanych instytucji należą również placówki służby zdrowia z dużym udziałem zajęć edukacyjnych lub biblioteki zarządzane przez zakwalifikowane instytucje akademickie. Zakwalifikowane organizacje charytatywne również mogą przystąpić do programu licencjonowania Academic. Aby uzyskać informacje

na temat zasad kwalifikacji w danym kraju, należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Symantec lub sprzedawcą.

Zakresy programu Academic

Każdy zakres odzwierciedla poziom rabatu* uwzględniany w łącznej kwocie zakupu. Poziomy są obliczane na podstawie produktu, liczby kodów SKU, łącznej kwoty zakupu, regionu i kursów walut.

Zakresy programu Academic — Ameryka Północna i Południowa

Zakresy	Minimalna liczba
S	1
A	5–249
H	Ponad 250

Zakresy programu Academic — Japonia

Zakresy	Minimalna liczba
S	1
D	5–249
H	Ponad 250

Elementy programu

Element	Academic
Minimalny poziom wymaganych zakupów	1 serwer na transakcję lub 5 licencji na stacje robocze
Typ umowy	Certyfikat
Rabaty	Na transakcję
Uprawnienia do instalacji	Kraj zakupu
Zakupy zdecentralizowane (w przypadku podmiotów zależnych lub stowarzyszonych)	Nie
Dostępne usługi wsparcia technicznego i pakiety Maintenance	Tak
Konsolidacja usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance	Nie
Numer umowy z firmą Symantec (SAN)	Tak

Zakresy programu Academic — Europa, Bliski Wschód i Afryka oraz Azja i Pacyfik

Zakresy	Minimalna liczba
S	1
A	5

Program licencjonowania Academic

Odbiorcy

Instytucje akademickie i organizacje charytatywne, które chcą dokonywać zakupów w niewielkich ilościach bez podpisywania umowy

Kontakt

Klienci: należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym lub sprzedawcą firmy Symantec albo zalogować się na konto w witrynie MySymantec.com.

Partnerzy: należy zalogować się na konto w witrynie PartnerNet pod adresem <https://partnernet.symantec.com/login/login.asp>.

* Rabaty są udzielane podmiotowi składającemu zamówienie w firmie Symantec. W przypadku partnerów handlowych firma Symantec oferuje odpowiednie ceny, a klient uzgadnia cenę ze sprzedawcą.

Enterprise Options

Symantec Enterprise Options to program licencjonowania w trybie przedpłaty, który umożliwia dużym organizacjom krajowym i międzynarodowym instalowanie nowych licencji o określonej wartości na konkretne produkty przeznaczone do odpowiednich systemów operacyjnych — w określonym czasie i przy ustalonym rabacie. Warunki programu Enterprise Options są określane na podstawie zawartej umowy.

Zalety programu Enterprise Options

Program Enterprise Options, przeznaczony dla największych międzynarodowych klientów firmy Symantec, zapewnia wyjątkową elastyczność w zakresie wdrażania nowych licencji i samodzielnego zarządzania nimi dzięki stałej, uiszczanej z góry opłacie objętej rabatem. Automatyczny, samoobsługowy system zarządzania online umożliwia klientom kontrolowanie i modyfikowanie instalacji nowych licencji na rozwiązania zapewniające zabezpieczenia i dostępność w dogodnym momencie i miejscu.

Korzyści

- Program dostępny w przypadku większości produktów firmy Symantec z kategorii zabezpieczeń i dostępności
- Dostosowanie do zmieniających się potrzeb przy wymiernych oszczędnościach wynikających z objętego rabatem niestandardowego programu licencjonowania rozlicznego w trybie przedpłaty
- Możliwość równoczesnej rezygnacji z usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance
- Elastyczne, samoobsługowe instalowanie nowych licencji w momencie, gdy są one potrzebne
- Zarządzanie kontem online upraszcza dokonywanie zakupów, zarządzanie i śledzenie instalacji nowych licencji

Wyświetl samouczek

Aby zapoznać się z aplikacją internetową do obsługi licencji stanowiskowych oferowaną w programie Enterprise Options, [należy kliknąć tutaj](#).

Elementy programu

Element	Enterprise Options
Typ umowy	Formalna umowa pisemna
Zakupy zdecentralizowane	Tak
Konsolidacja usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance	Tak
Wyznaczony przedstawiciel działu obsługi klienta	Tak
Internetowe konto do zarządzania umową dostępne przez całą dobę 7 dni w tygodniu	Tak
Numer umowy z firmą Symantec (SAN)	Tak

Program licencji Enterprise Options

Odbiorcy

Duże, międzynarodowe organizacje wymagające elastycznego, samodzielnego zarządzania licencjami w ramach dużych projektów lub rozwiązań.

Kontakt

Klienci: należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym lub sprzedawcą firmy Symantec albo zalogować się na konto w witrynie MySymantec.com.

Partnerzy: należy zalogować się na konto w witrynie PartnerNet pod adresem <https://partnernet.symantec.com/login/login.asp>.

Składanie zamówień

Dziękujemy za podjęcie decyzji o złożeniu zamówienia na produkty lub usługi firmy Symantec.

Jak składać zamówienia?

Zamówienia na produkty lub usługi firmy Symantec należy składać za pośrednictwem przedstawicieli handlowych lub sprzedawców firmy Symantec.

W celu uzyskania informacji na temat składania zamówień lub znalezienia partnera albo sprzedawcy należy przejść do witryny odpowiedniej dla rodzaju prowadzonej działalności:

Przedsiębiorstwa:

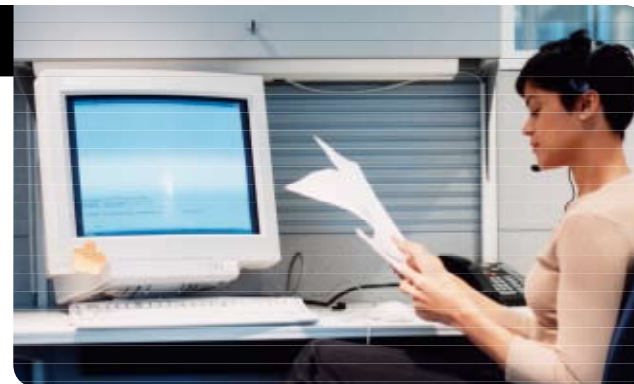
http://www.symantec.com/business/contact_sales.jsp

Małe i średnie firmy:

<http://www.symantec.com/business/theme.jsp?themeid=contactsales>

Jeśli dla firmy został już wyznaczony przedstawiciel firmy Symantec, można uzyskać u niego informacje na temat składania zamówień.

Aby zakupić produkty marki Norton firmy Symantec, należy przejść do [sklepu internetowego firmy Symantec](#).



Data zmiany: marzec 2009 r.

Aktywacja oprogramowania

Portal licencjonowania to narzędzie internetowe umożliwiające aktywowanie produktów, rejestrowanie licencji na subskrypcje oprogramowania, korzystanie z pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego (w tym z uaktualnień wersji oprogramowania), dostarczanie kluczy licencyjnych, zarządzanie danymi dotychczasowych licencji i obsługę powiadomień o uaktualnieniach wersji oprogramowania.

Zalety portalu licencjonowania

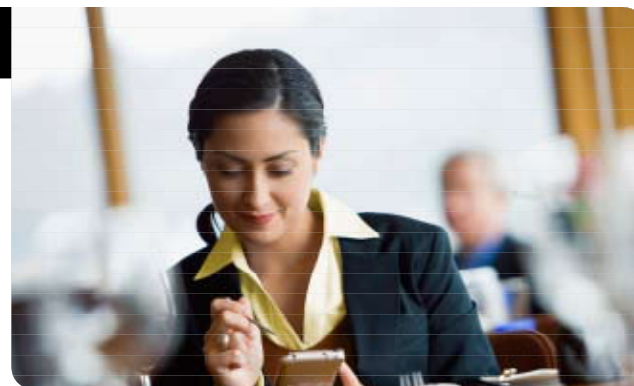
Gdy w celu zarejestrowania lub aktywacji produktu albo zarządzania nim wymagany jest klucz licencyjny, informacje niezbędne do aktywacji produktu lub przedłużenia powiązanego pakietu Maintenance albo usług wsparcia technicznego, w tym aktualizacji składników oprogramowania, można samodzielnie uzyskać w [portalu licencjonowania](#).

Kiedy należy korzystać z portalu licencjonowania?

[Portal licencjonowania](#) jest używany w przypadku części produktów i usług firmy Symantec. Każdy certyfikat licencji określa nazwę i przeznaczenie produktu, a czasami zawiera także jeden lub wiele kluczy licencyjnych. Jeśli klucz licencji jest wydrukowany na certyfikacie, produktu nie trzeba rejestrować ani aktywować w [portalu licencjonowania](#). Za pomocą [portalu licencjonowania](#) można uzyskać klucz produktu i aktywować go tylko wtedy, gdy klucz jest wymagany i **nie znajduje się** na certyfikacie. Aby korzystać z pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego, m.in. z aktualizacji składników i uaktualnień wersji oprogramowania, należy zarejestrować wszystkie numery seryjne.

Docelowi użytkownicy portalu licencjonowania

Docelowymi użytkownikami portalu licencjonowania są klienci. Klienci mogą oddelegować partnerów handlowych, którzy byli sprzedawcami produktów, do obsługi portalu licencjonowania, aby wprowadzili do systemu dane klienta i nimi zarządzali. Partner handlowy zarządzający kontem klienta w portalu licencjonowania musi przekazać przypisane klucze licencyjne klientowi w celu aktywowania produktu.



Data zmiany: marzec 2009 r.

Funkcje portalu licencjonowania

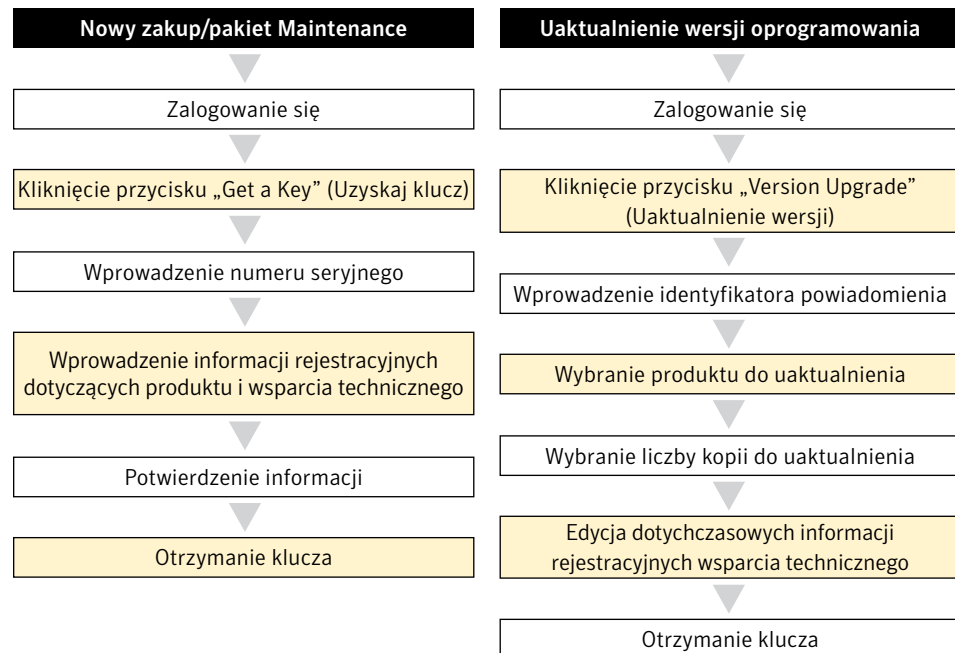
- Uzyskiwanie kluczy — szybka rejestracja umożliwia uzyskanie kluczy licencyjnych nowo zakupionych produktów i uaktualnień wersji oprogramowania oraz przypisanie ich do innych komputerów. Funkcja nie jest używana w przypadku kluczy licencyjnych Enterprise Flexible.
- Zarządzanie licencjami — wyświetlanie aktualnych licencji i zarządzanie nimi, udostępnianie licencji oraz śledzenie niestandardowych, zdefiniowanych przez użytkownika danych dotyczących poszczególnych licencji.
- Enterprise Flexible — funkcja ta umożliwia klientom posiadającym licencje Enterprise Flexible planowanie i zarządzanie licencjami w ramach umowy Enterprise Flexible.
- Centrum karnetów — możliwość zamiany karnetów na licencje przez klientów typu OEM.
- [FileConnect](#) — możliwość pobierania oprogramowania przez użytkowników.

Ciąg dalszy ►

Aktywacja oprogramowania (ciąg dalszy)

Przebieg procedury licencjonowania

Jeśli klucz licencyjny jest wydrukowany na certyfikacie, nie trzeba wykonywać poniższych czynności.



Aktywacja oprogramowania

Pytania

Klienci: należy zalogować się w portalu licencjonowania pod adresem <https://licensing.symantec.com>.

Partnerzy: dodatkowe podręczniki i informacje można znaleźć na koncie w witrynie PartnerNet pod adresem <https://partnet.symantec.com>.

Potrzeba więcej pomocy?

Klienci i partnerzy: należy skontaktować się z [działem obsługi klienta](#)

Uaktualnianie produktów

Klienci firmy Symantec, którzy zakupili pakiet Maintenance lub usługi wsparcia technicznego* w zakresie produktu dla przedsiębiorstw, są uprawnieni **do uaktualniania wersji oprogramowania** w ramach głównych wydań tego produktu lub kolejnych rozwiązań. Zakwalifikowani właściciele licencji są powiadamiani przez firmę Symantec o możliwości uaktualnienia wersji i otrzymują instrukcje pobrania nowego oprogramowania.

Zalety uaktualnień wersji oprogramowania

Pakiet Maintenance i usługi wsparcia technicznego zapewniają uprawnionym klientom najnowsze wersje oprogramowania i wyższy poziom zabezpieczeń bez dodatkowych kosztów. Używanie nowego oprogramowania uzyskanego w ramach procedury uaktualnienia wersji może także rozszerzyć zakres funkcji rozwiązania, uprościć scentralizowane zarządzanie lub ułatwić utrzymanie zgodności z przepisami.

*Pakiety Maintenance i usługi wsparcia technicznego obejmują zdefiniowany okres. Jeśli usługa jest „aktualna”, oznacza to, że okres ważności nie zakończył się i umowa dotycząca wsparcia technicznego obowiązuje.

Klienci uprawnieni do uaktualniania wersji oprogramowania

Przedsiębiorstwa mogą uzyskać bezpłatne uaktualnienia wersji oprogramowania dla każdego zakwalifikowanego produktu, który w danym momencie jest objęty aktywną umową dotyczącą pakietu Maintenance lub usług wsparcia technicznego. Uaktualnienie wersji oprogramowania jest inicjowane przez wyznaczonego właściciela licencji (zobacz punkt „Procedura uaktualniania wersji oprogramowania” poniżej). Jeśli pracownik dokonujący zakupów jest uwzględniony jako kontakt ze strony przedsiębiorstwa, firma Symantec zaleca przeprowadzenie procedury uaktualnienia wersji oprogramowania przez wykwalifikowanego informatyka lub specjalistę ds. zabezpieczeń, który jest odpowiedzialny za instalację tego produktu lub zarządzanie nim.

Produkty objęte uaktualnieniem wersji oprogramowania

Każdy produkt firmy Symantec w nowej wersji głównej automatycznie uwzględnia uaktualnienie wersji oprogramowania. Uaktualnienie wersji oprogramowania jest oferowane po publicznym udostępnieniu nowego oprogramowania firmy Symantec. Zakwalifikowanie się wymaga aktualnego pakietu Maintenance lub usług wsparcia technicznego dotyczących odpowiedniego produktu w starszej wersji.



Data zmiany: marzec 2009 r.

Powiadomienie o uaktualnieniu wersji oprogramowania

Jeśli właściciel licencji podał firmie Symantec aktualny adres e-mail, powiadomienie o uaktualnieniu wersji oprogramowania zostanie automatycznie dostarczone za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przeciwnym wypadku powiadomienie jest przesyłane pocztą tradycyjną na adres podany przez klienta.

W przypadku nieotrzymania powiadomienia za pośrednictwem poczty e-mail lub tradycyjnej jest ono dostępne w [portalu licencjonowania](#) po wykonaniu następujących czynności:

- zalogowanie się lub utworzenie konta,
- kliknięcie po zalogowaniu przycisku „Version Upgrade” (Uaktualnienie wersji),
- kliknięcie przycisku „I do not have an Identification ID” (Nie mam identyfikatora powiadomienia),
- wykonanie instrukcji uzyskania uaktualnienia dostępnych na stronach internetowych.

Ciąg dalszy ►

Uaktualnianie produktów (ciąg dalszy)

Procedura uaktualniania wersji oprogramowania

Po wydaniu nowej wersji oprogramowania firma Symantec powiadamia klientów za pośrednictwem poczty elektronicznej lub tradycyjnej o możliwości uaktualnienia wersji. Powiadomienie zawiera instrukcje uzyskania dostępu do odpowiednich licencji na produkty, nośników i informacji.

Witryna pobierania oprogramowania [FileConnect](#) umożliwia wybranie opcji pobrania plików drogą elektroniczną lub zamówienie dostawy nośników fizycznych. Większość klientów korzystających z uaktualnienia wersji oprogramowania jest uprawniona do jednego zestawu nośników fizycznych na jeden numer seryjny. W niektórych przypadkach dostawa nośników fizycznych jest realizowana przez partnera handlowego firmy Symantec.

Istotna rola aktualnych pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego

Klienci, którzy nie aktualizują swoich umów dotyczących pakietów Maintenance lub usług wsparcia technicznego, mogą utracić dostęp do najnowszych uaktualnień produktów, funkcji i poprawek objętych umową, co naraża przedsiębiorstwo na zbędne ryzyko.

Uaktualnianie produktów

Pytania

Należy skontaktować się z [przedstawicielem handlowym](#) lub [działem obsługi klienta firmy Symantec](#). Dział obsługi klienta odpowiada na nietechniczne pytania dotyczące licencjonowania produktów firmy Symantec dla przedsiębiorstw.

Uaktualnienia wersji oprogramowania i aktualizacje informacji kontaktowych właściciela licencji można wprowadzać bezpośrednio w [portalu licencjonowania](#). Wymagany jest numer seryjny produktu. W celu szybkiego otrzymania informacji na temat uaktualnień wersji oprogramowania i aktualizacji produktów należy upewnić się, że informacje kontaktowe właściciela licencji w portalu licencjonowania są aktualne.

Więcej informacji można znaleźć w [często zadawanych pytaniach](#) dotyczących uaktualnień wersji oprogramowania.

Uzyskiwanie pomocy

Globalny dział obsługi klientów korporacyjnych Dział obsługi klienta zapewnia pełne wsparcie nietechniczne związane z aktywowaniem licencji na oprogramowanie, uaktualnianiem wersji i kontem klienta.

Dlaczego warto korzystać z usług działu obsługi klientów?

Nasi klienci doceniają korzystanie ze stałego punktu kontaktowego przez cały czas użytkowania licencji na produkt. **Dział obsługi klienta** dokłada wszelkich starań, aby eliminować problemy klientów już podczas pierwszego kontaktu i ułatwić uzyskanie rozwiązania.

Rodzaje pomocy

- Pomoc dotycząca uzyskiwania nowych kluczy licencyjnych i numerów seryjnych oraz zarządzania nimi
- **Portal licencjonowania** — nauczanie i pomoc
- Uzyskiwanie lub przetwarzanie identyfikatorów powiadomień w celu uaktualnienia produktów
- Wsparcie podczas instalacji kluczy lub plików licencyjnych
- Korzystanie z witryny **MySymantec** w celu zarządzania numerami umów z firmą Symantec (SAN) i obsługi programów licencyjnych
- Korzystanie z witryny FileConnect w celu pobierania plików i zamawiania nośników fizycznych
- Przekazywanie problemów klientów i partnerów na wyższy poziom kompetencji



Data zmiany: marzec 2009 r.

Uzyskiwanie pomocy

Klienci i partnerzy

Rozwiązania można wyszukiwać w bazie informacyjnej Symantec Knowledge Base za pośrednictwem **centrum informacyjnego działu obsługi klienta**.

Tworzenie zgłoszeń online dotyczących licencji, umów lub usług danych klienta

Podczas **tworzenia zgłoszenia online** należy podać jedną z następujących informacji, aby ułatwić przedstawicielowi działu obsługi szybką i skuteczną reakcję na zgłoszenie:

- numer klienta,
- numer certyfikatu,
- numer referencyjny,
- numer identyfikatora powiadomienia o uaktualnieniu wersji,
- numer zlecenia zakupu.

Do każdego zgłoszenia online przypisywany jest numer umożliwiający jego śledzenie.

Uzyskiwanie pomocy technicznej

Wsparcie techniczne dla przedsiębiorstw ułatwia klientom i partnerom uzyskiwanie znacznych i trwałych korzyści dzięki rozwiązaniom firmy Symantec. Globalna organizacja usług wsparcia technicznego dla przedsiębiorstw firmy Symantec oferuje programy dostosowane do zróżnicowanych wymagań biznesowych klientów. Głównym celem jest umożliwienie klientom korzystania z funkcji operacyjnych produktów firmy Symantec przez udostępnienie narzędzi, zasobów i pomocy technicznej. Ponad 2000 doświadczonych pracowników wsparcia technicznego zapewnia pomoc bezpośrednio w ramach 20 regionalnych centrów wsparcia technicznego na całym świecie lub za pośrednictwem autoryzowanych partnerów.

Firma Symantec świadczy usługi wsparcia technicznego przez telefon, elektronicznie i (lub) w siedzibie klienta w zależności od poziomu istotności przypisanego do problemu oraz zakupionej usługi. Poza reagowaniem na zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej lub rozwiązywania problemów usługi wsparcia technicznego dla przedsiębiorstw obejmują zabezpieczenie uaktualnienia uprawniające do uaktualnień wersji oprogramowania, a także aktualizacje składników oprogramowania w przypadku określonych produktów.

Dlaczego warto korzystać z usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance?

Wsparcie techniczne firmy Symantec dla przedsiębiorstw ułatwia zarządzanie ryzykiem informatycznym, wydajnością i wydatkami, zapewniając pełny zakres funkcji i aktualność produktów firmy Symantec dzięki uaktualnieniom wersji i aktualizacjom składników oprogramowania oraz gwarantując maksymalne korzyści.



Data zmiany: marzec 2009 r.

Oferta usług wsparcia technicznego

Firma Symantec oferuje trzy podstawowe wersje usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance.

Usługi Business Critical Services są przeznaczone dla klientów, którzy oczekują najkrótszego czasu reakcji i najszybszego dostępu do inżynierów wsparcia technicznego dysponujących doświadczeniem w zakresie produktów firmy Symantec. Wyznaczona osoba kontaktowa to spersonalizowane wsparcie oraz prewencyjne powiadomienia i możliwość planowania współpracy. Elastyczne opcje obsługi obejmują wsparcie na poziomach Remote Product Specialist, Data Center, National i Global.

Usługi Essential Support Services są oferowane klientom, którzy potrzebują całodobowego i całorocznego dostępu do porad specjalistów technicznych. Oferta ta zapewnia szybsze reagowanie na problemy niż w przypadku pakietu Basic Maintenance. Jest to najpopularniejsza oferta, zalecana w przypadku większości produktów firmy Symantec.

Usługi Basic Maintenance Services są przeznaczone dla klientów, którzy oczekują wsparcia technicznego tylko w standardowych godzinach pracy. Tak jak w przypadku innych ofert wsparcia technicznego, ta najtańsza usługa w ofercie obejmuje uaktualnienia wersji oprogramowania i aktualizacje składników oprogramowania.

Ciąg dalszy ►

Uzyskiwanie pomocy technicznej (ciąg dalszy)

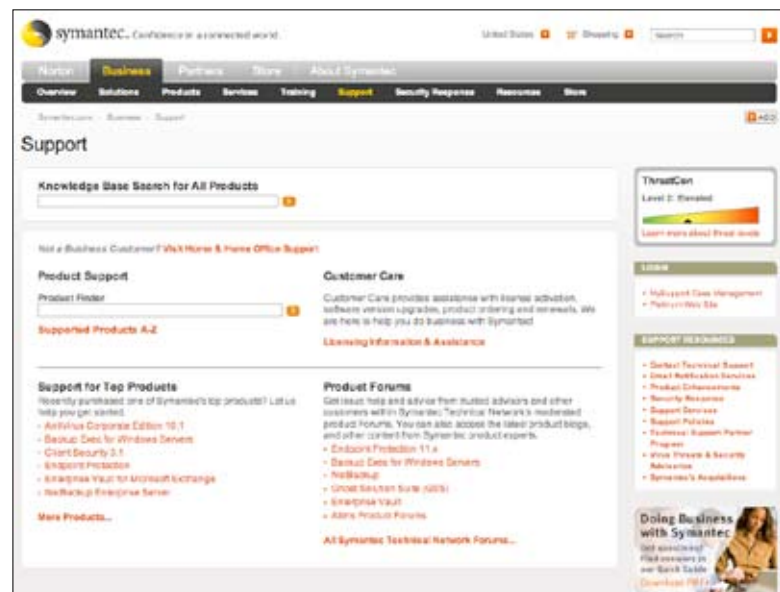
Jak uzyskać wsparcie techniczne?

Użytkownicy mogą korzystać z bazy informacyjnej używanej przez inżynierów wsparcia technicznego, która umożliwia wyszukiwanie odpowiednich uwag technicznych, artykułów i dokumentów oraz zawiera dodatkowe informacje związane z problemami dotyczącymi produktów i odpowiedzi na pytania. Baza informacyjna jest dostępna pod adresem <http://entsupport.symantec.com>.

Na stronie internetowej MySupport można szybko tworzyć i aktualizować zgłoszenia wsparcia technicznego oraz zarządzać nimi. Portal MySupport jest dostępny pod adresem <https://mysupport.symantec.com>. Podczas pierwszej wizyty w portalu zostanie wyświetlony monit o utworzenie konta chronionego hasłem.

Dodatkowe informacje na temat oferty usług wsparcia technicznego i pakietów Maintenance oraz zasady świadczenia usług wsparcia technicznego dla przedsiębiorstw można znaleźć pod adresem www.symantec.com/business/support/support_policies.jsp.

Społeczność Symantec Connect Community umożliwia dzielenie się specjalistyczną wiedzą na temat produktów oraz rozwiązywanie problemów we współpracy z innymi użytkownikami produktów firmy Symantec. Społeczność jest dostępna pod adresem <http://www.symantec.com/connect>.



Uzyskiwanie pomocy technicznej

Pytania

Klienci:

w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie należy zatelefonować pod numer **+1 (800) 342 0652** lub **(407) 357 7600**. Aby znaleźć dodatkowe numery kontaktowe, należy [kliknąć tutaj](#).

Strona główna wsparcia technicznego dla przedsiębiorstw: <http://entsupport.symantec.com>

MySupport: zarządzanie zgłoszeniami online pod adresem <https://mysupport.symantec.com>

Partnerzy:

więcej informacji można uzyskać w witrynie wsparcia technicznego w portalu PartnerNet <https://partnernet.symantec.com/Partnercontent/Program/TechSupport.jsp>

Odnawianie pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego

Firma **Symantec** stara się zapewnić klientom dostęp do aktualnych pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego, aby umożliwić pełne wykorzystanie produktów. Odnowienie to przedłużenie umowy dotyczącej wsparcia technicznego o 12 lub więcej miesięcy.

Zalety odnawiania usług wsparcia technicznego dla przedsiębiorstw

Każde środowisko komputerowe wymaga niezawodnego wsparcia technicznego i szybkich uaktualnień. Odnowienia pakietów Maintenance firmy Symantec i usług wsparcia technicznego dla przedsiębiorstw są niezbędne do zagwarantowania bezpieczeństwa i dostępności infrastruktury informatycznej klienta. Odnowienie zapewnia klientom stałe uprawnienia opisane w programach i zasadach dotyczących wsparcia technicznego firmy Symantec, w tym dostęp do najnowszych materiałów, poprawek i rozszerzeń pakietu Maintenance. Odnowienia umożliwiają klientom szybki dostęp do uaktualnień i usług wsparcia technicznego firmy Symantec.

Najważniejsze zalety: gwarancja aktualności systemów, oszczędność kosztów początkowych związanych z atrakcyjnym cenowo planem usług oraz rozwiązywanie problemów przez specjalistów.



Data zmiany: marzec 2009 r.

Oferta wsparcia technicznego firmy Symantec

Usługi Business Critical Services to najwyższy poziom ochrony obejmujący spersonalizowane, całodobowe i prewencyjne wsparcie ze strony specjalistów technicznych w przypadku przedsiębiorstw, które wymagają bezpiecznego, stałego dostępu do danych i aplikacji.

Usługi Essential Support Services to minimalny poziom wsparcia technicznego zalecany dla większości przedsiębiorstw. Pakiet ten obejmuje całodobowy kontakt przez 7 dni w tygodniu ze specjalistami ds. wsparcia technicznego, uaktualnienia wersji oprogramowania i krótki czas reakcji.

Usługi Basic Maintenance Services to oferta klasy podstawowej przeznaczona dla organizacji korzystających z produktów firmy Symantec w systemach dodatkowych. Wsparcie techniczne przez telefon jest świadczone w zwykłych godzinach pracy.

Ciąg dalszy ►

Odnawianie pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego (ciąg dalszy)

Definicje związane z odnowieniami

Roczne odnowienie pakietu Maintenance lub usług wsparcia technicznego obejmuje okres 12 miesięcy.

Wieloletnie odnowienie pakietu Maintenance lub usług wsparcia technicznego obejmuje okres co najmniej 24 miesięcy w zależności od dostępności oferty w cenniku firmy Symantec.

Przywrócenie pakietu Maintenance lub usług wsparcia technicznego jest wymagane, gdy ważność umowy lub subskrypcji pakietu Maintenance albo usług wsparcia technicznego wygasa, a klient chce natychmiast wznowić świadczenie takich usług. Informacje na temat dodatkowych opłat i procedur można znaleźć w [Regulaminie odnowień](#).

Należy pamiętać, że klienci, którzy nie aktualizują swoich umów dotyczących pakietów Maintenance lub usług wsparcia technicznego, mogą utracić dostęp do najnowszych uaktualnień produktów, funkcji i poprawek objętych umową, co naraża przedsiębiorstwo na zbędne ryzyko.

Dokumenty potrzebne do złożenia zamówienia na odnowienie

„Zamówienie odnowienia” wymaga co najmniej części następujących dokumentów. Przedstawiciel lub partner handlowy firmy Symantec określi dokumentację niezbędną do zamówienia odnowienia. Do każdego zamówienia należy dołączyć identyfikator odnowienia. Jest to unikatowy numer, który umożliwia powiązanie zamówienia z oryginalną zakupioną licencją. Można go znaleźć w powiadomieniu o odnowieniu. *Brak niezbędnych informacji spowoduje opóźnienie realizacji zamówienia do momentu spełnienia wymagań firmy Symantec.*

Oferta odnowienia to propozycja firmy Symantec lub jej partnera dotycząca sprzedaży pakietu Maintenance lub usług wsparcia technicznego w określonej cenie przed wygaśnięciem dotychczasowej umowy obejmującej konkretne produkty firmy Symantec.

Zlecenie zakupu partnera to formalne zamówienie ze strony dystrybutora lub sprzedawcy.

Zlecenie zakupu użytkownika to zamówienie złożone bezpośrednio przez przedsiębiorstwo. W przypadku dużych zamówień składanych za pośrednictwem dystrybutora lub sprzedawcy poza zleceniem partnera może być wymagane zlecenie zakupu użytkownika.

Odnawianie pakietów Maintenance i usług wsparcia technicznego

Pytania

Klienci: Powiadomienie o odnowieniu zawiera instrukcje odnawiania usług wsparcia technicznego. Szczegółowe informacje można znaleźć w [Regulaminie odnowień](#). Pytania należy przekazywać do przedstawiciela lub partnera handlowego firmy Symantec.

Partnerzy: Należy skontaktować się z dystrybutorem lub dyrektorem ds. kanałów dystrybucyjnych w firmie Symantec.

Firma Symantec — informacje

Firma Symantec jest światowym liderem w dziedzinie zabezpieczeń, zarządzania systemami i w zakresie pamięci masowych, które pomagają firmom i klientom indywidualnym w bezpieczny sposób zarządzać danymi. Centrala światowa firmy Symantec znajduje się w Cupertino w Kalifornii, a jej filie działają w ponad 40 krajach. Więcej informacji można znaleźć pod adresem www.symantec.pl.

Symantec Limited
Ballycoolin Business Park
Blanchardstown Dublin 15
Ireland
Tel. : +353 1 803 5400
Fax : +353 1 820 4055
www.symantec.pl

Copyright © 2008 Symantec Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. Nazwa Symantec i logo Symantec są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Symantec Corporation lub jej oddziałów, zarejestrowanymi w USA i w innych krajach. Inne nazwy mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.
3/09 BR-00317-PL