

McAfee Platinum Enterprise Support

Manual del cliente

Versión 2012-T3

Índice

Descripción general de Platinum Enterprise Support.....	3
Guía de introducción	6
Número de concesión.....	7
Configuración de la cuenta del portal empresarial.....	7
Despliegue de los productos	7
Administrador de software de McAfee ePolicy Orchestrator	7
Herramientas de asistencia para despliegues.....	8
Descarga de los productos	8
Soporte técnico de hardware.....	9
Mantener los productos actualizados	9
Mantenerse protegido.....	9
Alertas.....	9
Recursos online	10
Tipo de DAT.....	12
Descripción	12
Obtener ayuda.....	12
Servicio de atención al cliente	12
Recursos técnicos online	12
Envío de muestras de virus o malware a McAfee Labs.....	13
Diagnóstico y corrección automáticos	14
Código del día de Endpoint Encryption.....	14
Herramienta Minimum Escalation Requirements (MER)	15
Soporte técnico asistido.....	15
Control del estado de las solicitudes de servicio	16
Tabla de respuesta.....	17
Remisión a instancias superiores y tiempos de respuesta.....	18
Definiciones de gravedad	18
Términos y condiciones de soporte técnico.....	19
Ofertas de servicio técnico Premium.....	20
Servicios adicionales	21

Descripción general de Platinum Enterprise Support

Bienvenido al soporte técnico empresarial de McAfee, nuestra oferta de soporte técnico de primera calidad. Nuestro objetivo es ayudarlo a aprovechar al máximo sus productos y ofrecer a su organización la mejor seguridad posible. El Servicio de soporte técnico de McAfee ayuda a combatir las amenazas de hoy, ofrece prácticas recomendadas para desplegar y mantener los productos y aborda problemas posibles rápida y eficientemente para que usted pueda centrarse en su empresa.

Administradores de cuentas de soporte técnico

Las ofertas de soporte técnico de primera calidad McAfee Premium (Platinum, Large, Global, y Resident Enterprise) proporcionan un administrador de cuentas soporte técnico (SAM) que brinda servicios proactivos de administración de cuentas. El SAM es su defensor de seguridad ante todos los equipos de McAfee. Si bien es un profesional de seguridad experto, el SAM se centra en la administración personalizada de las cuentas de soporte técnico, por ejemplo, ofrece consejos operativos de seguridad, asistencia para planificaciones futuras y administración de procesos de remisión a una instancia superior. Debido al enfoque plenamente centrado en su infraestructura y al conocimiento profundo que adquiere sobre ella, el SAM es un socio importante para administrar el despliegue de seguridad.

Acceso directo a especialistas en productos

Los especialistas en productos son expertos técnicos sénior con una exhaustiva experiencia técnica. Estos técnicos sénior son responsables de establecer y mantener una comunicación efectiva con el contacto designado durante un incidente grave. Tienen experiencia en la resolución remota de incidentes graves de seguridad en diversos productos de seguridad y en despliegues complejos. Mientras dure el incidente, el especialista en productos se comunica con usted para garantizar una resolución rápida del problema y el mayor nivel de satisfacción del cliente.

Aunque el acceso directo a los especialistas en productos está limitado a los contactos autorizados de las cuentas, otros miembros de la organización pueden recibir soporte técnico usando los números de teléfono de Gold Business Support con un número de concesión válido.

Portal de McAfee Platinum Enterprise Support

El [portal empresarial](#) es el recurso online primario para todos los clientes del soporte técnico Premium. Para obtener más información sobre las características de este portal, consulte la sección "Obtener soporte técnico" de este manual.

Planificación de productos y análisis de protección

El administrador de cuentas de soporte técnico llevará a cabo revisiones de planificación de productos y análisis de protección de su infraestructura. Revisará el despliegue de productos actual, incluido el nivel de parche, e identificará áreas a las que se debe prestar atención. La base de esta revisión permitirá que el administrador de cuentas de soporte técnico y los especialistas en productos comprendan los elementos únicos de su despliegue, lo que ayudará a resolver más rápido los problemas, pero también servirá para centrar la atención en las áreas del entorno que deben corregirse.

Análisis de casos y de la empresa

El administrador de cuentas de soporte técnico no solo es un punto de remisión a una instancia superior de las solicitudes de servicio abiertas, sino que también organiza reuniones regulares con el equipo para analizar el estado de esas solicitudes abiertas y revisar las solicitudes cerradas. El administrador de cuentas de soporte técnico redactará un informe de resumen en el que detallará las estadísticas clave, como cantidad de solicitudes de servicio, tiempo de resolución y desglose de gravedad.

Revisión técnica y de casos en las instalaciones

El administrador de cuentas de soporte técnico realizará dos reuniones en las instalaciones con su equipo por año. Estas reuniones cara a cara permiten que el administrador de cuentas de soporte técnico conozca al equipo, comprenda los problemas clave y consulte sobre planificación de productos y análisis de protección.

Asistencia de emergencia en las instalaciones

Ante problemas con gravedad 1 y 2 que no se puedan resolver de manera remota, los especialistas en productos están disponibles para acelerar la resolución en las instalaciones de una solicitud de servicio específica si se determina conjuntamente que dicha asistencia es la mejor opción. La asistencia de emergencia en las instalaciones está limitada a la resolución rápida de un problema grave de un producto. Si necesita asistencia urgente en las instalaciones por problemas de configuración o despliegue de productos, comuníquese con los servicios de las soluciones de McAfee.

Administración internacional de cuentas

El soporte técnico empresarial de McAfee no ofrece administración internacional de cuentas, el administrador de cuentas de soporte técnico regional puede proporcionar resúmenes a otras regiones. Si requiere el estado actual de casos de otras regiones regularmente, estos informes se le pueden proporcionar ampliando a Global, Large o Resident Enterprise Support.

McAfee divide sus operaciones internacionales en estas regiones geográficas (GEO):

- **APAC** Asia, Pacífico, la India (incluye Micronesia [MIC])
- **EMEA** Europa, Oriente Medio, África
- **JPN** Japón
- **LTAM** América Latina
- **NA** América del Norte

Soporte técnico empresarial: características y ofertas

Características y ofertas	(Gold) Business Support	Enhanced Business Support	(Platinum) Enterprise Support	Global Enterprise Support	Large Enterprise Support	Resident Enterprise Support
Actualizaciones de productos diarias (DAT, motores, conjuntos de firmas y más)	●	●	●	●	●	●
Ampliaciones de productos	●	●	●	●	●	●
Alertas de malware con análisis de corrección	●	●	●	●	●	●
Servicio de análisis de malware	●	●	●	●	●	●
Podcasts y blogs sobre tendencias de malware	●	●	●	●	●	●
Soporte técnico por chat, la Web y teléfono con control remoto del escritorio	●	●	●	●	●	●
Soporte técnico por teléfono 24 horas al día, 7 días a la semana (objetivo de espera de menos de cinco minutos para comunicarse con el experto)	●	●	●	●	●	●
Herramientas automáticas de diagnóstico y corrección	●	●	●	●	●	●
Videos y guías de prácticas recomendadas	●	●	●	●	●	●
Entornos de prueba de productos online	●	●	●	●	●	●
Especialistas en productos		●	●	●	●	●
Acceso directo a especialistas en productos		●	●	●	●	●
Estrategia de remisión a una instancia superior mejorada		●	●	●	●	●
Servicios de alerta del SNS mejorados		●	●	●	●	●
Contactos autorizados		5	10	25	20	20
Región cubierta		1 región	1 región	Internacional	1 región	1 región
Administrador de cuentas de soporte técnico asignado			●	●	●	●
Planificación de productos y análisis de protección			Anual	Anual	Trimestral	A pedido
Análisis de casos y de la empresa			Mensual	Mensual	Semanal	Semanal
Revisión técnica y de casos en las instalaciones			Hasta 2	Hasta 2	Hasta 6	A pedido
Asistencia de emergencia en las instalaciones (por especialista en productos)			Hasta 2	Hasta 2	Hasta 6	Residente
Administración internacional de cuentas				●	●	●
Llamadas regulares con McAfee Labs™ y la administración de productos					●	●

Actualizaciones y ampliaciones de productos

- Maximice la protección con las últimas versiones de los productos y archivos de firma antivirus.
- Reciba notificaciones proactivas mediante el servicio de notificación de soporte técnico ["Support Notification Service" \(SNS\)](#).

Servicios online

- Base de datos KnowledgeBase online para un acceso simple a soluciones
- McAfee Virtual Technician (MVT) para resolver muchos problemas comunes automáticamente

- Soporte técnico web para abrir y supervisar casos
- Documentación online y preguntas frecuentes para cada producto
- Tutoriales en video sobre demostraciones de productos y guías paso a paso de configuración
- Notificaciones de cambios en solicitudes de servicio de soporte técnico

Acceso telefónico a técnicos experimentados

- Soporte técnico 24 horas al día, 7 días a la semana, al surgir un problema o brote
- Cantidad ilimitada de llamadas permitida
- Actualizaciones regulares sobre el estado de casos abiertos
- Técnicos de soporte técnico certificados con altas calificaciones de seguridad
- Herramientas de depuración y reconfiguración para una resolución de fallas rápida
- Soporte técnico en varios idiomas

Evaluaciones de productos

- Laboratorio online "McAfee Global Solutions Lab" (GSL) para probar ampliaciones, productos nuevos y configuraciones nuevas
- Versiones de prueba gratuitas de productos nuevos disponibles para descarga
- Proceso de presentación online para solicitudes de mejoras de productos (PER)

Análisis y alertas de brotes

- Envío de muestras de spam o virus para su análisis
- Nuevas comunicaciones de notificación de amenazas

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

Guía de introducción

Al adquirir un contrato del soporte técnico McAfee Premium, se le enviará una carta de bienvenida con los detalles de contacto para acceder a los especialistas de productos. Luego, McAfee le solicitará que especifique los contactos autorizados. Los contactos designados tendrán acceso directo a especialistas en productos de McAfee y al administrador de cuentas de soporte técnico.

Oferta de servicio técnico Premium	Cantidad de contactos autorizados
(Gold) Enhanced Business	5 (una región*)
(Platinum) Enterprise	10 (una región*)
Global Enterprise	25 (internacional)
Large Enterprise	20 (una región*)
Resident Enterprise	20 (una región*)

* Los contactos designados corresponden a cada región adquirida.

Para obtener asistencia técnica, otros miembros de su organización se pueden comunicar con McAfee Gold Business Support. Busque los [números de teléfono de McAfee Gold Business Support](#) para su región.

Número de concesión

El número de concesión es la clave para obtener los beneficios del soporte técnico de McAfee, como descargas de productos, actualizaciones y acceso a especialistas en productos y al portal empresarial online. Debe recibir el número de concesión por correo electrónico después de la compra de un producto de McAfee. Guarde este número en un lugar seguro. Sin él, puede demorar mucho más para realizar una llamada de soporte técnico o acceder al contenido online.

Si pierde el número de concesión, puede obtenerlo comunicándose con [Atención al cliente de McAfee](#) o el administrador de cuentas de soporte técnico (SAM).

Configuración de la cuenta del portal empresarial

El [portal empresarial](#) es el punto de inicio para buscar herramientas de soporte técnico, la base de datos KnowledgeBase, documentación de productos y descargas de software. Debe iniciar sesión para usar las características de este portal. Si tiene problemas para configurar la cuenta, comuníquese con el administrador de cuentas de soporte técnico.

Administración de cuentas y entorno

El portal empresarial le permite administrar los niveles de acceso de los contactos autorizados y restringir qué miembros del equipo pueden crear y ver las solicitudes de servicio. También puede cargar documentos relacionados con su entorno, como diagramas de red o especificaciones de hardware y software para los servidores y los clientes de la red.

Despliegue de los productos

Mientras que el administrador de cuentas de soporte técnico y los especialistas en productos pueden brindar orientación sobre prácticas recomendadas para despliegues de productos, McAfee le ofrece una cantidad de herramientas para ayudarlo a desplegar los productos. Se recomienda que comience con el administrador de software de McAfee ePolicy Orchestrator.

Administrador de software de McAfee ePolicy Orchestrator

McAfee ePolicy Orchestrator® (ePO™) 4.6 tiene un administrador de software integrado que permite cargar automáticamente el software con licencia, las actualizaciones y los productos de evaluación directamente en el repositorio de ePO. Recomendamos que use ePO para automatizar el despliegue del software, las actualizaciones y las definiciones de virus de McAfee.

Para obtener más información sobre el administrador de software de ePO, consulte la sección sobre administración de la seguridad de la red con el servidor de ePolicy Orchestrator "Managing your network security with your ePolicy Orchestrator server" en la guía del producto de ePolicy Orchestrator 4.6 ["ePolicy Orchestrator 4.6 Product Guide"](#) o la guía paso a paso en video con sugerencias rápidas ["Quick Tips"](#).

Herramientas de asistencia para despliegues

Se recomienda que revise las herramientas disponibles en el [portal empresarial](#) para facilitar lo más posible el despliegue y la configuración de los productos.

- **Documentación de productos y guías paso a paso:** obtenga acceso a notas de versiones de productos, guías de instalación y guías de productos por producto.
- **Videos de sugerencias rápidas:** una [biblioteca multimedia](#) que abarca prácticas recomendadas útiles sobre configuración e instalación.
- **Entornos de evaluación online:** vaya al laboratorio [Global Solutions Lab](#) (GSL) para probar escenarios de despliegue o ampliación en un entorno virtual seguro.
- **Capacitación:** se encuentran disponibles cursos exhaustivos de capacitación online y en aulas mediante [McAfee Educational Services](#) (en EMEA, consulte los [servicios educativos para EMEA](#)).
- **Servicios profesionales:** reciba asistencia con el despliegue o controle el estado de la instalación comunicándose con los [servicios de las soluciones de McAfee](#).

Descarga de los productos

Constantemente, McAfee mejora sus productos para combatir amenazas nuevas y prevenir la fuga de datos. La ampliación regular de los productos garantiza que los sistemas tengan la máxima protección, a la vez que minimiza la posibilidad de encontrar un problema que ya se abordó en una versión anterior.

Portal de descarga de McAfee

Puede descargar software de McAfee del [portal de descarga "Mis productos"](#) de McAfee. Auténtiquese con su número de concesión para ver todos los productos disponibles para descarga con su contrato de soporte. Recomendamos que use ePO para automatizar el despliegue del software, las actualizaciones y las definiciones de virus de McAfee. Para obtener más información, consulte la guía del producto de ePolicy Orchestrator ["ePolicy Orchestrator Product Guide"](#).

Parches y revisiones

Para verificar si hay actualizaciones de software disponibles (parches, software, archivos DAT diarios, archivos de firma, archivos de agentes), inicie sesión en el [portal empresarial](#) y haga clic en Product Patches (Parches de productos) en Self-Service (Autoservicio). Puede organizar la lista de parches por cualquiera de los encabezados de la tabla (Name [Nombre], Modified [Modificado], etc.) y navegar por la lista usando los botones Next (Siguiente) y Prev (Anterior).

En los despliegues grandes de red, ePO se puede usar para automatizar la distribución de aplicaciones y definiciones de virus a múltiples nodos de la red. Para conocer las instrucciones sobre cómo desplegar actualizaciones mediante ePO, consulte la guía de este producto ["ePolicy Orchestrator Product Guide"](#).

Soporte técnico de hardware

El Servicio de soporte técnico de hardware de McAfee ofrece un programa de mantenimiento para dar mantenimiento y reparar dispositivos de McAfee. Hay varios programas de soporte técnico de hardware disponibles para asistir a los clientes con los problemas de los dispositivos. Para obtener más información, consulte la guía del usuario de soporte técnico de hardware "[Hardware Support User Guide](#)".

Si el dispositivo de hardware de McAfee (incluidos dispositivos de McAfee Firewall, McAfee SmartFilter y McAfee Web Reporter) se debe activar, puede hacerlo en el [centro de activación online](#).

Mantener los productos actualizados

Aunque McAfee publica regularmente versiones nuevas de productos y discontinúa las viejas, el soporte técnico de McAfee se limita a la versión actual del producto y a la inmediatamente anterior. Se solicitará a los clientes que tengan versiones anteriores y que se comuniquen con el Servicio de soporte técnico que amplíen el producto a una versión con soporte técnico.

Para garantizar que tiene la versión más actual del producto, comuníquese con el administrador de cuentas de soporte técnico o consulte la página web sobre el ciclo de vida del soporte técnico de los productos y las tecnologías de McAfee "[McAfee Product & Technology Support Lifecycle](#)".

Mantenerse protegido

Alertas

Notificación de problema grave del administrador de cuentas de soporte técnico

El administrador de cuentas de soporte técnico le informará proactivamente sobre un problema potencial o un incidente grave. Trabajamos con usted para minimizar o invalidar el impacto en su entorno.

Support Notification Service

El servicio de notificación de soporte técnico "[Support Notification Service](#)" (SNS) envía, por correo electrónico, información sobre productos, como fin de vida útil (EOL), notificaciones de parches y ampliaciones, informes de amenazas, retrasos y versiones de emergencia de archivos DAT, y alertas graves que pueden requerir atención inmediata.

McAfee Labs Security Advisories

Creado por el equipo de investigación internacional, el servicio de los asesores de seguridad "[McAfee Labs Security Advisories](#)" asigna las amenazas más notorias a las tecnologías que pueden hacerles frente.

McAfee Labs DAT Notification Service

El servicio de notificación de archivos DAT "[McAfee Labs DAT Notification Service](#)" le informa cuando se publican los DAT diarios.

McAfee Labs Vulnerability Assessment

El servicio de evaluación de vulnerabilidades "McAfee Labs Vulnerability Assessment" envía la información más reciente sobre amenazas.

Consulte las clasificaciones de los [niveles de amenaza](#).

Recursos online

Global Threat Intelligence

La tecnología de inteligencia de amenazas global "Global Threat Intelligence" complementa la detección en las firmas de los archivos DAT con análisis de comportamiento en tiempo real. Si habilita esta característica, puede reducir el potencial de exposición a amenazas de la empresa.

Funcionamiento

1. Un usuario recibe un archivo que el agente de análisis considera sospechoso (por ejemplo, un archivo cifrado o comprimido) o para el que no existe una firma en la base de datos de archivos DAT local.
2. Mediante Global Threat Intelligence, el agente envía una huella digital del archivo para realizar una validación instantánea en la base de datos en tiempo real de McAfee Labs.
3. Si se determina que la huella digital es malintencionada, se envía una respuesta al usuario para bloquear o poner en cuarentena el archivo.

La base de datos McAfee KnowledgeBase contiene varios artículos sobre cómo maximizar la protección con Global Threat Intelligence:

- Artículo sobre cómo Global Threat Intelligence mejora la detección de malware: "How Global Threat Intelligence improves malware detection" ([KB53735](#))
- Artículo sobre cómo habilitar Global Threat Intelligence en el producto de McAfee: "How to enable McAfee Global Threat Intelligence in your McAfee product" ([KB70130](#))
- Artículo sobre cómo habilitar Global Threat Intelligence en VirusScan Enterprise "How to enable Global Threat Intelligence in VirusScan Enterprise" ([KB53732](#))
- Artículo sobre los niveles de gravedad de Global Threat Intelligence: "Global Threat Intelligence Sensitivity Levels" ([KB60999](#))

McAfee GetClean

La iniciativa para ser limpios "GetClean" minimiza las detecciones de falsos positivos tomando una captura de pantalla limpia de la imagen del entorno operativo común (COE) para capturar los archivos a fin de incluirlos en la lista blanca

El equipo de la lista blanca de McAfee analiza, valida y procesa los archivos que usted envía antes de agregarlos a la lista blanca de McAfee Global Threat Intelligence (GTI) y a los sistemas de prueba de McAfee Labs, donde se los analiza antes de cada nueva publicación de los archivos DAT para garantizar que no haya falsos positivos.

GetClean usa GTI para realizar una búsqueda sobre la reputación de los archivos y solo informa sobre archivos que son desconocidos para McAfee o que están clasificados incorrectamente.

Se puede encontrar información detallada sobre GetClean en el artículo [KB73044](#) de la base de datos KnowledgeBase.

McAfee Global Threat Intelligence Center

El centro McAfee Global Threat Intelligence Center contiene una lista completa de las principales vulnerabilidades y amenazas. También tiene vínculos a herramientas útiles para la eliminación de virus y herramientas de McAfee Foundstone® que pueden simular un sitio vulnerable para resaltar debilidades comunes.

El centro McAfee Threat Center incluye lo siguiente:

- Informes de amenazas: análisis de McAfee Labs que brindan información sobre amenazas de seguridad presentes y futuras.
- McAfee AudioParasitics: podcasts sobre las amenazas más recientes.
- Blog de McAfee Labs: blogs de investigadores de malware de McAfee.
- Descripciones de malware y vulnerabilidades actuales: clasificaciones de las amenazas más recientes.

Visite el centro [McAfee Global Threat Intelligence Center](#).

McAfee TrustedSource

El sitio web McAfee TrustedSource ofrece información precisa sobre la reputación de los remitentes de mensajes de correo electrónico por dominio y dirección IP. Además, le brinda una vista de la reputación actual e histórica y de los patrones de envío.

Visite el sitio web [TrustedSource](#).

Acceso online a archivos de definición

Muchos productos de McAfee requieren archivos de definición o DAT. Estos archivos contienen la información necesaria para que el motor antimalware detecte adecuadamente las amenazas y elimine las infecciones.

Tipo de DAT	Descripción
DAT diarios	Los productos de McAfee descargan automáticamente los archivos DAT. Los DAT diarios contienen la información más reciente sobre virus (sin un motor de análisis) y se actualizan todos los días. Descargue los archivos DAT diarios .
Súper DAT	Un archivo súper DAT es una actualización ejecutable de un paso de los archivos DAT usuales y el motor antimalware que usa su producto. Un súper DAT se puede usar para actualizar los DAT y el motor cuando otros métodos de actualización fallan o si el sistema se debe desconectar de la red. Descargue los archivos súper DAT .
DAT beta	Los archivos DAT beta son versiones por hora de los archivos DAT diarios que tienen definiciones adicionales de malware. Los DAT beta reciben pruebas de falsos positivos limitadas y se recomiendan principalmente para los sistemas de alto riesgo o cuando los DAT diarios no detectan una infección. Descargue los archivos DAT beta .
DAT extra	Los archivos DAT extra son archivos temporales de definición que McAfee Labs envía directamente en respuesta a malware que se le envió y que aún no cubren los archivos DAT diarios. Los DAT extra tienen como objetivo ofrecer cobertura de emergencia hasta que el nuevo malware se incorpore en los DAT diarios. Los DAT extra caducan automáticamente y se eliminan cuando las detecciones extra se agregan a los DAT diarios.

Obtener ayuda

Servicio de atención al cliente

Por preguntas sobre licencias y titularidad que no se relacionen con aspectos técnicos, comuníquese con el [Servicio de atención al cliente de McAfee](#) por teléfono o Internet.

Recursos técnicos online

McAfee proporciona herramientas online para resolver problemas rápida y fácilmente. El [portal empresarial](#) es el punto de inicio para buscar un conjunto integral de herramientas de soporte técnico, como la base de datos KnowledgeBase, documentación de productos y descargas de software.

KnowledgeBase

La base de datos McAfee KnowledgeBase contiene más de 15 000 artículos y ofrece una manera rápida y sencilla de buscar respuestas a sus preguntas.

El vínculo [Search the KnowledgeBase](#) (Buscar en la KnowledgeBase) brinda la capacidad de usar una búsqueda basada en consultas para encontrar respuestas a preguntas sobre productos de McAfee. Los resultados de las consultas se pueden restringir con los filtros que se encuentran en la parte izquierda de la página.

Puede marcar hasta 50 artículos como favoritos en la página de inicio de la base de datos KnowledgeBase haciendo clic en **Add to Favorites** (Agregar a favoritos) en la parte superior del artículo. Para eliminar un artículo de la lista de favoritos, haga clic en **My Favorites** (Mis favoritos) en la parte derecha de la página y, a continuación, haga clic en **Remove** (Eliminar) junto al nombre del artículo. También puede **explorar la base de datos KnowledgeBase** por producto y versión.

McAfee Community

La comunidad de McAfee denominada "McAfee Community" le permite conectarse con otros clientes para conocer y compartir soluciones sobre productos de McAfee. Los miembros de la comunidad pueden publicar debates, formar grupos de usuarios, compartir documentos y escribir publicaciones de blog.

Visite la comunidad [McAfee Community](#).

Envío de muestras de virus o malware a McAfee Labs

Cuando se envían muestras a McAfee Labs para su revisión, existen dos métodos de envío:

- **Portal empresarial de McAfee (análisis prioritario)**

Este es el método preferido de McAfee Labs para recibir envíos de clientes empresariales. Si se usa este método, podemos procesar las muestras y responder con más rapidez. Para hacer el envío online, seleccione **Submit a Sample** (Enviar muestra) en la sección **Interactive Support** (Soporte técnico interactivo) del portal empresarial. Se pueden encontrar instrucciones detalladas en el artículo [KB68030](#) de la base de datos KnowledgeBase.
- **Correo electrónico**

Puede enviar grandes cantidades de muestras directamente a McAfee Labs adjuntando los archivos a un mensaje de correo electrónico dirigido a esta dirección virus_research_platinum@avertlabs.com. Cuando envíe muestras por correo electrónico, debe comprimirlas en un archivo Zip protegido con contraseña y la contraseña debe ser "infected" (infectado) (todo en minúscula). Para obtener instrucciones sobre cómo crear un archivo Zip y protegerlo con contraseña, consulte estos artículos:

 - [Uso de WinZip](#) (en inglés)
 - [Cómo crear y utilizar carpetas comprimidas \(en zip\) en Windows XP](#)

Envío de información

Para ayudarnos a acelerar el proceso de revisión de las muestras, incluya la siguiente información además de la muestra:

- Una lista de los archivos que contiene el envío de la muestra, incluida una breve descripción de dónde o cómo se encontraron.
- Los síntomas por los que sospecha que la muestra es malintencionada.
- Si el producto de un tercero detecta malware, indique el nombre del proveedor de seguridad, el nombre del producto, el número de versión y el nombre del virus asignado a la muestra.
- Información del producto de McAfee (nombre del producto, motor y versión del archivo DAT).
- Los detalles del sistema que pueden ser relevantes, como el sistema operativo y los Service Packs.

Identificación de muestras para enviar

El artículo [KB53094](#) de la base de datos McAfee KnowledgeBase puede ayudar a los clientes a identificar muestras malintencionadas en el sistema.

Qué no enviar

No envíe capturas de pantalla, registros de antivirus o HijackThis ni capturas previas de archivos por el portal empresarial ni correo electrónico. Únicamente envíe los archivos que sospecha son malintencionados.

Diagnóstico y corrección automáticos

McAfee Virtual Technician (MVT) determina si la instalación, la actualización y el funcionamiento de los productos de McAfee son correctos. Los problemas se diagnostican y resuelven proactivamente cuando corresponde.

MVT se puede ejecutar de manera remota en un dispositivo cliente con ePolicy Orchestrator (MVT para ePO): [PD22556](#).

Descargue los paquetes de MVT para ePO [aquí](#):

MVT se puede ejecutar manualmente en una máquina cliente con <http://mvt.mcafee.com> desde ese cliente. Para obtener información detallada sobre cómo usar MVT y una lista de productos compatibles, [haga clic aquí](#).

Código del día de Endpoint Encryption

Los clientes que tengan McAfee Endpoint Encryption y que deban acceder a ciertas funciones del conjunto de herramientas de recuperación de desastres de cifrado de dispositivos de McAfee (SafeTech o WinTheck), necesitan un código único que cambia diariamente.

Para acceder al código del día de Endpoint Encryption, inicie sesión en el [portal empresarial](#) y seleccione **Endpoint Encryption Code of the Day** (Código del día de Endpoint Encryption) en **Additional Services** (Servicios adicionales) en el banner del sitio web.

También puede obtener el código del día en el portal de servicio "[McAfee ServicePortal](#)". Observe en **Additional Services** (Servicios adicionales), **Endpoint Encryption Code of the Day (Login Required)** (Código del día de Endpoint Encryption [inicio de sesión requerido]).

Herramienta Minimum Escalation Requirements (MER)

La herramienta de requisitos mínimos para remisión a una instancia superior "Minimum Escalation Requirements" (MER) recopila información sobre productos de McAfee y el sistema genera para asistir a nuestros técnicos con los problemas de diagnóstico. La información que recopila esta herramienta incluye un informe MSD (u otro SO equivalente), registros de eventos, claves del Registro de McAfee, archivos de registro de McAfee y archivos EXE actuales de McAfee. Los archivos exactos variarán por producto y versión. Una vez recopilada la información necesaria, la herramienta crea un archivo (comprimido) TGZ que usted puede enviar a nuestro técnico para que lo analice o lo remita a una instancia superior.

La herramienta MER se actualiza regularmente. Descargue la [última versión](#).

Para obtener información adicional sobre cómo usar la herramienta MER, [haga clic aquí](#).

La herramienta MER no está disponible para todos los productos. Para ver una lista de los productos compatibles con esta herramienta, [haga clic aquí](#).

Soporte técnico asistido

Si necesita asistencia de un especialista en productos, el soporte técnico empresarial de McAfee ofrece solicitudes de servicio online y soporte técnico telefónico. Para ayudarnos a resolver su problema lo más rápidamente posible, asegúrese de contar con la siguiente información:

- Número de concesión de soporte técnico.
- Ubicación geográfica de la instalación de software.
- Descripción detallada de los problemas o errores.
- Descripción del hardware en el que está instalado el software, incluido el número de serie o la etiqueta de servicio cuando corresponda (el hardware debe cumplir con las especificaciones publicadas de McAfee).
- Nombre y versión de todo sistema operativo, red y software en el que se ejecute el software de McAfee, incluidos parches y revisiones.
- Resultado de la herramienta Minimum Escalation Requirements (MER) (opcional).
- Si la solicitud de servicio se debe remitir a una instancia superior de soporte técnico, es posible que se le soliciten archivos adicionales o detalles sobre la instalación.

Información de contacto telefónico con el Servicio de soporte técnico

El contrato de soporte técnico Premium incluye acceso telefónico permanente. Para conocer una lista de los idiomas admitidos en su área local, comuníquese con el especialista en productos o el administrador de cuenta de soporte técnico.

Números de teléfono de soporte técnico

Cuando recibe el contrato de soporte técnico McAfee Premium, se le suministran los números de teléfono correspondientes para que los contactos autorizados se comuniquen con los especialistas en productos de McAfee y el administrador de cuentas de soporte técnico.

Soporte técnico fuera de las horas laborales

El soporte técnico que se brinda fuera del horario laboral varía según la gravedad del problema.

- **Problemas de gravedad 1 y 2**

Llame a la línea de especialistas en productos empresariales Platinum de su país y deje un mensaje para el especialista de turno. También se encuentra disponible un administrador de cuenta de soporte técnico. El objetivo de McAfee en estas situaciones consiste primero en estabilizar el entorno y, después, en investigar y resolver el problema.

- **Problemas de gravedad 3, 4 y 5**

Para los problemas que no sean graves, puede enviar una solicitud de servicio mediante el [portal empresarial](#). También puede llamar al número de teléfono del servicio [Gold Business Support](#) de su región.

Se creará un número de solicitud de servicio para cada caso nuevo que se abra. Este número se debe mencionar en todas las consultas sobre esa solicitud.

El estado de las solicitudes de servicio abiertas se puede ver iniciando sesión en el [portal empresarial](#) y seleccionado **View my open Service Requests** (Ver mis solicitudes de servicio abiertas) en **Interactive Support** (Soporte técnico interactivo).

Se pueden ver detalles de una solicitud de servicio específica haciendo clic en ella en el campo de estado. En la sección Updates (Actualizaciones), puede ver comentarios agregados por el Soporte técnico o agregar información que puede ayudarnos a resolver su problema.

Crear una solicitud de servicio online

Para crear una solicitud de servicio nueva, inicie sesión en el [portal empresarial](#) y haga clic en **Create a Service Request** (Crear solicitud de servicio). Complete todos los campos obligatorios y adjunte los archivos de registro adicionales o la información que pueda ser útil para el especialista del soporte técnico.

Use el portal empresarial para enviar problemas que no sean graves, como las solicitudes de gravedad 3, 4 y 5. Si tiene problemas de gravedad 1 o 2, llame a los especialistas en productos.

Un ingeniero de McAfee debería responder su solicitud de servicio dentro de las 24 horas hábiles. Según la complejidad del problema, es posible que el técnico se comuniquen con usted por teléfono.

El Servicio de soporte técnico de McAfee realizará tres intentos de comunicarse con usted, con un día de diferencia entre cada uno. Si recibimos una notificación de que no se encuentra en la oficina, pospondremos los intentos de seguimiento de ese período. Después de tres intentos infructuosos, asumiremos que el problema está resuelto y enviaremos una notificación sobre el cierre de la solicitud. Puede llamar al Servicio de soporte técnico de McAfee en cualquier momento dentro de los 30 días para reabrir la solicitud.

Control del estado de las solicitudes de servicio

El portal empresarial de McAfee ofrece a los usuarios varias opciones para ver el estado de sus solicitudes de servicio en la sección **Interactive Support** (Soporte técnico interactivo).

- 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 compañía)

Teléfono de Gold Business Support

Como cliente del soporte técnico empresarial, tiene acceso internacional y permanente a McAfee Gold Business Support. Durante el horario laboral, ofrecemos soporte técnico en el idioma local. Cuando este no está disponible, el soporte técnico se ofrece en inglés. Es posible que el servicio de soporte técnico en el idioma local no esté disponible para todos los productos. Para usar el soporte técnico telefónico, se solicitará que brinde su número de concesión de McAfee.

Consulte el [sitio web de McAfee](#) para conocer los últimos números de teléfono de soporte técnico para su país o consulte con el administrador de cuentas de soporte técnico (SAM).

Solicitudes de mejora de productos (PER)

Una solicitud de mejora de producto (PER), anteriormente denominada "solicitud de modificación de característica" (FMR), le permite solicitar características o funcionalidad adicionales para agregar a un producto de McAfee. El nuevo sistema automatizado facilita el envío de una PER, pero también mejora la información que recibe sobre su progreso. Para obtener información sobre el sitio web de PER, [haga clic aquí](#).

Aseguramiento de la calidad mediante nuestro programa Witness

La herramienta Witness registra datos cuando se los ingresa en nuestro sistema (incluidas las pulsaciones del teclado realizadas por los ingenieros y las posiciones del mouse) y los sincroniza con la llamada o la sesión de chat grabada. Esta información se usa para brindar comentarios y realizar capacitación.

Programa de comentarios del cliente

Como parte de nuestro Programa de comentarios del cliente, McAfee se asoció con Walker, un líder del sector.

Se envían encuestas de satisfacción del cliente cuando se cierran las solicitudes de servicio. Estas encuestas están basadas en la Web y se envían mediante una invitación por correo electrónico de feedback@customerdelight.mcafee.com. No se generarán encuestas para todas las solicitudes de servicio a fin de limitar la cantidad de mensajes de correo electrónico que se enviarán a un cliente determinado.

La información de la encuesta es confidencial y se usa para mejorar los servicios de McAfee. La información de la encuesta no se comparte con ninguna entidad que no sea McAfee.

Tabla de respuesta

Cada interacción con el soporte técnico empresarial comienza con el especialista en productos y se asigna un número de solicitud de servicio (SR) único para realizar un seguimiento de la resolución del problema. Intentamos resolver cada problema durante la primera llamada. Los problemas de los clientes que no se resuelven se evalúan en función de la gravedad y la prioridad de la resolución. Según esta evaluación, se les asigna un valor de nivel de impacto numérico.

Si el especialista en productos no puede resolver el problema o se le asigna un nivel de alto impacto, se lo remite a los siguientes niveles según sea necesario para su resolución. En cada nivel de la organización de soporte técnico de McAfee, se utilizarán todos los recursos disponibles para resolver el problema. Estos procesos se implementan en todas las solicitudes de servicio que se remiten a instancias superiores en la organización de soporte técnico de McAfee.

Remisión a instancias superiores y tiempos de respuesta

De acuerdo con el nivel de gravedad, la tabla de respuesta de McAfee documenta el tiempo durante el cual una solicitud de servicio puede permanecer abierta antes de que se la remita al siguiente nivel. Usted y el técnico acordarán la frecuencia de las comunicaciones sobre el estado de la SR cuando se la cree.

Tabla de remisión a instancias superiores y tiempos de respuesta

	Gravedad 1	Gravedad 2	Gravedad 3	Gravedad 4	Gravedad 5
Tiempo de respuesta	Teléfono: < 5 minutos				
	Chat: < 15 minutos				
	Portal empresarial Platinum: < 8 horas				
Remisión al nivel 3	< 1 hora	< 4 horas	< 3 días	< 7 días	< 10 días
Remisión a Ingeniería	< 4 horas	< 6 horas	< 5 días	< 10 días	< 10 días

Nota: Los tiempos indicados en la tabla de respuesta de soporte técnico corresponden a horarios y días laborales.

Definiciones de gravedad

McAfee define la gravedad de un problema según el impacto que tenga en su capacidad de realizar negocios. Un código de gravedad se asocia a todas las solicitudes de servicio, fallas y solicitudes de mejora para indicar el impacto y la urgencia de la solicitud.

Gravedad 1: la realización de negocios se detuvo

- La organización no puede realizar negocios o está afectada drásticamente.
- El producto no funciona.
- La conexión a Internet o el flujo de mensajes de correo electrónico se detuvo.
- La organización no puede ofrecer protección antivirus a la red.
- No hay una solución viable para este problema.

Gravedad 2: la realización de negocios está afectada drásticamente

- Los negocios de la organización están afectados, pero la organización puede seguir operando.
- Una característica principal, como la generación de informes o las actualizaciones, no funciona.
- Hay síntomas generalizados en la infraestructura de la organización.
- Entre los problemas, se incluyen fallas de instalación, conflictos con software de marcas importantes o problemas específicos de flujo de mensajes de correo electrónico.

- En términos generales, la organización puede ofrecer protección antivirus a la red, pero no se pueden actualizar recursos específicos.

Gravedad 3: la realización de negocios está afectada, pero la organización puede funcionar normalmente

- La capacidad de la organización para realizar negocios no está afectada.
- Los síntomas afectan un único sistema o partes aisladas del entorno.
- Funcionalidad específica no funciona.

Gravedad 4: la realización de negocios no está afectada, pero hay problemas evidentes

- La capacidad de la organización para realizar negocios no está afectada.
- Los síntomas afectan solamente unos pocos sistemas.
- La pérdida de funcionalidad tiene una solución simple.

Gravedad 5: solicitudes de información o modificaciones de características

- Se solicitan documentación de productos y otra información que no requiere solucionar un problema.
- Se solicitan modificaciones de la funcionalidad o el diseño de productos de McAfee.

Términos y condiciones de soporte técnico

[Términos y condiciones de soporte técnico de McAfee](#)

Directiva de fin de vida

Es posible que periódicamente elijamos discontinuar productos específicos. Estos son los motivos para hacerlo:

- Surge nueva tecnología que permite lograr una seguridad y una funcionalidad mejores.
- Un producto alcanza el fin de su ciclo de vida natural.
- La demanda de los clientes por este producto es baja y brindarle soporte técnico no es un uso efectivo de los recursos de desarrollo.

La administración de productos de McAfee establece el fin del ciclo de vida de un producto para trazar el nivel de soporte técnico que recibirá el producto a medida que avanza por su ciclo de vida. Nuestro objetivo es establecer expectativas y mantenerlo informado sobre el nivel de soporte técnico que puede recibir. Durante el período de fin de vida, McAfee cumplirá con los contratos de soporte técnico.

Para obtener más información, consulte la página web sobre el ciclo de vida del soporte técnico de los productos y las tecnologías de McAfee "[McAfee Product & Technology Support Lifecycle](#)".

Ofertas de servicio técnico Premium

(Gold) Enhanced Business Support

Ideal para las organizaciones con entornos de seguridad más complejos en los que normalmente se demoraría más en identificar las causas de origen y resolver los problemas. Gold Enhanced Business Support brinda acceso directo a especialistas en productos, cuya experiencia y conocimiento sobre seguridad garantizan que sus problemas se resuelvan rápidamente para minimizar el riesgo al que queda expuesta su organización.

(Platinum) Enterprise Support

Las empresas que se preocupan por la continuidad del negocio y el cumplimiento necesitan un mayor nivel de responsabilidad y soporte técnico predictivo. Un administrador de cuentas de soporte técnico asignado ofrece soporte técnico personalizado, análisis de protección, consejos proactivos y remisión a instancias superiores para los problemas técnicos complejos. Los clientes pueden acceder directamente a los especialistas en productos a fin de obtener asistencia técnica detallada para sus productos.

Global Enterprise Support

Global Enterprise Support es ideal para las organizaciones multinacionales administradas desde una ubicación central. Un administrador de cuentas de soporte técnico Global asignado ofrece administración centralizada de cuentas; además, se cuenta con especialistas en productos en cada región.

Large Enterprise Support

Large Enterprise Support ofrece a las organizaciones que tienen grandes volúmenes de requisitos la atención concentrada y la administración coordinada de un administrador de cuentas de soporte técnico Large. Este administrador, que trabaja en estrecha relación con el equipo de seguridad, brinda el compromiso necesario para cumplir con las demandas de las organizaciones que tienen un entorno complejo y clave para la misión. Además, aboga enérgicamente por ellas en McAfee. Para comunicarse con los especialistas en productos, solo tiene que llamarlos y ellos le proporcionarán la asistencia técnica necesaria.

Resident Enterprise Support

Las organizaciones que necesitan el más alto nivel de asistencia preventiva obtienen un beneficio considerable si cuentan con un administrador de cuentas de soporte técnico Resident o un especialista en productos. El administrador de cuentas de soporte técnico Resident aporta experiencia clave sobre seguridad al equipo interno, lo que permite que el equipo logre una mayor productividad, alinear las directivas y los controles de seguridad y disminuir el tiempo para obtener valor mediante planificación y asistencia para despliegues.

Servicios adicionales

Servicios de las soluciones

Muchos cliente no tienen tiempo o los recursos para desplegar completamente sus productos de seguridad. Los [servicios de las soluciones de McAfee](#) pueden ayudarlo a lograr rápidamente todo el valor de la solución de seguridad de McAfee y acelerar el retorno de la inversión.

Servicios QuickStart

Las organizaciones más chicas pueden aprovechar el beneficio de contar con expertos de seguridad que les brindarán asistencia para instalación, despliegue, configuración o ajuste con los [servicios McAfee QuickStart](#). Estos expertos puede conectarse a su sistema de manera remota y eliminar el esfuerzo de implementar, optimizar y configurar las soluciones de seguridad de McAfee.

McAfee Product Education

Adquiera las habilidades del mundo real que necesita para luchar efectivamente contra los ataques de hoy y las amenazas de mañana. El servicio de educación sobre productos "[McAfee Product Education](#)" combina la experiencia práctica con instrucción de expertos para que aproveche al máximo los productos de seguridad de McAfee.

McAfee Foundstone Practice

El servicio "[McAfee Foundstone Practice](#)" es líder en el asesoramiento de seguridad de redes que presta servicios a cientos de organizaciones de alto perfil, gobiernos federales y estatales y a las fuerzas militares. Nuestros asesores vinculados son expertos, educadores y autores técnicos reconocidos que pueden ayudar con las evaluaciones de la red, los controles de estado y los servicios de software y aplicaciones (SAAS).

Capacitación sobre seguridad estratégica

Proporcione al equipo de seguridad interno las herramientas y metodologías que necesita para defender su empresa. Fundstone combina demostraciones [interactivas en aulas](#) con laboratorios prácticos.



2821 Mission College Boulevard
Santa Clara, CA 95054
888 847 8766
www.mcafee.com

La información de este documento se proporciona con fines de capacitación únicamente y para la conveniencia de los clientes de McAfee. La información contenida en el presente está sujeta a modificaciones sin previo aviso y se proporciona "tal cual", sin garantía en cuanto a su precisión o aplicación a una situación o circunstancia en particular.

McAfee y el logotipo de McAfee [Insert <Relevant McAfee marks>] son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de McAfee, Inc. o sus empresas filiales en los Estados Unidos y en otros países. Otros nombres y marcas pueden ser reclamados como propiedad de otros fabricantes. Los planes, las especificaciones y las descripciones de productos aquí incluidos tienen carácter informativo únicamente y están sujetos a cambio sin previo aviso; además, no incluyen garantía de ningún tipo, explícita ni implícita. Copyright © 2012 McAfee, Inc. código de producto n.º 2012-Q3 TS-PH 01