



Bienvenido al soporte técnico de Entrust nShield



ENTRUST

SECURING A WORLD IN MOTION

Paquete de bienvenida

Una guía para utilizar los servicios de asistencia técnica de Entrust

Nuestro equipo global de asistencia técnica y de atención al cliente está comprometido en ofrecerle un servicio de clase mundial, con el apoyo de ingenieros expertos a su disposición para responder a sus consultas técnicas y para ayudar a resolver aspectos relacionados con su producto.

Este paquete de bienvenida le ayudará a comprender cómo acceder a la variedad de servicios de asistencia disponibles como parte de su paquete de apoyo y garantizar que obtenga el valor máximo de parte de los Servicios de asistencia y al cliente de nShield® de Entrust.

¿Qué incluye el paquete de bienvenida?

CÓMO COMENZAR

Esta guía tiene el objetivo de ponerlo en marcha con los Servicios de asistencia de Entrust tan pronto y tan fácil como le sea posible. Le ayudará a comprender los distintos métodos de contacto que puede utilizar para abrir una consulta técnica o de servicio al cliente.

También encontrará una descripción diseñada sobre las características en cada uno de nuestros servicios de apoyo, para satisfacer las necesidades de los sistemas críticos dentro de su organización.



Índice

Cómo utilizar los servicios de asistencia técnica de Entrust 4

Cómo acceder al centro de ayuda 5

Cómo suscribirse a notificaciones y alertas 6

Cómo utilizar los servicios de asistencia técnica de Entrust 7

¿Qué sucede cuando registra un ticket de servicio? 8

Anticipamos nuestras preguntas 9

Cómo nos encargamos de su ticket? 10

Cómo utilizar los servicios de asistencia técnica de Entrust 11

Premium Plus 12

Premium 13

Estándar 14

Servicio al cliente 15

Cómo utilizar los servicios de asistencia técnica de Entrust

Cómo ponerse en contacto con nosotros

Existen tres métodos que puede utilizar para ponerse en contacto con el Servicio de asistencia técnica y Servicio al cliente de Entrust para registrar una consulta

1. Cómo registrarse en el Centro de ayuda de Entrust
2. Cómo llamar a la Asistencia técnica de Entrust
(Vea la sección de Asistencia Técnica de esta guía para información de contacto)
3. Bienvenido al soporte técnico de Entrust nShield

Muchas preguntas y problemas se pueden resolver por medio de los recursos en línea del centro de ayuda

El centro de ayuda

Puede acceder al centro de ayuda para asistencia técnica de Entrust desde el siguiente enlace:

<https://nshieldsupport.entrust.com>

Para obtener acceso a este sitio es necesario un contrato de asistencia activo.

El centro de ayuda de Entrust ofrece los siguientes beneficios;

- Disponible 24x7: **El centro de servicio de Entrust es un portal de autoservicio fácil de utilizar que brinda acceso ilimitado a un capital de información disponible en línea veinticuatro horas al día, siete días a la semana**
- Busque en la base de conocimientos de Entrust: **Por medio de nuestra exhaustiva capacidad de búsqueda, el centro de ayuda le ofrece una base de conocimientos valiosos consejos para la resolución de problemas, artículos sobre cómo hacer las cosas y mejores prácticas**
- Suscríbese a las notificaciones y alertas sobre productos: **El centro de ayuda de Entrust ofrece una función de suscripción que facilita notificaciones sobre nuevos lanzamientos de software, actualizaciones de productos, alertas de seguridad, así como otras noticias relacionadas con la asistencia**

Una vez que ha registrado una cuenta para el centro de datos para suscribirse a actualizaciones, solo debe seleccionar el grupo de productos sobre el que desea recibir notificaciones.

Puede resolver muchas preguntas y problemas con los recursos del centro de ayuda, tales como la documentación de productos, notas sobre lanzamiento de productos, alertas de seguridad e información sobre errores.

Cómo acceder al centro de ayuda

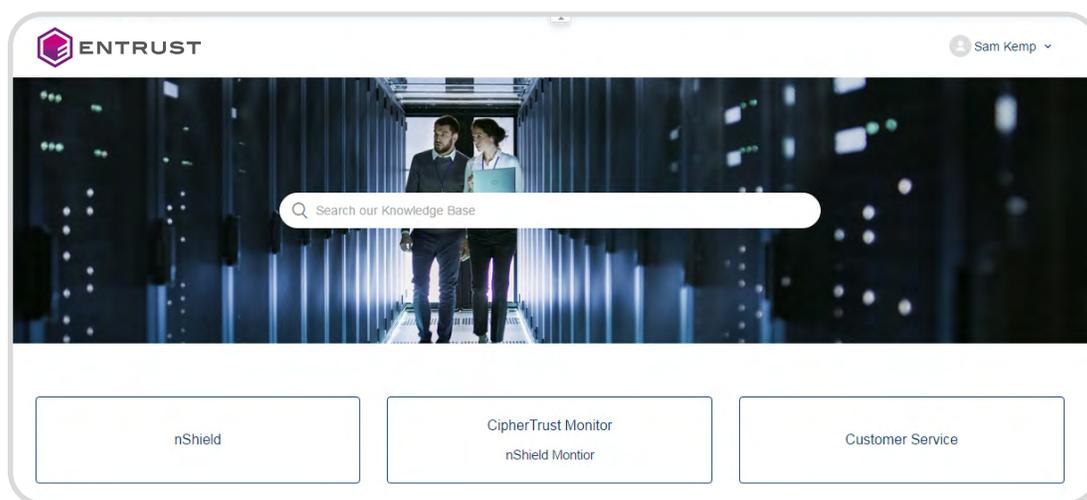
Solicite credenciales para el inicio de sesión

Debe tener una cuenta con Entrust antes de que pueda acceder a todos los artículos del centro de ayuda o enviar solicitudes de asistencia.

Cualquier persona con un contrato de asistencia válido puede obtener una cuenta.

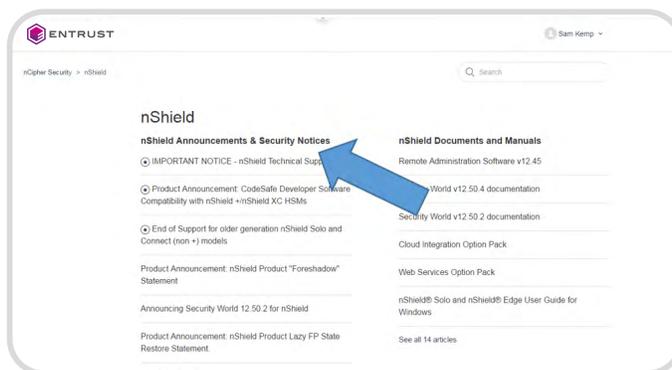
Puede enviar un correo electrónico al equipo de asistencia de Entrust a la dirección support@entrust.com, o utilizando los números de contacto de la sección **Cómo contactarnos** en este paquete de bienvenida.

Si ya tiene una cuenta pero no sabe cuál es su contraseña, puede hacer clic en el enlace "Olvidé mi contraseña" para restablecer su acceso al sitio.

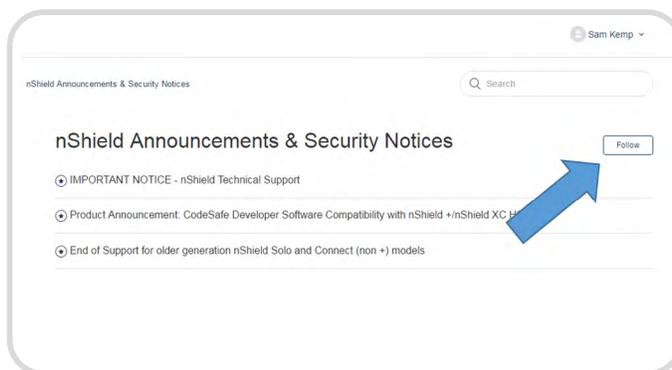


Cómo suscribirse a notificaciones y alertas

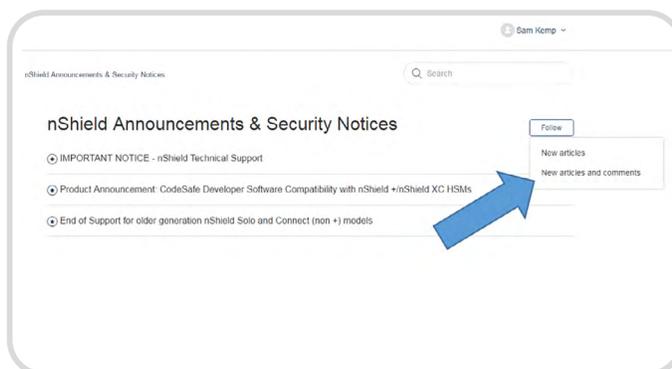
1. Seleccione el tema de interés



2. Haga clic en 'Seguir'



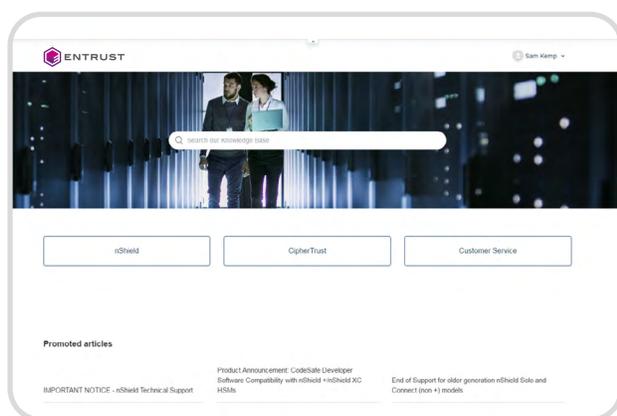
3. Seleccione la opción 'artículos nuevos'



Cómo utilizar los servicios de asistencia técnica de Entrust

Por medio del centro de ayuda

Puede levantar un ticket de asistencia por medio de nuestro centro de ayuda. Solamente debe iniciar sesión y hacer clic en el botón "enviar solicitud" en el menú superior de navegación help.entrust.com



Es importante recordarle que nos brinde toda la información que le sea posible de manera que nuestros ingenieros del servicio de asistencia puedan iniciar el proceso de resolución de problemas con rapidez.

Por medio de correo electrónico

Si desea contactarnos por correo electrónico, nuestra dirección es: nshield.support@entrust.com

Al momento de recibir su correo electrónico se va a generar un ticket y un ingeniero del servicio de asistencia de Entrust se pondrá en contacto con usted dentro del plazo destinado en su contrato de apoyo.

El correo electrónico se monitorea durante horas hábiles regulares.

Por teléfono

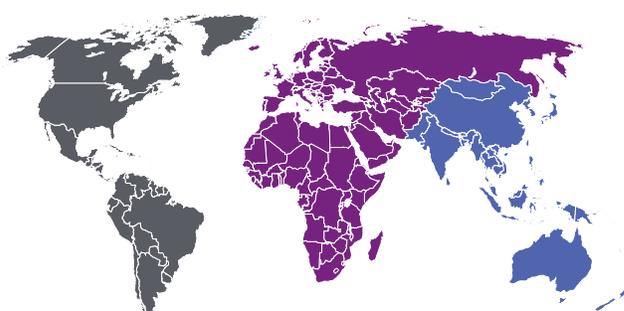
También nos puede contactar por vía telefónica, utilizando los siguientes números.

TOME EN CUENTA: es posible que se graben las llamadas salientes y entrantes para propósitos de diagnóstico, calidad y capacitación.

EMEA
8:30am-5pm (GMT) **44 1223 622444**

APAC
9am-5pm (Hong Kong) **+852 3008 3188**
Australia **+61 8 9126 9070**
Japón **+81 50 3196 4994**

CONTINENTE AMERICANO
9am-9pm (GMT-5) **+1 (833) 425-1990**
Brasil **+55 11 3230 5205**



¿Qué sucede cuando registra un ticket de servicio?



Usted recibirá un correo electrónico con la confirmación del número de referencia de su ticket.



El tique se asignará a uno de nuestros ingenieros expertos en asistencia técnica, quien le estará contactando para hablar del tema y planificar los primeros pasos para lograr una solución.



Le mantendremos actualizado de manera regular conforme progresa la investigación de su problema. También puede revisar el estado actual de su ticket por medio de nuestro centro de ayuda.

Anticipamos nuestras preguntas

Es posible que debamos solicitarle parte de la siguiente información para ayudarnos a encontrar una resolución para su problema.

- Número de serie
- Una descripción de la avería y las circunstancias en las que ocurre
- Información sobre el software o la unidad de hardware (si aplica), p. ej. la versión, el número de licencia, el entorno, etc.;
- Información de diagnóstico (p. ej. bitácoras/depuraciones/rastreo de archivos/volcados de memoria)
- Una evaluación de la gravedad de la falla en términos del impacto operacional en su organización (refiérase al dorso de la tabla)



¿Cómo nos encargamos de su tiquete?

Les damos prioridad a los tiquetes con base en la gravedad del impacto en su entorno, así como el nivel de servicio que ha adquirido. Refiérase a la siguiente tabla al enviar un tiquete de asistencia por medio del centro de ayuda.

GRAVEDAD DEL TIQUETE	DEFINICIÓN	RESULTADO
Gravedad 1	Urgente: Problemas graves que le impiden al cliente llevar a cabo funciones comerciales críticas	<ol style="list-style-type: none">1. Desplome o bloqueo del sistema de producción2. Corrupción de los datos de producción (pérdida de datos, datos no disponibles)3. Los sistemas de producción con impacto considerable como degradación grave del desempeño4. El sistema de producción y/o los datos están en riesgo de interrupción o pérdida potencial5. La solución para el sistema de producción es necesaria de forma inmediata
Gravedad 2	Alta: Cliente o grupo de trabajo capaz de llevar a cabo las funciones laborales pero el desempeño de las funciones laborales se ve degradado o gravemente limitado	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema de producción con impactos adversos2. Corrupción de los datos no relacionados con la producción (pérdida de datos, datos no disponibles)3. Desplome o bloqueo del sistema no relacionado con la producción4. El sistema y/o los datos no relacionados con la producción están en riesgo de interrupción o pérdida potencial5. La solución para sistema no relacionado con la producción es necesaria de forma inmediata6. El(los) sistema(s) de desarrollo es(son) inoperantes
Gravedad 3	Normal: El desempeño o la función laboral del cliente o del grupo de trabajo no se ven afectados en gran medida	<ol style="list-style-type: none">1. El sistema de producción o desarrollo ha encontrado un problema o defecto que no es crítico2. Preguntas sobre el uso de productos
Gravedad 4	Baja: Impacto mínimo al sistema; incluye solicitud de funciones y otras preguntas no críticas	Pregunta/solicitud de información/consultas de administración

Cómo utilizar los servicios de asistencia técnica de Entrust

	PREMIUM PLUS	PREMIUM	ESTÁNDAR
Asistencia vía telefónica 24 x 7 x 365	✓		
Asistencia vía telefónica durante el horario comercial de la región*	✓	✓	✓
Solicitudes de registro por medio del centro de ayuda y asistencia por correo electrónico (horario comercial de la región)	✓	✓	✓
Respuesta a la consulta inicial de 4 horas máximo	✓	✓	
Respuesta a la consulta inicial de 8 horas máximo			✓
Acceso a artículos de información, anuncios de productos e información por medio del centro de ayuda	✓	✓	✓
Reemplazo anticipado de hardware defectuoso	✓	✓	
Devolución de hardware con averías a Entrust para reparación o reemplazo (plazo de entrega de 15 días)			✓
Actualizaciones de firmware y software	✓	✓	✓
Reparación en caliente de problemas de firmware y de software si está disponible	✓	✓	✓

*Ver sección [Cómo utilizar los servicios de asistencia técnica de nShield de Entrust](#)

Premium Plus

- Acceso 24/7 a nuestra asistencia técnica experta por medio del portal web, vía telefónica y correo electrónico
- Respuesta inicial en un plazo de 4 horas Proceso de gestión de incidentes críticos para resolver problemas técnicos críticos para la misión
- Reparación en caliente de problemas de firmware y de software
- Reemplazo de hardware avanzado
- Acceso al centro de Ayuda y la base de conocimiento
- Actualizaciones de software, firmware y documentación
- Gestión de escalaciones por prioridades

Nuestro paquete de asistencia Premium Plus le brinda nuestro mayor nivel de asistencia técnica 24x7. Está diseñado para organizaciones que no pueden permitir el impacto en sus negocios por cortes extendidos dentro de su entorno crítico habitual.

La asistencia Premium Plus incluye acceso a nuestro equipo altamente cualificado de ingenieros de asistencia técnica las 24 horas del día, los 365 días del año (vía telefónica solamente los fines de semana y feriados públicos), así como nuestro servicio de Reemplazo anticipado. Una vez que se ha confirmado la avería, este servicio despacha un dispositivo de reemplazo antes de que finalice el siguiente día hábil, sin necesidad de regresar primero el equipo con la avería.

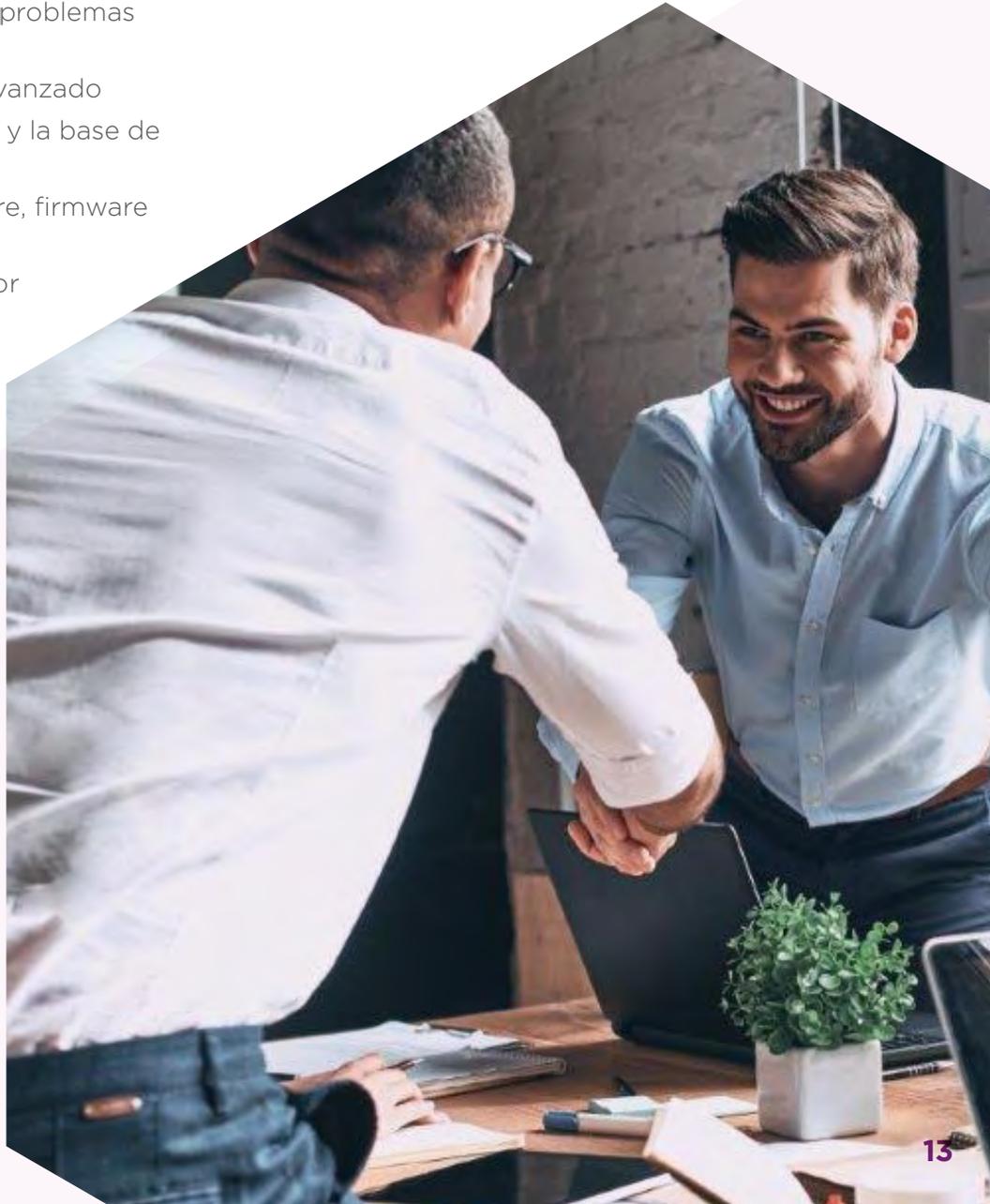
Para el reemplazo anticipado tome en cuenta que una unidad de reemplazo siempre contiene el software más actualizado, mientras que su unidad existente podría contener una versión diferente. Esto quiere decir que es posible que deba realizar ajustes para operar la unidad de reemplazo. Infórmenos con anticipación en caso de que necesite cargar una versión de software diferente a su unidad de reemplazo.

Deberá retirar y devolvernos el producto con la avería, así como instalar el producto de reparación/reemplazo por su cuenta, lo que incluye cualquier impuesto o arancel.

Premium

- Acceso a nuestro equipo de Asistencia Técnica por medio del centro de ayuda, por vía telefónica o correo electrónico durante las horas comerciales en la región
- Respuesta inicial en un plazo de 4 horas
- Proceso de gestión de incidentes críticos para resolver problemas técnicos críticos para la misión
- Reparación en caliente de problemas de firmware y de software
- Reemplazo de hardware avanzado
- Acceso al centro de ayuda y la base de conocimiento
- Actualizaciones de software, firmware y documentación
- Gestión de escalaciones por prioridades

Nuestro paquete de soporte Premium incluye la mayoría de características del paquete Premium Plus como el reemplazo avanzado de hardware, tiempos de respuesta más rápidos y un manejo de escalamiento de prioridad. Es adecuado para los entornos habituales de su sistema, donde no se requiere un servicio 24/7.



Estándar

- Acceso a nuestro equipo de asistencia técnica por medio del centro de ayuda, por vía telefónica o correo electrónico durante las horas comerciales en la región
- Respuesta inicial en un plazo de 8 horas
- Reparación en caliente de problemas de firmware y de software
- Acceso a la base de conocimiento
- La reparación o reemplazo de las unidades con averías verificadas en un plazo de 15 días hábiles después de recibidas

El paquete de asistencia Entrust Estándar le brinda a su organización los servicios de asistencia técnica que necesite para un entorno no crítico, de desarrollo o de pruebas. Le permite acceder a nuestros ingenieros de asistencia técnica que se esforzarán por responder cualquier pregunta que tenga sobre la instalación, configuración y mantenimiento de sus

productos de Entrust. Reemplazo de equipos (paquete estándar). Vamos a reparar una unidad de equipo original o darle un reemplazo después de recibir su reporte y nuestra confirmación de que la unidad presenta una avería. Después le enviaremos la unidad reparada o de reemplazo en un plazo de 15 días hábiles después de recibir la unidad con la avería. Deberá retirar y devolvernos el producto original, así como instalar el producto de reparación/reemplazo por su cuenta, lo que incluye cualquier impuesto u obligación. Tome en cuenta que una unidad de reemplazo siempre contiene el software más actualizado, mientras que su unidad podría contener una versión diferente. Esto quiere decir que es posible que deba realizar ajustes para operar la unidad de reemplazo. Infórmenos con anticipación en caso de que necesite cargar una versión de software diferente a su unidad de reemplazo.

Servicio al cliente

Una vez que el equipo de soporte técnico de nShield haya diagnosticado que su hardware es defectuoso, nuestro equipo de servicio al cliente dedicado trabajará con usted para coordinar la logística de reemplazo o reparación de su dispositivo defectuoso.

Premium y Premium Plus:

Se enviará un dispositivo de reemplazo equivalente al final del siguiente día hábil.

Estándar:

Nuestro equipo de devoluciones se encargará de recoger su dispositivo averiado. Una vez recibido en nuestro hub, el dispositivo será reparado y devuelto dentro de los 15 días posteriores a su recepción. Si el dispositivo es irreparable, se enviará un reemplazo.

En todos los casos se ofrecerá un envío prepago, en ambas direcciones.



Para saber más sobre los
HSMs nShield de Entrust

HSMinfo@entrust.com

entrust.com/HSM

SOBRE ENTRUST CORPORATION

Entrust ayuda a que el mundo se mueva de forma segura al permitir la protección fiable de identidades, pagos y datos. Hoy más que nunca, las personas exigen experiencias seguras y sin problemas, ya sea que crucen fronteras, realicen una compra, accedan a servicios de gobierno electrónico o inicien sesión en redes corporativas. Entrust ofrece una variedad incomparable de soluciones de seguridad digital y emisión de credenciales en el núcleo de todas estas interacciones. Con más de 2500 colegas, una red de socios globales y clientes en más de 150 países, no es de extrañar que las organizaciones más confiables del mundo confíen en nosotros.

Más información en
entrust.com/HSM

