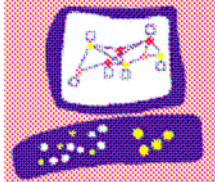


Centro del Usuario ***Manual de*** ***introducción***

Check Point[®]
SOFTWARE TECHNOLOGIES LTD.



We Secure the Internet.

Última actualización: 9 de abril de 2007

Índice

	<i>Página</i>
1 Introducción al Centro del Usuario . . .	2
Bienvenidos al Centro del Usuario	
Terminología del Centro del Usuario	
2 Creación de la cuenta en el Centro del Usuario . . .	3
Creación del perfil de usuario	
Creación del perfil de de cuenta	
Incorporación a una cuenta existente	
3 Manejo de productos . . .	5
Agregar productos a una cuenta	
Licenciar un producto	
Actualización de licencia	
Descarga de licencia existente	
Traslado de productos entre cuentas	
Editar información de productos	
4 Manejo de la cuenta en el Centro del Usuario . . .	9
Actualización del perfil de usuario	
Solicitud de contraseña	
Cambio de contraseña	
Cambio de nombre de usuario	
Actualización del perfil de cuenta	
Agregar nuevos usuarios a una cuenta	
Cambio de los permisos del usuario	
5 Herramienta de servicio y asistencia (SST) en línea . . .	12
Apertura de una solicitud de servicio	
Vista de solicitud de servicio existente	
Actualización de una solicitud de servicio abierta	
Agregar un documento adjunto a una solicitud de servicio abierta	
6 Servicio y asistencia . . .	14
Ver contratos de servicio y asistencia	
Generación de ofertas de soporte para empresas y soporte colaborativo para empresas	
Acceso a descarga de suscripción al software	
Acceso a la documentación de productos	
Acceso a SecureKnowledge	
Suscripción a los boletines mensuales	
7 Recursos	16
Servicios de cuentas de Check Point	
Soporte técnica de Check Point	
Soporte de SofaWare	
Soporte de Zone Labs	

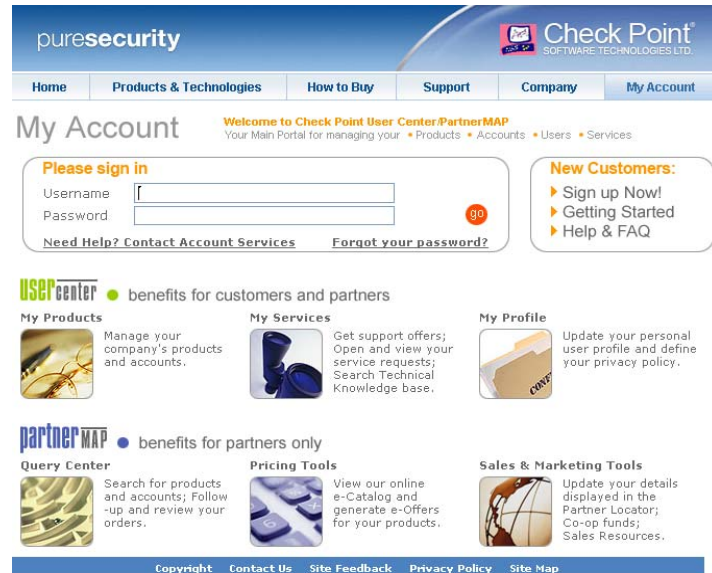
1 Introducción al Centro del Usuario

.....

Bienvenido al Centro del Usuario

El Centro del Usuario de Check Point ofrece la gestión de todas sus necesidades en Check Point mediante una sola suscripción:

- Manejo de usuarios y cuentas
- Obtención de ofertas de soporte
- Licenciar productos
- Abrir y gestionar las solicitudes de servicio a través de la herramienta de servicio y asistencia (SST) en línea
- Acceso a descargas y documentación de productos.
- Buscar bases de datos de conocimientos técnicos.



Terminología del Centro del Usuario

Account Profile (Perfil de la cuenta): el perfil creado al crear una cuenta que contiene la información de la cuenta y del perfil de la compañía.

Certificate Key (Clave de certificado): cadena alfanumérica única de doce caracteres, que se utiliza para identificar sus productos de software Check Point. (p.ej., EDF263E3C6F3)

MAC Address (Dirección MAC): cadena alfanumérica única que se utiliza para identificar su aparato VPN-1 Edge. (p.ej., 00:08:DA:54:68:BC)

Order Key (Clave de pedido): una clave de pedido consiste en dos cadenas alfanuméricas de siete caracteres, que se utiliza al agregar productos a una cuenta.

Service Tag Number (STN) (Número de etiqueta de servicio): cadena alfanumérica única de siete caracteres que se utiliza para identificar sus aparatos Check Point Connectra e InterSpect. (p.ej., 542YK83)

Username (Nombre de usuario): la dirección de correo electrónica exclusiva de un usuario, que se utiliza para iniciar una sesión en el Centro del Usuario.

User Profile (Perfil de usuario): el perfil que contiene la información de contacto personal del usuario.

2 Creación de la cuenta en el Centro del Usuario

.....

Creación del perfil de usuario

El primer paso para crear una cuenta en el Centro del Usuario es crear el perfil de usuario.

Cree su perfil de usuario:

1. Vaya a la página de conexión del Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en el enlace “New Customers: Sign up Now!” (Nuevos clientes: Inscribirse ahora)
3. Complete el formulario de perfil de usuario
4. Pulse el botón “Submit” (Enviar)

Al crear su perfil de usuario, se le envía un mensaje electrónico generado por el sistema. El mensaje contiene su nombre de usuario y su contraseña temporal del Centro del Usuario.

Creación del perfil de cuenta

Si ha adquirido un producto Check Point que aún no está registrado, será preciso hacerlo en el Centro del Usuario de Check Point. Para ello, debe crear primero un perfil de cuenta.

Cree su perfil de cuenta:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Create Account” (Crear cuenta)
4. Complete el formulario de perfil de cuenta
5. Pulse el botón “Submit” (Enviar)

Una vez completado el formulario de perfil de cuenta, se le redirige a la página Account Profile View (Vista de perfil de cuenta). Compruebe que la información es exacta y tome nota de su número de identificación de cuenta.

Incorporación a una cuenta existente

Si su compañía ya tiene una cuenta en el Centro del Usuario, el administrador de cuentas puede incorporar a ella a través del Centro del Usuario. (Para obtener instrucciones acerca de cómo agregar nuevos usuarios a una cuenta existente, consulta la Sección 4 “Agregar nuevos usuarios a una cuenta existente”).

Para incorporarse a una cuenta:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Join an Account” (Incorporarse a una cuenta)
4. Complete los campos obligatorios
5. Pulse el botón “Submit” (Enviar)

Si necesita ayuda para localizar la cuenta de su compañía en el Centro del Usuario, póngase en contacto con los Servicios de cuentas de Check Point para enviar un mensaje electrónico a AccountServices@checkpoint.com o bien envíe una solicitud en línea en http://www.checkpoint.com/form/contact_account.html o llame (en los Estados Unidos) al +1 972-444-6600, opción 5.

3 Manejo de productos

.....

Agregar productos a una cuenta

En la mayoría de los casos, Check Point agrega productos a su cuenta en el Centro del Usuario en el momento de la compra. Si tiene un producto no registrado, siga las instrucciones a continuación para agregar el producto a su cuenta.

Para agregar nuevos productos:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Add Products” (Agregar productos)
4. En el menú desplegable, seleccione su cuenta
5. Introduzca la clave de certificado, la dirección MAC o el número de tarjeta de servicio (STN) del producto* **-o bien-** introduzca la clave de pedido suministrada por el proveedor
6. Pulse el botón “Submit” (Enviar)

**Pulse el botón “Add More Products” (Agregar más productos) para agregar hasta 16 productos de una vez.*

Una vez agregados los productos, el Centro del Usuario confirma qué productos se agregaron satisfactoriamente y cuáles no.

Licenciar un producto

Para generar una licencia, debe contar con permisos de “License” (Licencia) o “Administrator” (Administrador) en el Centro del Usuario.

Para obtener la licencia de una sola clave de certificado:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Products” (Productos)
4. En el menú desplegable, seleccione su cuenta
5. Pulse “License” a la derecha de la clave de certificado
6. Complete todos los campos obligatorios, que están marcados con un asterisco
7. Pulse el botón “Activate/Change” (Activar/Cambiar)

Para obtener licencias de varias claves de certificado:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Products” (Productos)
4. En el menú desplegable, seleccione su cuenta

5. Marque la casilla a la izquierda de cada clave de certificado de la que desea obtener licencia
6. Haga clic en "License" en la parte superior de la pantalla
7. Complete todos los campos obligatorios, que están marcados con un asterisco
8. Pulse el botón "Activate/Change" (Activar/Cambiar*)

**Se le pedirá que repita los pasos 7 y 8 por cada producto del que obtiene licencia.*

Una vez obtenida la licencia de su producto, recibirá un mensaje electrónico generado por el sistema. También puede descargar el archivo de licencia haciendo clic en "Get License" (Obtener licencia) de la pantalla de confirmación de licencia.

Actualización de licencia

Para actualizar una licencia de NG a NG con Application Intelligence o NGX:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña "Accounts & Products" (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña "Products" (Productos)
4. En el menú desplegable, seleccione su cuenta
5. Haga clic en "License" a la derecha de la clave de certificado que desea actualizar
6. Complete todos los campos obligatorios (seleccione del menú desplegable Version la *nueva versión*)
7. Pulse el botón "Activate" (Activar)*

Una vez obtenida la licencia de su producto, recibirá un mensaje electrónico generado por el sistema, con su archivo de licencia. También puede descargar el archivo de licencia haciendo clic en "Get License" (Obtener licencia) de la pantalla de confirmación de licencia.

Para actualizar una licencia de 4.1 o anterior a NG o posterior:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña "Accounts & Products" (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña "Products" (Productos)
4. En el menú desplegable, seleccione su cuenta
5. Haga clic en el enlace "More" (Más), a la derecha de la clave de certificado
6. Pulse el botón "Upgrade" (Actualizar)
7. Examine la página de datos de actualización
8. Para completar la actualización, pulse el botón "Continue"

**El botón "Upgrade" (Actualizar) está disponible sólo para productos de la versión 4.1 o anterior y que tienen derecho a una actualización de versión.*

Después de actualizar a NG, tendrá que generar una nueva licencia para obtener las funciones actualizadas.

Descarga de licencia existente

Puede descargar la licencia generada más recientemente a través del Centro del Usuario.

Para descargar un archivo de licencia:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña "Accounts & Products" (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña "Products" (Productos)
4. Seleccione su cuenta del menú desplegable
5. Haga clic en el enlace "Get" (Obtener), a la derecha de la clave de certificado

Traslado de productos entre cuentas

El único que tiene los permisos necesarios para trasladar productos de una cuenta es el administrador de cuentas. Para trasladar un producto necesita el número de siete cifras de la cuenta a la que desea transferirlo, junto con la dirección electrónica de un usuario de la cuenta.

Para trasladar un producto de su cuenta:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña "Accounts & Products" (Cuentas y productos)
3. Seleccione la cuenta que contiene el producto que desea trasladar
4. Haga clic en la subpestaña "Products" (Productos)
5. Marque la casilla a la izquierda del producto que desea trasladar
6. Haga clic en el enlace "Move to Account" (Mover a la cuenta)
7. Escriba el número de la cuenta a la que desea trasladar el producto
8. Escriba el nombre de usuario (dirección electrónica) de un usuario de la cuenta
9. Pulse el botón "Update" (Actualizar)
10. Para confirmar el traslado, pulse el botón "Approve" (Aprobar)

Una vez transferidos los productos, el Centro del Usuario le confirma si el traslado tuvo lugar o no. Además, el sistema genera mensajes electrónicos de confirmación, que se envían al usuario que realiza el traslado y al destinatario del nuevo producto.

Editar información de productos

Puede actualizar la plataforma de hardware y el sistema operativo, así como agregar nuevos comentarios de productos o modificar existentes sin generar una nueva licencia.

Para editar la información de un producto:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Products” (Productos)
4. Seleccione su cuenta del menú desplegable
5. Haga clic en “Edit” (Editar), a la derecha del producto que desea modificar
6. Efectúe los cambios según sea necesario
7. Pulse el botón “Update” (Actualizar) para guardar los cambios

4 Manejo de la cuenta en el Centro del Usuario

.....

Actualización del perfil de usuario

Para actualizar su perfil de usuario:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “My Profile” (Mi perfil)
3. Pulse el botón “Update Profile” (Actualizar perfil)
4. Aplique los cambios necesarios*
5. Pulse el botón “Submit” (Enviar) para guardar los cambios

**Para actualizar su dirección de correo electrónico, ver “Changing your username” (Cambiar el nombre de usuario) a continuación.*

Solicitud de contraseña

Si ha perdido su contraseña del Centro del Usuario, puede solicitar una nueva conforme a las siguientes instrucciones.

Para solicitar una nueva contraseña:

1. Vaya a la página de conexión del Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en el enlace “Forgot your password?” (“¿Ha olvidado su contraseña?”), al pie de la página
3. Escriba su dirección de correo electrónico
4. Haga clic en el enlace “Get Password” (Obtener contraseña)

Recibirá un mensaje con una nueva contraseña generada por el sistema. Para cambiar la contraseña, siga las siguientes instrucciones.

Cambio de contraseña

Para cambiar su contraseña del Centro del Usuario:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “My Profile” (Mi perfil)
3. Pulse el botón “Change Password” (Cambiar contraseña)
4. Escriba la contraseña anterior
5. Escriba la nueva contraseña
6. Confirme la nueva contraseña
7. Pulse el botón “Submit” (Enviar) para guardar los cambios

Cambio de nombre de usuario

Para cambiar o actualizar un nombre de usuario (dirección de correo electrónico) en el Centro del Usuario, el administrador de la cuenta debe agregar la nueva dirección electrónica y luego quitar de la cuenta la dirección anterior.

Para agregar un nuevo nombre de usuario (dirección de correo electrónico):

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Users Administration” (Administración de usuarios)
4. En el menú desplegable, seleccione su cuenta
5. Haga clic en “Add Contact” (Agregar contacto)
6. Escriba el nuevo nombre de usuario (dirección electrónica)
7. Asigne permisos según corresponda
8. Pulse el botón “Submit” (Enviar)
9. Si así se lo piden, escriba su nombre completo y seleccione el país en el menú desplegable
10. Pulse el botón “Submit” (Enviar)

El sistema genera un nuevo nombre de usuario y una nueva contraseña, que usted recibe en un mensaje electrónico.

Agregar nuevos usuarios a una cuenta

El único que posee los permisos necesarios para agregar nuevos usuarios a una cuenta es el administrador de cuentas

Para agregar un nuevo usuario:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Users Administration” (Administración de usuarios)
4. Seleccione la cuenta a la que desea agregar el nuevo usuario
5. Haga clic en “Add Contact” (Agregar contacto)
6. Escriba el nuevo nombre de usuario (dirección electrónica) del usuario
7. Asigne permisos según corresponda
8. Pulse el botón “Submit” (Enviar)
9. Si se lo piden, escriba el nombre completo del usuario y en el menú desplegable, seleccione el país
10. Pulse el botón “Submit” (Enviar)

Si el usuario ya dispone de un perfil de usuario, recibe un mensaje electrónico de confirmación generado por el sistema que le notifica que ha sido agregado a la cuenta. Si el nuevo usuario no tiene un perfil existente, recibe en el mensaje de confirmación su nombre de usuario y su contraseña del Centro del Usuario.

Cambio de los permisos del usuario

El único que posee los permisos necesarios para cambiar los permisos de un usuario es el administrador de cuentas

Para cambiar los permisos del Centro del Usuario del usuario:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Users Administration” (Administración de usuarios)
4. Haga clic en “More” (Más) a la derecha del usuario cuyos derechos desea cambiar
5. Haga los cambios en los permisos del usuario según sea necesario
6. Pulse el botón “Update” (Actualizar) para guardar los cambios

Actualizar el perfil de cuenta

Para actualizar el perfil de cuenta:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Accounts & Products” (Cuentas y productos)
3. Haga clic en la subpestaña “Account Profile” (Perfil de cuenta)
4. Seleccione del menú desplegable la cuenta que quiere actualizar
5. Pulse el botón “Update Account” (Actualizar cuenta)
6. Aplique los cambios necesarios
7. Pulse el botón “Submit” (Enviar) para guardar los cambios

5 Herramienta de servicio y soporte (SST) en línea

.....

Apertura de una solicitud de servicio

Para abrir una nueva solicitud de servicio:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Support” (Soporte)
3. Haga clic en la subpestaña “Create Service Request” (Crear solicitud de servicio)
4. Seleccione la cuenta en la que desea abrir la solicitud de servicio
5. Seleccione el nivel de soporte
6. Siga las indicaciones, que varían en función del tipo de soporte que se selecciona
7. Pulse el botón “Submit” (Enviar) para abrir la solicitud de servicio

Tome nota del número de solicitud de servicio que se suministra en la página de confirmación.

Vista de solicitud de servicio existente

Puede ver las solicitudes de servicio abiertas con su nombre de usuario, así como otras con su número de cuenta.

Para ver una solicitud de servicio existente

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Support” (Soporte)
3. Haga clic en la subpestaña “My Service Requests” (Mis solicitudes de servicio)
4. Complete los campos de criterios de búsqueda
5. Pulse el botón “Go” (Ir)
6. Al pie de la pantalla aparecen los resultados*

**Como opción predeterminada, se abren todas las solicitudes de servicio abiertas con su nombre de usuario.*

Actualización de una solicitud de servicio abierta

Para actualizar una solicitud de servicio abierta:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Support” (Soporte)
3. Haga clic en la subpestaña “My Service Requests” (Mis solicitudes de servicio)
4. Complete los campos de criterios de búsqueda
5. Pulse el botón “Go” (Ir)
6. Localice la solicitud de servicio que desea actualizar

7. Haga clic en el enlace "Update" (Actualizar), a la derecha de la solicitud de servicio que desea actualizar
8. En la sección "Updates" (Actualizaciones) de la pantalla "Service Request Details" (Datos de solicitud de servicio), pulse "Update" (Actualizar)
9. Introduzca la actualización y pulse el botón "Save" (Guardar)

Agregar un documento adjunto a una solicitud de servicio abierta

Para agregar un documento adjunto a una solicitud de servicio abierta:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña "Support" (Soporte)
3. Haga clic en la subpestaña "My Service Requests" (Mis solicitudes de servicio)
4. Complete los campos de criterios de búsqueda
5. Pulse el botón "Go" (Ir)
6. Localice la solicitud de servicio que desea actualizar
7. Haga clic en el enlace "Update" (Actualizar), a la derecha de la solicitud de servicio que desea actualizar
8. En la sección "Attachments" (Documentos adjuntos) de la pantalla "Service Request Details" (Datos de solicitud de servicio), pulse "Add" (Agregar)
9. Examine y cargue el documento adjunto

6 Servicio y soporte

.....

Vista de los datos de su contrato de soporte

Para ver los datos de su contrato de soporte:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Support” (Soporte)
3. Haga clic en la subpestaña “My Support Program” (Mi programa de soporte)

Generación de ofertas de soporte para empresas y soporte colaborativo para empresas

Para generar una oferta de soporte para empresas:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Pricing Tools” (Herramientas de fijación de precios)
3. Haga clic en la subpestaña “Support Quote Tool” (Herramienta de oferta de soporte)
4. Seleccione el tipo de contrato de soporte que desea adquirir
5. Pulse el botón “Next” (Siguiendo)
6. Seleccione las cuentas que desea cotizar
7. Pulse el botón “Next” (Siguiendo)
8. Complete todos los campos obligatorios, que están marcados con un asterisco
9. Pulse el botón “Calculate” (Calcular)
10. Confirme y haga cambios según sea necesario. Para recalcular después de hacer cambios, pulse el botón “Calculate”.
11. Pulse el botón “Next” (Siguiendo)
12. Pulse el botón “Get Detailed Offer” (Obtener oferta detallada) para pedir una copia de la oferta

Acceso a descarga de suscripción al software

Para acceder a descargas de suscripción al software se precisa un contrato de soporte de Check Point vigente.

Para acceder a descargas de suscripción al software:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña “Support” (Soporte)
3. Haga clic en la subpestaña “Downloads” (Descargas)
4. Pulse el botón “Download Now” (Descargar ahora), a la derecha de “Software Subscription Downloads” (Descargas de suscripción al software)

Acceso a la documentación de productos

Para acceder a la documentación de productos se precisa un contrato de soporte de Check Point vigente.

Para acceder a la documentación de productos:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña "Support" (Soporte)
3. Haga clic en la subpestaña "Downloads" (Descargas)
4. Pulse el botón "Download Now" (Descargar ahora), a la derecha de "Product Documentation" (Documentación de productos)

Acceso a SecureKnowledge

Para acceder a la base de datos avanzada SecureKnowledge se precisa un contrato de soporte de Check Point vigente.

Para acceder a SecureKnowledge:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña "Support" (Soporte)
3. Haga clic en la subpestaña "Knowledge Base" (Base de conocimientos)
4. Pulse el botón "Search Now" (Buscar ahora), a la derecha de SecureKnowledge 2.0

Suscripción a los boletines mensuales

Para suscribirse a los boletines mensuales:

1. Inicie sesión en el Centro del Usuario en <http://usercenter.checkpoint.com>
2. Haga clic en la pestaña "My Profile" (Mi perfil)
3. Haga clic en la subpestaña "e-News" (Noticias electrónicas)
4. Marque la casilla a la izquierda del boletín o boletines que le interesan
5. Pulse el botón "Submit" (Enviar) para guardar los cambios.

Las notificaciones de publicaciones de Check Point Release se envían en un mensaje electrónico HTML, para asegurarse de que su cliente de correo electrónico puede recibir mensajes en ese formato, que está definido para mostrar imágenes automáticamente y que usted ha agregado Check Point a su lista de remitentes seguros.

7 Recursos

.....

Servicios de cuentas de Check Point

La finalidad de los servicios de cuentas es ayudar en todo lo relacionado con licencias, Centro del Usuario y preguntas de posventa.

Correo electrónico: AccountServices@checkpoint.com

Teléfono: (EE.UU.) +1 972-444-6600, opción 5, (Internacional) +972-3-6115100

Horarios: del martes a las 8:00 al viernes a las 18:00 (según el horario de verano del centro de los EE.UU. (UTC/GMT - 6 horas))

Soporte técnica de Check Point

Para ponerse en contacto con el servicio de soporte técnico de Check Point debe tener un contrato de soporte vigente.*

Correo electrónico: Support@checkpoint.com

Teléfono: (EE.UU.) +1 972-444-6600, opción 1

Horarios: El soporte técnico está disponible las 24 horas, toda la semana**

*En el marco del programa de soporte Collaborative Enterprise Support (CES), el CCSP es el punto de contacto principal para todas las necesidades de soporte técnico.

** Consulte su Acuerdo de nivel de servicio (ANS) para confirmar las horas de soporte técnico a las que tiene derecho conforme a su tipo de contrato.

Para ver el ANS de Enterprise Support, vaya a:

http://www.checkpoint.com/services/techsupport/programs/enterprise/support_policies.html.

Para información acerca del Acuerdo del cliente del programa CES (Collaborative Enterprise Support), vaya a:

http://www.checkpoint.com/services/techsupport/programs/docs/ces_customer_agreement.pdf.

Servicios educativos de Check Point

Para solicitudes o preguntas acerca de certificaciones y beneficios de certificación, visite el sitio <http://www.checkpoint.com/services/education/certification/faq/index.html>, o bien envíe un mensaje electrónico a Certification@checkpoint.com.

Soporte de SofaWare

SofaWare, fabricante del aparato Safe@Office, presta soporte técnico a los productos Safe@Office. Para ponerse en contacto con SofaWare:

Teléfono: (EE.UU.) +1 800-870-0302

Chat en línea: <http://www.sofaware.com> (pulse el botón “Live Help” de Ayuda en directo)

Soporte de Zone Labs

Zone Labs proporciona soporte técnico para Zone Alarm, Zone Alarm Pro y Zone Alarm Security.

Servicio al cliente de Zone Labs:

Sitio web: http://www.zonelabs.com/store/content/forms/cust_service.jsp

Teléfono: 1-877-966-5221 (EE.UU.), 1-415-633-4588 (fuera de los EE.UU.)

Correo electrónico: customercare@zonelabs.com

Soporte técnica de Zone Labs:

Soporte telefónica (llamadas gratuitas): 877-365-ZONE (9663)

Soporte telefónica 900 Premium: 900-988-ZONE (9663)

Soporte en línea: <http://www.zonelabs.com/store/content/support/techSupport.jsp>

Foro de usuarios de Zone Labs: <http://forum.zonelabs.org/zonelabs>