

## NOTAS

Nota: esta sección no puede verse en condiciones normales

Para obtener actualizaciones de este archivo de ayuda, póngase en contacto con Jeremy Henricks en 6 [541] 7689.

## SERVICIO Y SOPORTE

Nuestro sitio Web de Internet le ofrece todo tipo de servicios de asistencia relacionada con los productos Symantec.

● La asistencia técnica le ayudará en la instalación, configuración y resolución de problemas de su producto Symantec.

● El servicio de atención al cliente le facilitará información sobre pedidos, actualizaciones, discos y manuales de repuesto, descuentos y cuestiones de cualquier otro tipo.

Diríjase a la página <http://www.symantec.com/techsupp/pca/> para acceder al Servicio en línea de atención al cliente y asistencia técnica de pcAnywhere.

**Nota:** es necesario que disponga de una conexión a Internet y de un explorador de Web para acceder al Servicio y Soporte en línea. Para obtener más información, haga clic aquí

{button ,JI('`Getting\_Connected\_to\_the\_Internet')}.

**Si lo desea, puede utilizar los siguientes vínculos para obtener más información sobre Servicio y Soporte:**

{button ,JI('`Online\_Service\_and\_Support')} Opciones de servicio y soporte en línea. Ofrece todo tipo de asistencia en línea (técnica o no).

{button ,JI('`Telephone\_Support')} Asistencia telefónica. Ofrece todo tipo de asistencia (técnica o no) a través de la línea telefónica.

Diríjase a la página [http://www.symantec.com/techsupp/oa\\_index.html](http://www.symantec.com/techsupp/oa_index.html) para utilizar el Asistente en línea que le ayudará a encontrar lo que busca en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.

---

## OPCIONES DE SERVICIO Y SOPORTE EN LÍNEA

Symantec ofrece a sus clientes numerosas opciones de servicio y soporte en línea que se encuentran disponibles en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

Una vez se haya conectado a nuestro sitio Web, podrá:

{button ,JI(>maintwo', 'Knowledge\_Base')} Buscar en la Base de información.

{button ,JI(>maintwo', 'Ask\_Symantec')} Preguntar a Symantec la solución de su problema.

{button ,JI(>maintwo', 'Frequently\_Asked\_Questions\_FAQs\_')} Obtener respuestas de la sección de Preguntas más frecuentes (FAQ).

{button ,JI(>maintwo', 'Chat\_Now\_')} Utilizar Chat now! para conversar con un técnico de Symantec y obtener asistencia en línea al instante.

{button ,JI(>maintwo', 'Knowledge\_Base\_Genie')} Pedirle al Genie (Solucionador interactivo) de la base de información que le responda sus preguntas.

{button ,JI(>maintwo', 'Personalize\_Your\_Support')} Personalizar su página de asistencia.

{button ,JI(>maintwo', 'News\_Bulletins')} Subscribirse a nuestros Boletines de prensa.

{button ,JI(>maintwo', 'File\_Downloads')} Descargar archivos y actualizaciones.

{button ,JI(>maintwo', 'Data\_Recovery')} Aprender más sobre los Servicios de recuperación de datos de Symantec.

{button ,JI(>maintwo', 'Symantec\_AntiVirus\_Research\_Center')} Visitar el Centro de Investigación AntiVirus de Symantec.

**Nota:** el uso de estos servicios no supone un coste adicional que no sea el de la conexión a Internet. Debido a que estos servicios se encuentran en Internet, están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Para volver a Servicio y Soporte, haga clic aquí {button ,JI(>maintwo', 'Service\_and\_Support')}.

## **PREGUNTE A SYMANTEC**

El servicio Pregunte a Symantec esta formado por grupos de discusión similares a los grupos de noticias. Estos grupos son foros públicos en los que se tratan todo tipo de cuestiones (técnicas y generales) relacionadas con los productos Symantec.

Puede buscar mensajes sobre una cuestión específica, explorar los mensajes existentes o enviar un mensaje nuevo. Responderemos a su mensaje en un periodo de 24 horas (sin contar fines de semana y festivos).

Diríjase a la página [http://www.symantec.com/techsupp/pca/ask\\_pca.html](http://www.symantec.com/techsupp/pca/ask_pca.html) para visitar la sección Pregunte a Symantec en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

---

Para obtener más información, haga clic aquí `{button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}`.

## CHAT NOW!

¿Por qué esperar? Converse ahora con un técnico de Symantec y obtenga asistencia en línea de forma inmediata:

- Reciba al instante asistencia técnica.
- Póngase en contacto con un técnico en persona.
- Utilice su explorador de Web estándar.
- Déjese guiar para llegar hasta archivos importantes y documentación en línea.
- Disponga, de manera opcional, de asistencia remota para su programa ACT! 4.0. Deje que un técnico trabaje directamente en su PC a través de Internet.

*Chat Now!* es un servicio cuyo coste varía según la gravedad del problema técnico. Si, tras una primera conversación, su problema no ha quedado resuelto, puede volver a entrar en *Chat Now!* de manera gratuita para obtener asistencia técnica adicional. ¿Tiene alguna pregunta que desee contestar? Lea nuestra lista de [Preguntas más frecuentes \(FAQ\)](#).

Diríjase a la página <http://www.symantec.com/techsupp/chat/index.html> para visitar la sección *Chat Now!* (Converse ahora) del sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

**Nota:** las horas de trabajo y los precios varían según el producto.

---

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.}

## RECUPERACIÓN DE DATOS

Symantec ofrece una amplia variedad de servicios de pago que le permiten recuperar sus datos de valor.

Diríjase a la página <http://www.symantec.com/techsupp/recovery/> para visitar la sección *Data Recovery* (Recuperación de datos) del sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

---

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.}

## DESCARGA DE ARCHIVOS

La sección Descarga de archivos contiene archivos creados por Symantec para complementar su *software*. Aquí podrá encontrar vínculos a actualizaciones de productos, documentos técnicos y otros archivos relacionados.

Diríjase a la página [http://www.symantec.com/techsupp/pca/files\\_pca.html](http://www.symantec.com/techsupp/pca/files_pca.html) para visitar la sección Descarga de archivos en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

---

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.}

## **PREGUNTAS MÁS FRECUENTES (FAQ)**

La sección Preguntas más frecuentes (FAQ) es una recopilación de las preguntas y respuestas más comunes relacionadas con los productos Symantec. Es una forma rápida y sencilla de encontrar una respuesta inmediata a su pregunta.

Diríjase a la página [http://www.symantec.com/techsupp/pca/kbase\\_pca.html](http://www.symantec.com/techsupp/pca/kbase_pca.html) para visitar la sección FAQ en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

---

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.}

## BASE DE INFORMACIÓN

Busque en la Base de información la respuesta a cualquier pregunta relacionada con Servicio y Soporte. Puede utilizar una gran variedad de técnicas avanzadas de búsqueda para encontrar rápidamente la información exacta que necesita. Si no está seguro de cómo utilizar las búsquedas avanzadas, consulte la información en línea.

Diríjase a la página [http://www.symantec.com/techsupp/pca/kbase\\_pca.html](http://www.symantec.com/techsupp/pca/kbase_pca.html) para visitar la sección Base de información en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

---

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.}

## BOLETINES DE PRENSA

Mediante este servicio, le enviamos por correo electrónico los boletines de prensa de la asistencia técnica para que disponga de la última información relacionada con los productos Symantec.

Diríjase a la página <http://www.symantec.com/techsupp/bulletin/> para visitar la sección *News Bulletins* (Boletines de prensa) del sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

---

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.}

## PERSONALICE EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

En un instante personalizaremos su servicio de asistencia y centralizaremos en una sola página todos los servicios de asistencia relacionados con sus productos. En una frase: *todo en su página personalizada*.

En su página podrá consultar las siguientes cuestiones:

- Las últimas actualizaciones.
- Los problemas técnicos más relevantes.
- Vínculos a respuestas de Pregunte a Symantec que le ahorrarán tiempo.

**Nuevo** Los clientes personalizados también recibirán por correo electrónico respuestas a los mensajes que hayan enviado al servicio Pregunte a Symantec. Si decide enviar un mensaje a este servicio, remitiremos la respuesta del técnico a su dirección de correo electrónico.

Diríjase a la página <http://www.symantec.com/techsupp/custom/custom.cgi> para visitar la sección *Personalize Your Support* (Personalice el servicio de asistencia técnica) en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.

---

## **GENIE (SOLUCIONADOR DE PROBLEMAS INTERACTIVO) DE BASES DE INFORMACIÓN**

Redacte un mensaje explicando claramente el problema y envíelo al Solucionador de problemas interactivo de bases de información. El sistema le hará una serie de preguntas al respecto, como por ejemplo, si cree que un técnico de teléfonos podría o no dar con la solución a sus problemas. Tras una serie de preguntas seguidas, el sistema de asistencia le mostrará una respuesta o le proporcionará nuevas opciones de asistencia técnica.

Diríjase a la página [http://www.symantec.com/techsupp/pca/kbase\\_pca.html](http://www.symantec.com/techsupp/pca/kbase_pca.html) para visitar la sección *Knowledge Base Genie* (Solucionador de problemas de bases de información) en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.}

## CENTRO DE INVESTIGACIÓN ANTIVIRUS DE SYMANTEC

El Centro de Investigación AntiVirus de Symantec (SARC, *Symantec AntiVirus Research Center*) se ocupa de proporcionar respuestas rápidas y globales ante la amenaza de virus informáticos. Para conseguirlo, investigan continuamente, desarrollan nuevas tecnologías que eliminan estas amenazas y educan al público para que protejan mejor sus equipos.

Diríjase a la página <http://www.symantec.com/techsupp/avcenter/> para visitar la sección del SARC en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec

Mantenga al día su protección antivirus actualizando cada mes los archivos de definición de virus.

Diríjase a la página <http://www.symantec.com/techsupp/avcenter/download.html> para visitar la sección

Actualizaciones de antivirus en el sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

**Nota:** es más sencillo utilizar LiveUpdate que descargar los archivos de definición de virus del sitio Web.

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("automated fax retrieval;customer service;technical support",0,'')}.

---

## ASISTENCIA TELEFÓNICA

Si no dispone de una conexión a Internet o de un explorador de Web, puede contactar con nosotros por teléfono para recibir asistencia sobre cuestiones técnicas y de cualquier otro tipo:

{button ,JI(>maintwo,'IDH\_technical\_support\_by\_telephone')} Asistencia técnica por teléfono

{button ,JI(>maintwo,'IDH\_customer\_service\_by\_telephone')} Servicio de atención al cliente por teléfono

{button ,JI(>maintwo,'IDH\_auto\_fax\_retrieval')} Servicio de recuperación automática de fax

---

Para volver a Servicio y Soporte, haga clic aquí {button ,JI(>maintwo,'Service\_and\_Support')}.

## ASISTENCIA TÉCNICA POR TELÉFONO

Si no dispone de una conexión a Internet o de un explorador de Web, puede contactar por teléfono con nuestras oficinas de Asistencia técnica (aunque sólo para cuestiones técnicas). Los números de teléfono aparecen en la contraportada del manual.

Diríjase a la página <http://www.symantec.com/techsupp/phone/index.html> para acceder a los números de teléfono de la asistencia técnica en línea de Symantec.

**Nota:** los servicios de asistencia de Symantec se hallan sujetos a los precios, términos y condiciones en vigor en el momento de utilizar el servicio.

---

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("customer service",0,'')}.}

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR TELÉFONO

Si no dispone de una conexión a Internet o de un explorador de Web, puede contactar por teléfono con nuestras oficinas de Servicio de atención al cliente (aunque sólo para cuestiones generales). Los números de teléfono aparecen en la contraportada del manual.

Servicio de atención al cliente  
Symantec Corporation  
PO Box 5689  
Dublin 15  
Irlanda

Diríjase a la página <http://www.symantec.com/techsupp/phone/index.html> para acceder a los números de teléfono del servicio en línea de atención al cliente de Symantec.

---

Para obtener más información, haga clic aquí {button ,AL("customer service;technical support",0,'')}.}

## SERVICIO DE ENVÍO AUTOMÁTICO DE DOCUMENTOS POR FAX

El servicio de envío automático de documentos por fax puede utilizarse las 24 horas del día para recibir información de productos. Puede llamar desde cualquier teléfono corriente para recibir un índice en el que aparezcan todos los documentos disponibles de Servicio de atención al cliente y Soporte técnico. A continuación, puede recibir por fax cualquiera de estos documentos.

Para recibir el índice maestro de asistencia técnica, llame al número de recuperación de fax de Soporte técnico, elija la opción 2 y, a continuación, solicite el documento 9000.

En el teléfono de atención al cliente del servicio de envío de documentos por fax podrá obtener información general sobre productos, informes técnicos y formularios de actualización de productos.

- Soporte técnico 1-541-984-2490
- Servicio de atención al cliente 1-800-554-4403 (sólo Estados Unidos y Canadá)

Además, si lo desea, puede recibir una lista con todas las oficinas de Symantec y los socios de servicio y asistencia de todo el mundo. Tan solo tiene que llamar al número de recuperación de fax de Asistencia técnica, elegir la opción 2 y solicitar el documento 1400.

---

Para obtener más información, haga clic aquí [{button ,AL\("customer service;technical support",0,''\)}](#).

## CÓMO CONECTARSE A INTERNET

Esta sección explica los procedimientos que tiene que seguir para conectarse con éxito a Internet y acceder al sitio Web Servicio y Soporte de Symantec.

[{button ,JI\('`Finding\\_an\\_Internet\\_provider'\)}](#) Búsqueda de un proveedor de Internet

[{button ,JI\('`Features\\_to\\_look\\_for\\_in\\_an\\_Internet\\_provider'\)}](#) Características que debe poseer un proveedor de Internet

[{button ,JI\('`Some\\_things\\_you\\_need\\_to\\_connect'\)}](#) Todo lo que necesita para conectarse

[{button ,JI\('`Connect\\_to\\_the\\_world'\)}](#) Conéctese al mundo

---

Para volver a Servicio y Soporte, haga clic aquí [{button ,JI\('`Service\\_and\\_Support'\)}](#).

## BÚSQUEDA DE UN PROVEEDOR DE INTERNET

El primer paso de su viaje al *World Wide Web* es encontrar un Proveedor de Servicios de Internet (ISP, *Internet Service Provider*). Estos proveedores ofrecen acceso a Internet, normalmente a través de la función del sistema denominada Acceso telefónico a redes. Estos proveedores pueden ser desde grandes corporaciones que proporcionan acceso nacional, hasta pequeñas empresas que sólo sirven a una parte de la comunidad.

Para encontrar un proveedor de Internet, le recomendamos que consulte las siguientes fuentes:

- Libro de las páginas amarillas telefónicas
- Los anuncios que aparecen en las secciones de tecnología y empresa en los periódicos locales
- Clubes y grupos de usuarios informáticos a nivel local
- Amigos o parientes
- Búsquedas por Internet

**Nota:** para obtener más información acerca del Acceso telefónico a redes, consulte la documentación de Windows o solicite el documento [How To Set Up A Network Connection By Using Dial-Up Networking \(Cómo configurar una conexión de red mediante el Acceso telefónico a redes\)](#) de nuestro servicio de demanda de fax en el número 541-984-2490 (número de documento 909003).

Para pasar a la sección Características que debe poseer un proveedor de Internet, haga clic aquí [{button ,JI\('winaw32t.hlp','Features to look for in an Internet provider'\)}](#).

---

Para volver a la sección Cómo conectarse a Internet, haga clic aquí [{button ,JI\('winaw32t.hlp','Getting\\_Connected\\_to\\_the\\_Internet'\)}](#).

## CARACTERÍSTICAS QUE DEBE POSEER UN PROVEEDOR DE INTERNET

Cuando empiece a evaluar los proveedores de Internet de su zona, tenga en cuenta las siguientes cuestiones para asegurarse de que va a conectarse y a utilizar el servicio en la forma que desea.

- ¿Ofrece el proveedor una tarifa plana mensual?
- ¿Cuánto cuesta una hora de conexión?
- ¿Cuál es la velocidad de conexión? (La mayoría de los proveedores mejoran sus velocidades de acceso conforme van apareciendo nuevas tecnologías de comunicación).
- ¿Cuál es la relación de clientes por módem? La mayoría de los proveedores ofrece una relación de 10:1 o 12:1 para garantizar que la mayoría de los clientes pueda conectarse cuando lo desee.
- ¿Cuántos buzones de correo electrónico se ofrecen por cada cuenta de usuario?
- ¿Cuánto espacio de disco duro le ofrece para sus necesidades de almacenamiento?
- ¿Qué tipo de *software* de Internet con licencia le entrega el proveedor?

Para pasar a la sección Todo lo que necesita para conectarse, haga clic aquí

[{button ,JI\('winaw32t.HLP','Some things you need to connect'\)}](#).

---

Para volver a la sección Cómo conectarse a Internet, haga clic

aquí{button ,JI('winaw32t.HLP','Getting\_Connected\_to\_the\_Internet')}.

## TODOS LO QUE NECESITA PARA CONECTARSE

Windows 95/98 y Windows NT disponen de asistencia incorporada que le permite conectarse a un proveedor de Internet. Necesitará un módem y una cuenta PPP (*Point-to-Point Protocol*) o SLIP (*Serial Line Internet Protocol*). El proveedor de Internet puede que necesite lo siguiente:

- Nombre de usuario
- Contraseña
- Número de teléfono de acceso local
- Nombre del *host* y del dominio
- Dirección IP y servidor DNS
- Técnica de autenticación

Tendrá que introducir parte o toda esta información en la configuración de Acceso telefónico a redes de su equipo para poder conectarse con éxito. Si fuera necesario, su proveedor de Internet le podrá proporcionar una dirección IP y lo que se denomina *una máscara de subred IP*: una serie de números identifican de forma única su conexión a Internet. Estos elementos suelen ser opcionales y sólo los necesitará si su proveedor de Internet exige un IP dedicado cada vez que se conecta a Internet.

Para pasar a la sección Conéctese al mundo, haga clic aquí [{button ,JI\(>maintwo','Connect to the world'\)}](#).

---

Para volver a la sección Cómo conectarse a Internet, haga clic aquí [{button ,JI\(','Getting\\_Connected\\_to\\_the\\_Internet'\)}](#).

## CONÉCTESE AL MUNDO

Aunque todo esto pueda resultar confuso, la experiencia le enseñará que todos los buenos proveedores le ayudan a configurar una conexión de Internet. Pronto descubrirá que el esfuerzo que ha realizado se verá recompensado. Internet le ofrece un amplio mundo de información que expandirá los límites de su imaginación. Le animamos a que se conecte hoy mismo, en este mismo instante.

### **Acceso en línea a Symantec**

Una vez se haya conectado a Internet podrá acceder al sitio Web Servicio y Soporte de Symantec. Nuestros servicios le ayudarán en la instalación, configuración y resolución de problemas de su producto Symantec.

Para obtener más información acerca de nuestras opciones de Servicio y Soporte, haga clic aquí

[{button ,JI\('Online\\_Service\\_and\\_Support'\)}](#).

---

Para volver a Servicio y Soporte, haga clic aquí [{button ,JI\('Service\\_and\\_Support'\)}](#).

## **EXPLORADOR DE WEB NO ENCONTRADO**

No se ha podido encontrar un explorador de Web por defecto en su equipo. Tiene que tener instalado un explorador de Web para visualizar sitios Web. Si tiene uno instalado, inícielo manualmente para visitar el sitio Web que se menciona en el tema de ayuda.

---

Para obtener sugerencias para buscar un proveedor de Internet, haga clic aquí  
{button ,Jl(>maintwo', `Finding\_an\_Internet\_provider')}.





