

Partner Carbon Black: Preguntas frecuentes

- [Configuración de cuentas y finanzas](#)
- [Presupuestos y precios](#)
- [Pedidos y devoluciones](#)
- [Asistencia preventiva](#)
- [General](#)
- [Datos de contacto](#) de sus equipos locales de Symantec | Carbon Black

Configuración de cuentas y finanzas

¿Cómo creo una cuenta de operaciones con Arrow si aún no tengo una?

Para configurar una nueva cuenta con Arrow, póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black, quien podrá orientarle a través de este proceso.

¿Puedo aumentar mi límite de crédito en mi cuenta Arrow?

Sí. Se hace caso por caso. Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black, que puede asesorarle sobre cómo hacerlo.

¿Puedo obtener copias de las facturas de mi cuenta?

Sí. Póngase en contacto con su equipo local de atención al cliente y ellos pueden proporcionárselas.

Presupuestos y precios

¿Con quién me pongo en contacto para solicitar un presupuesto en Carbon Black?

Póngase en contacto con su equipo local de presupuestos de Symantec/Carbon Black, que podrá orientarle a través del proceso de cotización.

¿Con quién debo ponerme en contacto para saber cuándo vence mi renovación de usuario final?

Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black, que podrá proporcionarle información sobre la fecha de renovación. Las notificaciones de renovación se enviarán a los usuarios finales 90 días, 60 días y 30 días antes de la fecha de renovación.

Hay un problema de crédito con mi cuenta; ¿Con quién puedo hablar?

Póngase en contacto con su equipo local de Control de Crédito y ellos podrán ayudarle.

¿Ofrecen opciones financieras en mi cuenta?

Sí. Arrow ofrece una variedad de opciones financieras. Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black, que podrá asesorarle al respecto.

¿Ofrecen una opción de pago por adelantado?

Sí. Arrow puede proporcionar opciones de pago por adelantado en determinadas circunstancias. Póngase en contacto con su equipo local de Credit Control y ellos podrán ayudarle.

¿Cómo encuentro mi ID de centro de cliente y/o número de contrato?

Su ID de sitio de soporte y número de contrato están en la parte superior de cada correo electrónico de entrega electrónica de software (ESD) emitido por Broadcom. Estos se denominan Certificado y contienen todos los detalles del pedido realizado:

- También puede encontrar estos detalles e información sobre todos los contratos actuales activos/inactivos de Carbon Black en la sección **"Mis derechos"** dentro del portal de licencias de Carbon Black (se requiere inicio de sesión): <https://support.broadcom.com/security>
- Haga clic en **"Mis derechos"** <https://knowledge.broadcom.com/external/article/142873/manage-broadcom-site-ids>

Presupuestos y precios

¿Puedo dividir o fusionar contratos?

No. Los contratos no se pueden dividir ni fusionar una vez que se ha realizado el pedido. Existen opciones para coterminar contratos existentes si es necesario. Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black, que podrá asesorarle al respecto.

¿Pueden enviarme una lista de activos para todos mis contratos/productos de usuario final?

Sí. Arrow puede proporcionar información completa del producto siempre que usted sea el socio titular del contrato original. Si usted no es el socio titular, debe proporcionar una confirmación por escrito del usuario final que le dé permiso para recibir su base de informes instalada.

¿Puedo actualizar mi estado Carbon Black actual?

Sí. Todos los contratos se pueden actualizar en cualquier momento. Necesitaremos el contrato actual y los números de serie para hacerlo. Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black, que podrá ayudarle al respecto.

¿Puedo actualizar mi actual recuento de usuarios de Carbon Black?

Sí. Todos los recuentos de usuarios se pueden actualizar en cualquier momento. Necesitaremos el contrato actual y los números de serie para hacerlo. Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black, que podrá asesorarle al respecto.

¿Puedo obtener un presupuesto más corto con término conjunto?

Sí. Los presupuestos con término conjunto se pueden establecer caso por caso y están sujetos a umbrales de recuento de usuarios. Póngase en contacto con su equipo local de presupuestos de Symantec/Carbon Black, que podrá orientarle a través de este proceso.

¿Puedo obtener protección de registro de acuerdos en nuevas oportunidades comerciales netas de Carbon Black?

Sí. Póngase en contacto con su representante local de Symantec/Carbon Black, quien podrá asesorarle.

¿Qué información se necesita para presentar un presupuesto de usuario final?

Para presentar un presupuesto, Arrow requiere:
- Nombre de usuario final, productos requeridos, cantidades, números de serie/contrato. Si el presupuesto es para una renovación, se debe proporcionar cualquier cambio en la renovación de años anteriores. Póngase en contacto con su equipo local de Symantec / Carbon Black para obtener más información.

¿Cobran cargos por retraso/restablecimiento por renovaciones?

Sí. Póngase en contacto con su representante local de Symantec/Carbon Black, quien podrá asesorarle.

¿Existe un período de gracia para las renovaciones vencidas?

No. No puede haber ninguna brecha en el servicio para los productos/contratos caducados. Si no se renueva a tiempo, se puede perder el soporte y, en algunos casos, se perderán los ajustes de configuración del cliente. Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black para obtener asesoramiento.

¿Puedo obtener un presupuesto para un usuario final basado en un país diferente?

Sí. Proporcione los detalles del país/países a su equipo local de Symantec/Carbon Black y ellos podrán ponerle en contacto con los equipos pertinentes del país.

¿A qué países puedo vender?

Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

Pedidos y devoluciones

¿Qué información se necesita para emitir una orden de compra (PO)?

Para generar una orden de compra, Arrow requiere: El número de referencia del presupuesto de Arrow, la referencia de la orden de compra del socio, el nombre completo de la empresa del usuario final, el nombre/correo electrónico/teléfono de contacto del socio y el valor total de la orden de compra.

¿Qué debo hacer si tengo un problema con un pedido?

Plantee el problema lo antes posible a su equipo local de Symantec/Carbon Black. Podrán asesorar sobre la mejor forma de proceder.

¿Puedo cancelar mi pedido?

No. Arrow no ofrecerá reembolsos ni Acuerdos de devolución al fabricante por pedidos no deseados.

Asistencia preventiva

¿Tiene Arrow un equipo de preventa?

Sí. Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black.

¿Cómo solicito una NFR o licencias de uso interno?

Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black, que podrá asesorarle.

General

¿Cómo puedo encontrar los datos de contacto de alguien de Symantec/Carbon Black?

Arrow gestiona a todos los clientes comerciales; póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black y le asesoraremos sobre la mejor resolución.

¿Puedo concertar una llamada para revisar los acuerdos de mis clientes?

Sí, póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black para comenzar el proceso.

¿Cómo me inscribo para ser socio de Symantec/Carbon Black?

Vaya a: [Cómo comprar \(broadcom.com\)](https://broadcom.com)

La dirección del usuario final del pedido es incorrecta; ¿cómo puedo resolverlo?

Proporcione el número de ID de dirección correcto lo antes posible a su equipo local de Symantec/Carbon Black. Se pondrán en contacto con Broadcom en su nombre para modificar la dirección del pedido. Es posible que se requiera una RMA y un cambio de reserva; el equipo le aconsejará al respecto.

¿Puedo obtener una copia del comprobante de entrega o copia del contrato para mi pedido?

Sí. Póngase en contacto con su equipo local de atención al cliente para obtener esta información. Deberá proporcionarnos su número de pedido de compra de socio original.

¿Puedo ampliar temporalmente las licencias actuales sin hacer un nuevo pedido?

No. Todas las licencias deben renovarse antes de la fecha de vencimiento con un contrato de renovación de un mínimo de 12 meses.

¿Ofrecen apoyo de marketing a los socios?

Póngase en contacto con su equipo local de Symantec/Carbon Black para obtener asesoramiento.

¿Ofrece Arrow opciones de educación y capacitación para socios y clientes?

Sí, somos un socio de formación autorizado con centros en toda Europa. Los socios también pueden visitar el Portal de socios de Symantec/Carbon Black, <https://partnerportal.broadcom.com/en.html> para acceder a una variedad de cursos y exámenes en línea.

¿Dónde puedo acceder al Manual de políticas de mantenimiento de Broadcom?

<https://docs.broadcom.com/doc/broadcom-maintenance-policy-handbook>

Datos de contacto de sus equipos locales de Symantec | Carbon Black

PAÍS	EQUIPO SYMANTEC / CARBON BLACK	EQUIPO DE SERVICIOS AL CLIENTE	EQUIPO DE CONTROL DE CRÉDITO
Austria	licensing.ecs.at@arrow.com	operations.ecs.at@arrow.com	cch.ecs.at@arrow.com
Belgium	networksecurity.ecs.be@arrow.com	customer-service.ecs.be@arrow.com	finance.ecs.be@arrow.com
Denmark	sales.ecs.dk@arrow.com	sales.ecs.dk@arrow.com	finance.ecs.dk@arrow.com
France	symantec or carbonblack.ecs.fr@arrow.com	customer-service.ecs.fr@arrow.com	credit-clients.ecs.fr@arrow.com
Finland	sales.ecs.fi@arrow.com	sales.ecs.fi@arrow.com	sales.ecs.fi@arrow.com
Germany	broadcom.ecs.de@arrow.com	credit-collection.ecs.de@arrow.com	rma.ecs.de@arrow.com
Ireland	symantec or carbonblack.ecs.uk@arrow.com	customerservice.ecs.uk@arrow.com	credit.control.ecs.uk@arrow.com
Italy	symantec or carbonblack.ecs.it@arrow.com	customers.ecs.it@arrow.com	Contact your Account Manager
Luxembourg	networksecurity.ecs.be@arrow.com	customer-service.ecs.be@arrow.com	finance.ecs.be@arrow.com
Netherlands	netsec.ecs.nl@arrow.com	customer-services.ecs.nl@arrow.com	netsec.ecs.nl@arrow.com
Norway	salg.ecs.no@arrow.com	salg.ecs.no@arrow.com	Creditlimit.ecs.dk@arrow.com
Portugal	symantec or carbonblack.ecs.pt@arrow.com	financeiro.ecs.pt@arrow.com	financeiro.ecs.pt@arrow.com
Spain	symantec or carbonblack.ecs.es@arrow.com	adminclientes.ecs.es@arrow.com	adminclientes.ecs.es@arrow.com
Sweden	Order.ecs.se@arrow.com	Order.ecs.se@arrow.com	Creditlimit.ecs.dk@arrow.com
Switzerland	sales.ecs.ch@arrow.com	sales.ecs.ch@arrow.com	sales.ecs.ch@arrow.com
United Kingdom	symantec or carbonblack.ecs.uk@arrow.com	customerservice.ecs.uk@arrow.com	credit.control.ecs.uk@arrow.com