

Planes de soporte de Sophos

Un enfoque sencillo para un soporte completo

En Sophos, entendemos que el soporte debe ser completo y estar a la altura de las necesidades de su organización. También pensamos que debe ser sencillo y fácil de usar, y contar con personal de soporte técnico altamente cualificado y a su disposición 24/7.

Aspectos destacados

- ▶ Soporte multicanal 24/7 proporcionado por Sophos
- ▶ Descargas y actualizaciones de software automáticas
- ▶ Para dispositivos, reemplazo avanzado de hardware durante la vigencia del plan de soporte
- ▶ Completo conjunto de servicios diseñados para satisfacer las necesidades de su organización
- ▶ Servicios premium que incluyen soporte personalizado
- ▶ La prestación del servicio las 24 horas del día pone a su disposición la asistencia de expertos cuando y donde la necesite

El soporte de Sophos ofrece diversos planes para satisfacer las necesidades de su empresa

En Sophos, creamos productos sencillos, pero completos, y adoptamos este mismo enfoque con nuestro soporte. Sophos tiene un plan para cubrir las necesidades de cada empresa, con opciones que van desde soporte técnico básico hasta las que incluyen acceso directo a ingenieros de soporte superiores y prestación personalizada.

Aplicamos un enfoque personalizado al soporte, lo que significa que puede elegir el paquete y las opciones que más le convengan. Recibirá ayuda al instalar, configurar y ampliar sus productos, y también para resolver cualquier dificultad técnica.

Soporte personalizado diseñado para clientes y partners con necesidades críticas

Elija nuestro plan de soporte Enhanced Plus o TAM para beneficiarse de una serie de ventajas adicionales. Entre las prestaciones extra se incluyen acceso directo a recursos técnicos superiores, hasta 8 horas de consultoría remota y un gestor técnico de cuenta dedicado para solucionar cualquier dificultad rápidamente y ayudar a evitar cualquier posible problema.

Protección de su inversión con el reemplazo avanzado RMA y la garantía ampliada

Su garantía para nuestros dispositivos de hardware se ampliará siempre que siga utilizando activamente nuestro plan de soporte. También ofrecemos el reemplazo avanzado RMA para todos los titulares de los planes de soporte.

Asegúrese de que su negocio funciona a pleno rendimiento

Un gestor técnico de cuenta (TAM) es la opción perfecta para quienes buscan ayuda proactiva. Su TAM tendrá un conocimiento exhaustivo de su entorno y sus necesidades para solucionar los problemas rápidamente, podrá ayudarle a coordinar todos los aspectos de su plan de soporte de Sophos y le dará consejos importantes que evitarán posibles problemas.

Un soporte inmejorable para partners de Sophos

Todos los partners de Sophos tienen acceso al soporte Enhanced sin ningún coste. Los partners que reúnan las condiciones tienen a su disposición el acceso VIP y servicios como el de Gestor técnico de cuenta (TAM). Los partners también pueden adquirir servicios adicionales como Enhanced Plus o TAM para cubrir sus necesidades empresariales.

Planes de soporte de Sophos

Independientemente del plan que elija, experimentará el nivel de servicio más alto del mercado. Nuestra misión es minimizar las interrupciones del negocio, maximizar la protección e incrementar el valor de su inversión con el nivel adecuado de soporte para partners y clientes.

Nivel de soporte	Enhanced (Incluido con productos Endpoint*, disponible sin costes para partners de Sophos)	Enhanced Plus	TAM
Soporte multicanal 24/7	✓	✓	
Descargas, actualizaciones y mantenimiento del software	✓	✓	
Acceso a la base de conocimiento de soporte y foros de soporte	✓	✓	
Garantía (solo dispositivos)	Garantía válida siempre y cuando el contrato de soporte siga activo (EOL de 5 años)	Garantía válida siempre y cuando el contrato de soporte siga activo (EOL de 5 años)	
Reemplazo de hardware (solo dispositivos)	Avanzado	Avanzado	
Soporte de asistencia remota	✓	✓	
Consultoría remota		2-8 horas al año mientras el contrato esté activo**	
Resolución prioritaria de incidentes y muestras		✓	
Acceso VIP al equipo técnico sénior		✓	
Ingeniero de soporte técnico			✓
Acceso de primera línea a información del producto			✓
Alertas y mensajes personalizados			✓
Optimización del rendimiento y las funciones			✓
Traslado de incidencias mejorado			✓
Soporte de emergencias in situ			✓

* Enhanced y Enhanced Plus están disponibles para los productos de software Sophos Firewall Manager y iView, pero no se incluyen en la licencia básica.

** El número de horas de consultoría remota ofrecido se basa en el producto de Sophos que haya adquirido. Las horas de consultoría remota van de 2 a 8 por año mientras el contrato esté activo.

El soporte técnico y las actualizaciones de dispositivos RED y puntos de acceso de la serie AP se proporcionan en función del dispositivo al que están asociados. Para la ampliación de la garantía de hardware, el dispositivo debe estar cubierto por un plan de soporte Enhanced Plus. Los puntos de acceso de la serie APX se suministran con una garantía de hardware de 5 años. No es posible ampliar la garantía.

"Con el soporte 24 horas de Sophos, tenemos la seguridad de que podemos coger el teléfono en cualquier momento y hablar inmediatamente con un experto".

Mike Rider, First Keystone Community Bank

Amplíe su soporte para partners

Hable con su gestor de cuenta de Sophos para conocer sus opciones.

¿A punto para comprar su plan?

Póngase en contacto con su distribuidor autorizado de Sophos hoy mismo para obtener más información.

Ventas en España:
Tel.: [+34] 913 756 756
Email: comercialES@sophos.com

Ventas en América Latina:
Email: Latamsales@sophos.com