

Sophos Support 支持计划

全面而简单的支持

在Sophos看来,我们认为支持应该是全面的,应该与组织的需求保持一致。我们认为它还应该简单易用 – 可以全天候联系到训练有素的技术支持代表。



产品亮点

- ▶ Sophos 提供的 24/7 全天候多渠道支持
- ▶ 软件自动下载/更新
- ▶ 对于设备,只要您的支持计划有效,就可更换高级硬件
- ▶ 建立全面的服务匹配组织的需求
- ▶ 增值服务包括个性化的支持
- ▶ 提供全天候的专业辅助,满足您任何时间和地点的需要

Sophos Support 支持计划提供满足您的企业需求的各种计划

Sophos 开发简单而功能全面的产品—我们的支持同样如此。无论是基本技术支持,还是直接与资深支持工程师联系和定制交付等内容,Sophos 能够提供满足您企业需求的计划。

我们采用个性化支持方法—这意味着您可以选择适合您的组合和选项。您将在安装、配置和升级产品以及解决任何技术问题时获取帮助。

为具有关键需求的客户和合作伙伴设计的个性化支持

选择 Enhanced Plus 或 TAM Support 计划,您还将获得多个其他优势。其他功能包括直接获取资深技术资源,多达 8 小时远程咨询,专门技术客户经理,快速解决任何问题,帮助避免出现任何潜在问题。

通过高级 RMA 和延长质保保护您的投资

只要支持计划一直保持有效,就将延长您的硬件设备质保。我们还为所有支持计划持有者提供高级 RMA 替换。

确保您的业务以最高性能运作

对于需要主动帮助的客户,技术客户经理 (TAM) 是理想之选。您的 TAM 全面了解您的环境和快速解决问题的需求,可以协助您协调 Sophos 支持的所有方面,提供重要建议,避免出现问题。

Sophos 合作伙伴的同级最佳支持

所有 Sophos 合作伙伴可以免费获取增强 (Enhanced) 支持。针对一些具备资格的合作伙提供 VIP 访问和类似 TAM 的服务。合作伙伴还可以购买其他服务,如 Enhanced Plus 或 TAM 以满足业务需求。

Sophos 支持计划

无论选择什么计划, 您都可以体验到市面上最高品质的服务。我们的使命是减少业务中断, 提供最大防护, 以合适的客户和合作伙伴支持增加投资价值。

支持级别	Enhanced (包含在端点产品中, 免费 为 Sophos 合作伙伴提供)	Enhanced Plus	TAM
24/7 多渠道支持	✓	✓	
软件下载、更新和维护	✓	✓	
访问支持知识库和支持论坛	✓	✓	
质保 (仅设备)	支持合同有效期内质保有效 (5 年 EOL)	支持合同有效期内质保有效 (5 年 EOL)	
硬件替换 (仅设备)	高级	高级	
远程协助支持	✓	✓	
远程咨询		合同有效期内每年 2-8 小时**	
优先案例和样品处理		✓	
VIP 可联系资深技术资源团队		✓	
指定技术客户经理 (TAM)			✓
第一时间访问产品信息			✓
个性化的通信和警报			✓
性能和功能优化			✓
增强升级			✓
紧急在线支持			✓

* Enhanced 和 Enhanced Plus 可用于 Sophos Firewall Manager 和 iView 软件产品, 但不包括在基础许可证内。

** 提供的远程咨询小时数基于您购买的 Sophos 产品。远程咨询小时数在合同有效的 2 到 8 年之间适用。

RED 和 AP 系列接入点的技术支持与更新跟随设备关联的设施。对于延长硬件质保, 设备必须属于 Enhanced Plus 支持计划。APX 系列接入点附带 5 年硬件质保。无法进一步延长质保。

“有了 Sophos 一致的 24/7 全天候支持, 我们可以随时拿起电话, 立刻与经验丰富的专家交流。”

Mike Rider, First Keystone Community Bank

升级合作伙伴支持

联系 Sophos 客户经理了解您的选择。

准备购买您的计划吗?

立刻联系 Sophos 授权转售商了解更多信息。

中国 (大陆地区) 销售咨询
电子邮件: salescn@sophos.com