

Sophos UTM 9 Support Plan Guide

Support-Services für Sophos UTM, Sophos RED und Sophos Access Points

Zwei Support-Level zur Auswahl

Als Kunde von UTM 9 haben Sie die Wahl zwischen zwei Sophos UTM 9 Support-Plänen. Informationen zum Support unserer XG Firewall Produkte entnehmen Sie bitte den entsprechenden Dokumenten zu XG Firewall Support-Plänen.

- **UTM 9 Web:** Dieser Support-Plan ist im Kaufpreis Ihrer UTM-9-Basislizenz enthalten. Er umfasst unseren „Return and Replace“-Austauschservice für Hardware, den Sie ein Jahr lang in Anspruch nehmen können. Darüber hinaus beinhaltet der Plan einen uneingeschränkten Zugriff auf die Sophos-Knowledgebase und Support-Userforen.
- **UTM 9 Premium:** Mit diesem Support-Plan erhalten Sie rund um die Uhr technischen Support von Mitarbeitern des Sophos-Supports. Außerdem haben Sie Zugang zu automatischen Software-Updates und Upgrades und können unseren Vorabaustausch-Service in Anspruch nehmen.

In Ihrem Sophos-Support enthaltene Leistungen

- **Software-Updates:** Hierzu zählen automatische Downloads und Installationen für neue Software-Releases. Die Updates umfassen auch Pattern-Updates mit Administrator-Benachrichtigungen.
- **Technischer Support:** Unsere Support-Mitarbeiter sind 24 Stunden am Tag an 7 Tagen in der Woche per E-Mail, Webkonferenz oder Telefon für Sie da.

Hardware-Austausch für Sophos UTM Appliances

- **Return and Replace:** Der Kunde muss das defekte Gerät auf eigene Gefahr und Rechnung an Sophos senden. Sobald das defekte Gerät bei uns eingegangen ist, versenden wir ein Austauschgerät. Erhält der Kunde ein kaputtes Gerät (DOA), besteht Anspruch auf den 24-Stunden-Service – dieser Anspruch ist ab Kaufdatum 30 Tage lang gültig. Der „Return and Replace“-Austauschservice für Hardware kann ein Jahr lang in Anspruch genommen werden.
- **Vorabaustausch-Service:** Wir senden innerhalb von 24 Stunden nach Meldung und Erhalt einer RMA-Nummer auf eigene Rechnung ein Austauschgerät an den Kunden. Der 24h-Vorabservice ist für die gesamte Dauer des erworbenen UTM Premium Support-Upgradevertrags (1, 3 oder 5 Jahre) gültig. Der Kunde sendet das Gerät auf eigene Gefahr an Sophos.

Support-Level

	UTM 9 Web	UTM 9 Premium
Verfügbarkeit	Basislizenz	Premium-Support-Vertrag
Software-Updates		
Software-Releases	Manuelles Update	Automatisches Update
Pattern-Updates	-	Im Kaufpreis der Software enthalten
Technischer Support		
Geschäftszeiten	-	24-Stunden-Support per Telefon und E-Mail
Support-Forum/Knowledgebase	Ja	Ja
Hardware-Austausch*		
Austauschservice	Return and Replace	Vorabaustausch

*Für die Dauer der Hardware-Garantie

Garantie für Sophos RED

Sophos-RED-Geräte werden mit einer beschränkten Herstellergarantie (Standardgarantie) von einem Jahr ausgeliefert. Etwaige gesetzliche Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Sophos-Partner, von dem der Endbenutzer das Gerät erworben hat, bleiben hiervon unberührt. Gleiches gilt auch für gesetzliche und vertragliche Ansprüche des Endbenutzers.

Der Gültigkeitszeitraum der beschränkten Herstellergarantie beginnt ab Kauf vom Sophos-Partner durch den Endbenutzer oder aber spätestens drei Monate nach der ursprünglichen Lieferung des Geräts durch Sophos. Innerhalb der Garantiedauer hat der Endbenutzer das Recht, den „Return and Replace“-Austauschservice für Hardware in Anspruch zu nehmen, wenn sein RED-Gerät Material-, Konstruktions- oder Fertigungsmängel aufweist.

Sie können Ihre Garantiezeit durch Kauf einer zweijährigen Garantieverlängerung ausweiten. Defekte Geräte, die von der erweiterten Garantie abgedeckt sind, werden innerhalb der gesamten Dauer der Herstellergarantie (d. h. einschließlich der ursprünglichen Garantiezeit) im Rahmen des Vorabaustausch-Services ersetzt.

Support-Services für Sophos Access Points

Technischer Support, Software-Updates und Hardware-Austausch für Sophos Access Points werden gemäß dem Support-Vertrag der Sophos UTM 9 Appliance zur Verfügung gestellt, mit der der Access Point verbunden ist. UTM Premium Support wird geleistet, solange ein aktiver UTM Premium Support-Vertrag für die Sophos UTM Appliance besteht.

Allgemeine Regeln für den Austausch von UTM-Hardware

Bei einem Austauschgerät handelt es sich entweder um ein neues oder um ein überholtes Gerät von vergleichbarem bzw. höherem Wert. Der Kunde ist nur dann zum Bezug von Austausch-Hardware berechtigt, wenn das Gerät über eine gültige Herstellergarantie (RED-Produkte) oder einen Vertrag über Support-Serviceleistungen verfügt. Vor dem Rücksenden eines defekten Geräts an Sophos sollte sich der Kunde zunächst mit dem Sophos-Support in Verbindung setzen und eine Return Material Authorization Nummer (RMA) anfordern. Gesetzliche Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Sophos-Partner bleiben hiervon unberührt.

Wenn das defekte Gerät nicht innerhalb von 14 Tagen nach Meldung des Defekts bei Sophos eingeht, wird dem Kunden das Austauschgerät zum aktuellen Listenpreis in Rechnung gestellt. Sophos behält sich außerdem das Recht vor, fehlendes Zubehör ggf. in Rechnung zu stellen.

Sales DACH (Deutschland, Österreich, Schweiz)
Tel.: +49 611 5858 0 | +49 721 255 16 0
E-Mail: sales@sophos.de

Oxford, GB | Boston, USA
© Copyright 2015. Sophos Ltd. Alle Rechte vorbehalten.
Eingetragen in England und Wales, Nr. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, GB
Sophos ist die eingetragene Marke von Sophos Ltd. Alle anderen genannten Produkt- und Unternehmensnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihres jeweiligen Inhabers.

09.15.SM.dsde.simple

SOPHOS