

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 con personal de soporte técnico altamente cualificado y disponible 24 horas 7 días a la semana.

Aspectos destacados

- ▶ Soporte multicanal las 24 horas del día, 7 días a la semana por parte de 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

Pertenece a TSANet, la alianza neutral internacional de soporte.

Trabajaremos directamente con otros proveedores para ayudar a solucionar problemas relacionados con sus tecnologías.

Sophos está a su lado, 24 horas 7 días a la semana.

Sophos Support proporciona distintos planes para satisfacer las necesidades de su organización

En Sophos, creamos productos sencillos a la vez que completos, y seguimos el mismo enfoque para nuestros servicios de soporte. Con opciones que van desde soporte técnico básico hasta opciones con acceso directo a ingenieros de soporte técnico superiores y entrega personalizada, Sophos tiene un plan para satisfacer las necesidades de su organización.

Aplicamos un enfoque personalizado al soporte, lo que quiere decir que puede escoger el paquete y las opciones que más se ajusten a sus necesidades. Nuestros expertos le ayudan a instalar, configurar y actualizar nuestros productos, y a resolver todos los problemas técnicos.

Soporte personalizado diseñado para clientes con necesidades críticas

Escoja nuestro plan de soporte Superior Plus o TAM para obtener además una serie de ventajas adicionales. Las funciones adicionales incluyen acceso directo al equipo técnico superior, hasta 8 horas de consultoría remota y un gestor técnico de cuenta dedicado para encargarse de cualquier problema rápidamente y ayudar a evitar que se produzcan otros posibles problemas.

Protección de su inversión con Reemplazo avanzado RMA y ampliaciones de garantía

Su garantía para nuestros dispositivos de hardware se ampliará siempre que continúe activo en su plan de soporte. También ofrecemos Reemplazo avanzado RMA para todos los planes de soporte.

Asegure el máximo rendimiento de su empresa

Un TAM (gestor técnico de cuenta) es la opción ideal para aquellos que buscan una protección proactiva.

Un TAM es su recurso dedicado, su defensor en Sophos. Su gestor de técnico de cuenta tendrá un conocimiento profundo de su entorno y requisitos, y le asistirá en la coordinación de todos los aspectos de su soporte de Sophos. Puesto que su gestor técnico de cuenta entiende su negocio y su implementación técnica, podrá resolver los problemas rápidamente y proporcionarle asesoramiento y sugerencias importantes que evitarán que se produzcan incidencias.

Planes de soporte de Sophos

Independientemente del plan que elija, disfrutará del nivel más alto de servicio al cliente del mercado. Nuestro objetivo es minimizar la interrupción del negocio, maximizar la protección y aumentar el valor de su inversión con el nivel adecuado de servicio al cliente.

Nivel de soporte	Enhanced (incluido con Endpoint)*	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			✓

*Superior y Superior Plus están disponibles para los productos de software Sophos Firewall Manager e 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 para RED y puntos de acceso 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 Superior Plus.

"Con el soporte coherente de Sophos 24 horas, 7 días a la semana, tenemos la seguridad de que podemos coger el teléfono en cualquier momento y que nos atenderá un experto."

Mike Rider, First Keystone Community Bank

¿Ya está a punto para comprar su plan?

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

Ventas en España
Teléfono: (+34) 913 756 756
Correo electrónico: comercialES@sophos.com

Oxford (Reino Unido) | Boston (EE. UU.)
© Copyright 2016. Sophos Ltd. Todos los derechos reservados.
Constituida en Inglaterra y Gales e inscrita con el N.º 2096520, en The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, Reino Unido
Sophos es la marca registrada de Sophos Ltd. Todos los demás productos y empresas mencionados son marcas comerciales o registradas de sus respectivos propietarios.

25/03/2016 DS-ES (SM)

SOPHOS