

## Guía de planes de soporte para Sophos UTM 9

### Servicios de soporte para Sophos UTM, Sophos RED y Sophos Access Points

#### Elija su nivel de soporte

Como cliente de UTM 9, puede escoger entre dos planes de Soporte Técnico para Sophos UTM 9. Para soporte de los productos XG Firewall, consulte la información en los planes de soporte para XG Firewall.

- **UTM 9 Web** está incluido en la licencia básica de UTM 9. Proporciona durante un año reemplazo de hardware con el servicio de Devolución y reemplazo. El plan también proporciona acceso ilimitado a servicios de ayuda en la web o de autoayuda como la base de conocimiento de Sophos y los foros de usuarios.
- **UTM 9 Premium** proporciona soporte técnico 24/7 directamente con los ingenieros de soporte técnico de Sophos. También proporciona acceso a actualizaciones automáticas del software y Reemplazo avanzado RMA.

#### Servicios incluidos con su Soporte Sophos

- **Actualizaciones de software:** incluyen la descarga y la instalación automáticas de nuevas versiones de software. Las actualizaciones también incluyen actualizaciones de patrones con notificaciones de administración.
- **Soporte técnico:** proporciona atención 24/7 por correo electrónico, conferencia web, o teléfono por parte de un ingeniero de soporte técnico de Sophos.

#### Reemplazo del hardware de dispositivos Sophos UTM

- **Devolución y reemplazo:** requiere el envío del dispositivo a Sophos por parte del cliente bajo su responsabilidad y a su cargo. Tras la recepción del dispositivo defectuoso se manda una unidad de reemplazo. Si un cliente recibe una unidad inutilizable (DOA), este tiene derecho a un servicio por adelantado 24 horas, válido durante los 30 primeros días tras la fecha de adquisición. El reemplazo de hardware con el servicio de Devolución y reemplazo tiene una validez de un año.
- **Reemplazo avanzado RMA:** envío de una unidad de reemplazo al cliente dentro de las 24 horas siguientes a la notificación y la recepción del número RMA a cargo de Sophos. El servicio por adelantado 24 horas es válido durante el periodo de vigencia del contrato de actualización a Soporte Premium UTM de 1, 3 o 5 años adquirido. El cliente es el responsable de los envíos de dispositivos a Sophos.

#### Niveles de soporte

	UTM 9 Web	UTM 9 Premium
<b>Disponibilidad</b>	Licencia básica	Contrato de Soporte Premium
<b>Actualizaciones de software</b>		
<b>Versión de software</b>	Actualización manual	Actualización automática
<b>Actualizaciones de patrones</b>	-	Incl. con la compra de software
<b>Soporte técnico</b>		
<b>Horario</b>	-	Soporte 24/7 por teléfono y correo electrónico
<b>Foro de soporte/Base de conocimiento</b>	Sí	Sí
<b>Reemplazo de hardware*</b>		
<b>Servicio de intercambio</b>	Devolución y reemplazo	Reemplazo avanzado

\* Durante la vigencia de la garantía de hardware.

## Garantía para dispositivos Sophos RED

Los dispositivos Sophos RED incluyen una garantía limitada del fabricante (garantía estándar) de un año de duración. Esta es independiente de cualquier reclamación de garantía legal pertinente contra el partner de Sophos del cual el usuario final haya adquirido el dispositivo y demás reclamaciones legales o contractuales del usuario final cualesquiera que sean y que no resultan afectadas.

El periodo de garantía limitada del fabricante comienza en el momento de la venta del partner de Sophos al usuario final o como máximo a los tres meses tras la entrega inicial del dispositivo por parte de Sophos. Dentro del periodo de garantía, el usuario final tiene derecho al reemplazo de hardware con el servicio de Devolución y reemplazo según se describe más arriba para dispositivos RED con defectos de material, construcción o fabricación.

El periodo de garantía se puede ampliar adquiriendo un ampliación de garantía de dos años. Los dispositivos defectuosos cubiertos por la garantía ampliada durante el periodo total de garantía del fabricante (es decir, incluyendo el periodo de garantía original) serán reemplazados por Sophos utilizando el servicio de Reemplazo avanzado.

## Servicios de soporte para Sophos Access Points

El soporte técnico, las actualizaciones de software y el reemplazo de hardware para Sophos Access Points se prestan de acuerdo con el contrato de soporte de dispositivos Sophos UTM 9 al que el punto de acceso está conectado. El Soporte Premium UTM se presta durante el periodo de vigencia del contrato de Soporte Premium UTM del dispositivo Sophos UTM.

## Reglas generales para el reemplazo de hardware de Sophos UTM

Las unidades de reemplazo serán una unidad nueva o reacondicionada del mismo valor o superior. El cliente solo tiene derecho a recibir un hardware de reemplazo si la unidad tiene una garantía de fabricante válida (dispositivos RED) o un contrato de servicios de soporte. Antes de enviar cualquier unidad defectuosa a Sophos, el cliente debe contactar primero con el soporte de Sophos para obtener un número de autorización de devolución de material (RMA). Esto no afecta los derechos de reclamación de garantía contra el partner de Sophos.

Si Sophos no recibe la unidad defectuosa dentro de los 14 días siguientes a la notificación del defecto, Sophos facturará el coste de la unidad al cliente de acuerdo con la lista de precios vigente. Sophos también se reserva el derecho de facturar por cualquier material que falte.

Ventas en el Reino Unido e internacionales  
Teléfono: +44 8447 671131  
Correo electrónico: sales@sophos.com

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

Ventas en Norteamérica  
Teléfono: +1 866 866 2802  
Correo electrónico: nasales@sophos.com