

Guía de planes de soporte para Sophos UTM 9

Servicios de soporte para Sophos UTM, Sophos RED y puntos de acceso Sophos

Elija su nivel de soporte

Como cliente de UTM 9, puede elegir entre dos planes de soporte técnico para Sophos UTM 9. Para el soporte de nuestros productos XG Firewall, consulte la información sobre los planes de soporte de XG Firewall.

- **UTM 9 Web:** se incluye con la compra de la licencia básica de UTM 9. Ofrece devolución y sustitución de hardware durante un año. El plan también ofrece acceso ilimitado a soporte web de autoayuda como la base de conocimiento de Sophos y los foros de usuarios.
- **UTM 9 Premium:** le proporciona soporte técnico las 24 horas directamente de los ingenieros de soporte de Sophos. También obtiene acceso a actualizaciones automáticas del software, mejoras y reemplazo avanzado RMA.

Servicios incluidos con el soporte de Sophos

- **Actualizaciones de software:** incluyen la descarga e instalación automáticas de nuevas versiones de software. Las actualizaciones también incluyen actualizaciones de patrones con notificaciones de administración.
- **Soporte técnico:** le ofrece cobertura las 24 horas por correo electrónico, conferencias web o teléfono con un ingeniero de soporte de Sophos.

Sustitución del hardware de dispositivos Sophos UTM

- **Devolución y sustitución:** requiere que el cliente envíe el dispositivo defectuoso a Sophos bajo su responsabilidad y a su cargo. Una vez que hayamos recibido el dispositivo defectuoso, enviaremos una unidad de reemplazo. Si el cliente recibe una unidad defectuosa de origen (DOA), tiene derecho a un servicio inicial de 24 horas, válido durante los 30 primeros días desde la fecha de compra. La devolución y sustitución de hardware son válidas durante un año.
- **Reemplazo avanzado RMA:** Sophos hará lo posible por enviar una unidad de reemplazo al cliente en un plazo de 24 horas desde la notificación y la recepción del número de RMA, a cargo de Sophos*. El servicio inicial de 24 horas es válido durante la vigencia del contrato de ampliación al soporte Premium de UTM adquirido de 1, 3 o 5 años. Cuando el cliente envía el dispositivo a Sophos, lo hace bajo su responsabilidad.

**Sujeto a regulaciones de exportación*

Niveles de soporte

	UTM 9 Web	UTM 9 Premium
Disponibilidad	Licencia básica	Contrato de soporte Premium
Actualizaciones de software		
Versiones de software	Actualización manual	Actualización automática
Actualizaciones de patrones	-	Incluido con la compra de software
Soporte técnico		
Horario del servicio	-	Soporte las 24 horas por teléfono y correo electrónico
Foro de soporte/Base de conocimiento	Sí	Sí
Sustitución de hardware*		
Servicio de intercambio	Devolución y sustitución	Sustitución avanzada

*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. Esta es independiente de cualquier reclamación de garantía legal relevante al partner de Sophos a quien el usuario final haya comprado el dispositivo y de cualquier otra reclamación contractual y legal del usuario final, que no se verá afectada.

El periodo de garantía limitada del fabricante comienza en el momento de la venta por parte del partner de Sophos al usuario final o, como muy tarde, tres meses después de la entrega inicial del dispositivo por parte de Sophos. Durante el periodo de garantía, el usuario final tiene derecho al servicio de devolución y sustitución de hardware tal como se describe anteriormente para los dispositivos RED con defectos materiales, de construcción o de fabricación.

Puede extender el periodo de garantía comprando una 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 sustituidos por Sophos usando el servicio de reemplazo avanzado.

Servicios de soporte para puntos de acceso Sophos

El soporte técnico, las actualizaciones de software y la sustitución de hardware para los puntos de acceso de Sophos se prestan de acuerdo con el contrato de soporte del dispositivo Sophos UTM 9 con el que está vinculado el punto de acceso. El soporte Premium de UTM se proporciona durante el periodo de vigencia del contrato de soporte Premium de UTM del dispositivo Sophos UTM.

Reglas generales para la sustitución de hardware de Sophos UTM

La unidad de sustitución será una unidad nueva o reacondicionada de valor igual o superior. El cliente solo tiene derecho a recibir un dispositivo de hardware de sustitución si la unidad tiene una garantía del fabricante válida (dispositivos RED) o un contrato de servicios de soporte. Antes de enviar cualquier unidad defectuosa a Sophos, primero el cliente debe ponerse en contacto con el soporte de Sophos para obtener un número de RMA [autorización de devolución de material]. Las reclamaciones de garantía legal al partner de Sophos no se ven afectadas.

Si Sophos no recibe la unidad defectuosa en un plazo de 14 días desde la notificación del defecto, se facturará al cliente el coste de la unidad según la lista de precios vigente en ese momento. Sophos también se reserva el derecho de cobrar cualquier material complementario que falte.

Ventas en España:
Tel.: [+34] 91 375 67 56
Email: comercialES@sophos.com

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