

# Guide des services de support – Enhanced, Enhanced Plus, TAM



# Sommaire

PRÉSENTATION	2
1. PORTÉE DU SUPPORT ET MÉTHODES DE COMMUNICATION	3
1.1 Portée du Support	3
1.2 Moyens de communication	3
2. ENHANCED	3
2.1 Téléchargements, mises à jour et maintenance des logiciels	3
2.2 Support en libre-service sur le Web et sur les forums	4
2.3 Abonnement aux bulletins d'information	4
2.4 Portail en ligne de gestion des incidents et de création de rapports	4
2.5 Support et assistance à distance	4
2.6 Garantie (uniquement pour les appliances Sophos XG)	5
2.7 Contrats de support continu	5
3. ENHANCED PLUS	6
3.1 Accès VIP à une équipe Senior Technical Resource	6
3.2 Consultation à distance	6
3.3 Traitement des échantillons de malwares	7
4. RESPONSABLE DE COMPTE TECHNIQUE (TAM)	7
4.1 Responsable de compte technique (TAM) personnel	7
4.2 Communications et alertes proactives	7
4.3 Optimisation des fonctionnalités et des performances	7
4.4 Services étendus des SophosLabs	7
4.5 Support d'urgence sur site	7
4.6 Accès délégué aux ressources Sophos	8
5. NIVEAUX DE GRAVITÉ DES INCIDENTS	8
5.1 Définition des niveaux de gravité	8
5.2 Attribution des niveaux de gravité	8
5.3 Soumission de plusieurs incidents de support	8
5.4 Attribution des niveaux de gravité	8
6. NIVEAUX DE SERVICES VISÉS	9
6.1 Définition	9
6.2 Temps de réponse visés par les contrat de service	9
7. PROCÉDURES D'ESCALADE	10

# Présentation

Le support technique de Sophos propose à ses clients trois options différentes du service Enhanced : Enhanced, Enhanced Plus et Technical Account Manager. Ce guide liste les services de support, relatifs à l'utilisation des produits, disponibles pour les clients ayant souscrit l'une de ces trois options. Ce document ne couvre pas les produits UTM9 et Cyberoam.

Tous les termes portant une majuscule utilisés dans ce document ont la signification qui leur est donnée dans le [contrat de licence utilisateur final Sophos](#), sauf indication contraire.

## **Ce document précise les points suivants :**

- Le champ d'application du support technique assuré pour les Produits
- La définition des niveaux de gravité attribués aux problèmes du produit signalés par le client
- La définition des objectifs de niveau de service du support technique
- Un aperçu des procédures d'escalade du support technique
- Une description de tous les composants de services inclus dans les contrats de support Enhanced et Enhanced Plus

## 1. PORTÉE DU SUPPORT ET MÉTHODES DE COMMUNICATION

### 1.1 Portée du Support

Le support technique est assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 52 semaines par an, y compris les dimanches et jours fériés. Tandis que le support est assuré 24h/24 en anglais, nous proposons également un support dans plusieurs langues : italien, allemand, espagnol, français et japonais, pendant les horaires d'ouverture des bureaux locaux correspondant.

Le support technique Sophos a pour mission de répondre et de travailler à résoudre les problèmes soumis par le client (appelés « Incidents » dans le présent document) liés à l'installation, l'administration et l'exploitation des produits conformément aux temps de réponse, aux procédures d'escalade et aux mises à jour de statuts définies dans le présent document.

Cela inclut :

- Répondre aux questions d'ordre général non traitées dans la Documentation ;
- Résoudre les problèmes empêchant les Produits de fonctionner conformément aux descriptions fournies dans la Documentation ;
- Apporter de l'aide et des conseils en matière d'élimination de virus et d'utilisation d'outils de récupération/désinfection fournis par Sophos ;
- Aider et guider le client pour la détection des menaces
- Apporter de l'aide et des conseils en matière de configuration de stratégies étendues et d'optimisation de la configuration de filtrage du client.

En outre, le support technique Sophos fournira les composants décrits dans les sections 2, 3 et 4 du présent document.

### 1.2 Moyens de communication

Le Service de support technique Sophos s'engage à recueillir les Incidents signalés et à y répondre par le biais d'un ou plusieurs moyens de communication parmi les suivants :

Possibilité de signaler les incidents au support à l'aide d'un des moyens suivants :

- Téléphone
- [Formulaire en ligne](#)
- Portail de support en ligne - [SophServ](#)

## 2. ENHANCED

Les composants de service suivants sont offerts aux clients Sophos bénéficiant du support Enhanced et dont les licences sont en cours de validité, et uniquement à l'égard des frais de maintenance payés à l'avance pour les produits.

### 2.1 Téléchargements, mises à jour et maintenance des logiciels

- Accès aux nouvelles mises à jours de logiciel, aux correctifs et aux mises à niveau des fonctionnalités à partir du site Web de Sophos.
- Accès aux mises à jour anti-malwares et anti-spam à partir du site Web de Sophos pour assurer une protection rapide contre les dernières menaces de sécurité.

### 2.2 Support en libre-service sur le Web et sur les forums

- Accès à nos forums Web : <https://community.sophos.com>
- Base de connaissances consultable et complète : <https://community.sophos.com/kb>
- Centres de ressources clients pour chaque solution Sophos vous donnant accès aux informations suivantes :
  - Conseils et meilleures pratiques pour démarrer et tirer le meilleur parti de votre solution
  - Configuration requise, guides de démarrage et manuels
  - Vidéos et démonstrations des solutions Sophos
- Le Product Center Upgrade avec des informations sur les nouvelles versions, les configurations requises et les guides de mise à niveau
- Avis de sécurité et informations sur les menaces contre la sécurité.

### 2.3 Abonnement aux bulletins d'information

- Il est possible de s'inscrire pour recevoir [les nouveautés et les alertes](#) :
- Informations générales sur les menaces contre la sécurité et les stratégies de protection grâce aux bulletins d'actualité du support.
- Notes de publication vous informant des erreurs corrigées, des nouvelles fonctions et vous donnant des instructions d'installation.
- Restez au contact de l'actualité des produits, de l'événementiel clients et des nouveautés en nous suivant sur [@SophosSupport](#)

### 2.4 Portail en ligne de gestion des incidents et de création de rapports

- Accès illimité à SophServ, un [portail d'assistance](#) en ligne
  - Afficher, ouvrir et gérer les dossiers de support Sophos
  - Accéder aux dernières notifications, avis et articles relatifs au support
  - Possibilité d'accorder des droits d'administrateur ou d'utilisateur
  - Créer des groupes permettant aux équipes au sein de l'entreprise d'afficher les dossiers des autres membres et de prendre des mesures
  - Exporter des rapports et des statistiques sur les dossiers

### 2.5 Support et assistance à distance

- Pour accélérer le diagnostic et la résolution des Incidents, le Service de support technique Sophos peut solliciter un accès à distance au système du client. Si l'accès à distance au système du client se révèle impossible, le délai de résolution des Incidents pourrait s'avérer plus long que d'ordinaire. Pendant les sessions d'accès à distance, l'ingénieur technique du support peut demander l'accès à d'autres éléments, tels que les journaux de diagnostic, pour l'aider dans son investigation.
- Un accès à distance ne sera effectué qu'avec l'accord explicite du client et devra être réalisé sous la supervision et les instructions du client.
- Le support technique Sophos utilisera uniquement des outils reconnus tels que SSH (Secure Shell), Microsoft Terminal Services, LogMeIn Rescue ou TeamViewer, pour permettre un accès à distance au système du client.

### 2.6 Garantie (uniquement pour les appliances Sophos XG)

Les avantages listés ci-dessous sont fournis aux clients disposant d'un contrat de support valide et continu. De même, ces avantages sont valides uniquement pour les appliances Sophos XG. S'il s'agit d'une appliance SG, veuillez consulter notre guide [UTM 9](#) pour les options de garantie, les extensions de garantie et le support technique.

- Extension de garantie pour les appliances Sophos XG
  - Si un client désire prolonger sa garantie au-delà de la garantie incluse de 1 an, il devra souscrire un contrat de support.
- RMA avancé
  - Tous les clients ayant souscrit un contrat de support bénéficient d'un RMA avancé. Sophos fera son possible en vue d'envoyer une unité de remplacement au client dans les 24 heures suivant la notification et la réception d'un numéro RMA, aux frais de Sophos. Le remplacement immédiat sous 24 heures est valable pendant toute la durée du contrat de support. Le client envoie l'appareil à Sophos à ses propres risques.
- Support technique et Garantie pour les appareils Sophos RED et les points d'accès
  - Le support technique, le téléchargement des logiciels et les mises à jour pour RED et les points d'accès suivent l'appliance à laquelle ils sont associés. Si le client détient un contrat de support valide pour leur appliance XG, tous les boîtiers RED et points d'accès seront couverts.
  - Si le client souhaite prolonger la garantie du matériel pour RED et les points d'accès, l'appliance XG doit être couverte par le contrat de support Enhanced Plus.
- Haute disponibilité
  - Actif/Actif : Pour bénéficier du support technique, du remplacement avancé et de l'extension de garantie de chaque unité, le client doit souscrire un contrat de support (Enhanced ou Enhanced Plus) pour chacune des appliances actives.
  - Actif/Passif : Un support technique sera fourni pour les unités passives si l'unité active de l'appliance est couverte par un contrat Enhanced ou Enhanced Plus. Pour bénéficier du remplacement avancé ou de l'extension de garantie de l'unité esclave (passive), l'unité maître (active) doit être couverte par un contrat de support Enhanced Plus.
- Pour la politique de garantie détaillée, consultez les liens suivants :
  - [Politique de garantie](#)
  - [Politique de cycle de vie de Sophos UTM XG](#)

### 2.7 Contrats de support continu

Le client recevra les garanties précitées (section 2.6) seulement si son contrat de support est valide et reste constamment actif. En cas d'expiration du contrat de support, si le client souhaite bénéficier des garanties précitées dans la section 2.6, il devra renouveler son contrat. Sophos se réserve le droit de facturer au détenteur de la licence des frais de rétablissement conformément à la liste des prix en vigueur (qui ne devra pas dépasser 6 mois de frais).

### 3. ENHANCED PLUS

Les composants de service suivants sont offerts aux clients Sophos bénéficiant du support Enhanced Plus et dont les licences sont en cours de validité, et uniquement à l'égard des frais de maintenance payés à l'avance pour les produits.

Les clients de l'option Enhanced Plus bénéficieront de toutes les garanties précitées en section 2, ainsi que toutes les garanties indiquées ci-dessous.

#### 3.1 Accès VIP à une équipe Senior Technical Resource

- Tous les Incidents signalés par le client font l'objet d'un suivi dans le système de gestion des incidents de Sophos. Un numéro de référence est attribué à chacun d'entre eux et ils sont classés par ordre de priorité en fonction de leur Niveau de gravité.
- Tous les Incidents signalés par le biais des moyens de communication entrant dans le cadre du contrat de support Enhanced Plus (téléphone, Web et portail) sont automatiquement affectés à des files d'attente au sein des procédures de traitement des incidents du Service de support technique Sophos.
- Les Incidents présents dans les files d'attente de priorité sont automatiquement signalés aux cadres du Service de support technique Sophos.

#### 3.2 Consultation à distance

Comprend jusqu'à 8 heures par an de consultation à distance, opérées par un ingénieur expert de Sophos pour toute la durée de validité de votre contrat.

Le nombre d'heures de consultation à distance allouées dépend du type de produit que vous possédez.

Nombre d'heures de consultation à distance pour Sophos XG Firewall

- Séries 85 - 200 : 2 heures
- Séries 300 - 400 : 4 heures
- Séries 500 - 700 : 8 heures
- Tous les autres produits Sophos : 4 heures

Les services principaux fournis dans le cadre des consultations à distance peuvent comprendre :

- Un diagnostic global proactif
- Le dépannage des problèmes que vous pouvez rencontrer
- Le partage des meilleures pratiques pour la configuration, la gestion et le dépannage de base
- L'optimisation des fonctionnalités et des performances

Les éléments non couverts par la consultation à distance comprennent :

- Nouvelles configurations ou installations
- Déploiement de nouvelles appliances
- Changements de configuration
- Implications des Services professionnels
- Développement ou modification de scripts personnalisés

Le service de conseil à distance peut inclure l'utilisation d'une connexion à distance établie à l'aide d'outils chiffrés sécurisés (par exemple, LogMeIn Rescue, Secure Shell (SSH), Microsoft Terminal Services ou TeamViewer). Un accès à distance ne sera effectué qu'avec l'accord explicite du client et devra être réalisé sous la supervision et les instructions du client.

### 3.3 Traitement des échantillons de malwares

- Tous les fichiers suspects soumis via le processus de soumission des échantillons définis (voir [www.sophos.fr/support/samples](http://www.sophos.fr/support/samples)) sont affectés pour analyse de malwares prioritaires.

## 4. RESPONSABLE DE COMPTE TECHNIQUE (TAM)

Les composants de service suivants sont offerts aux clients Sophos bénéficiant du support TAM et dont les licences sont en cours de validité, et uniquement à l'égard des frais de maintenance payés à l'avance pour les produits.

Les clients de l'option TAM bénéficieront de toutes les garanties précitées en sections 2 et 3, ainsi que toutes les garanties indiquées ci-dessous.

### 4.1 Responsable de compte technique (TAM) personnel

Un ingénieur du support technique personnel est dédié au compte du client et procédera comme suit :

- Suivi des incidents signalés par le client afin de faciliter un service de qualité supérieure et une résolution rapide.
- Suivi trimestriel du compte client.
- Gestion des commentaires clients concernant les produits et services Sophos.
- Collaboration étroite avec le client pour comprendre son secteur professionnel et les besoins en sécurité, afin d'être en mesure de maximiser les avantages des solutions Sophos détenues.

### 4.2 Communications et alertes proactives

- Informations en exclusivité sur les améliorations, mises à jour, mises à niveau et avis de sécurité des produits.
- Accès aux newsletters et aux notifications des clients VIP

### 4.3 Optimisation des fonctionnalités et des performances

- Conseils techniques spécialisés pour vous aider à choisir le nombre adéquats de serveurs, de ressources matérielles et l'architecture applicative à même de s'adapter à l'évolution de l'entreprise et de répondre à ses besoins en termes de produits.
- Vérification annuelle à distance de la santé des systèmes pour contrôler les produits Sophos et recommandation pour paramétrer son produit afin d'obtenir une performance optimale.
- Accès direct à un ingénieur expert du support lors des mises à jour des produits.

### 4.4 Services étendus des SophosLabs

- Accès aux rapports automatisés sur l'analyse des échantillons. Rapport complet au format PDF contenant les détails de la structure du fichier ainsi que les modifications que le fichier pourrait avoir causé.
- Assistance avancée en cas d'épidémies virales et mise en contact avec le Responsable de la gestion des Incidents des SophosLabs.

### 4.5 Support d'urgence sur site

- Dans le cas d'une situation de gravité Critique, là où les autres formes de support n'ont pas permis de résoudre le problème, le client aura la possibilité de demander l'assistance d'un expert produit directement sur site, dans les meilleurs délais possibles. Nous analyserons les aspects critiques de l'incident et prendrons les mesures nécessaires pour corriger l'incident ou réduire le niveau de sévérité.



## 4.6 Accès délégué aux ressources Sophos

- Informations et accès exclusifs aux versions bêta des solutions Sophos.
- Pour offrir la meilleure expérience, votre TAM contactera directement les responsables produit, les responsables des SophosLabs, l'équipe de développement, les cadres exécutifs ou tout autre membre du personnel de Sophos.

## 5. NIVEAUX DE GRAVITÉ DES INCIDENTS

Pour que le Service de support technique Sophos puisse classer efficacement les Incidents par ordre de priorité, les clients de Sophos doivent indiquer le Niveau de gravité de chaque Incident signalé, conformément aux niveaux définis dans la Section 5.1 ci-dessous.

### 5.1 Définition des niveaux de gravité

Critique	Élevé	Moyen	Faible
Un problème lié à un produit sous licence qui engendre une perte totale d'un service critique dans un environnement de production ; l'utilisateur ne peut plus travailler ou il existe un risque critique pour les activités commerciales. Il n'existe aucune solution provisoire acceptable pour ce problème.	Un niveau de gravité élevé est affecté à un Incident provoquant une perte complète de service et aucune solution alternative ne peut être mise en place. Les activités du client sont extrêmement touchées par le problème, mais elles peuvent se poursuivre de manière restreinte ou être prises en charge d'une autre manière.	Un niveau de gravité moyen est affecté à un Incident ne provoquant pas ou très peu de perte de service. Le client subit un désagrément, mais le problème n'a pas de conséquences néfastes sur la bonne marche de l'entreprise ou sur les activités du client.  Tous les Incidents signalés par courriel se verront en premier lieu attribuer un niveau Moyen, à l'exception de ceux ayant un niveau Faible (voir colonne ci-contre).	Un niveau de gravité faible est affecté à un problème concernant le fonctionnement d'un produit Sophos, ou à un changement suggéré pour un produit ou pour la documentation produit.

**REMARQUE :** Sophos demande que tous les incidents de niveaux Critique et Élevé (voir description des niveaux de gravité à la section 5.1) soient soumis par téléphone plutôt que via email ou le Web afin d'obtenir une réponse le plus rapidement possible. La première réponse du Service de support technique Sophos à un Incident associé au Niveau de gravité Critique sera effectuée par téléphone. Les autres échanges pourront avoir lieu par le biais de l'un ou plusieurs moyens de communication parmi ceux décrits ci-dessus.

### 5.2 Attribution des niveaux de gravité

Tous les Incidents signalés par un client se voient affecter un Niveau de gravité choisi par le Service de support technique Sophos. Il prend en compte le niveau de gravité indiqué par le client conformément à la Section 5.1 ainsi que les informations fournies par le client concernant l'Incident.

Dans le cas où le niveau de gravité n'est pas indiqué par le client lors de la soumission de l'Incident, le support technique Sophos attribuera à l'Incident un niveau de gravité « Moyen » ou « Faible », comme décrit dans la section 5.1 ci-dessus.

### 5.3 Soumission de plusieurs incidents de support

Lorsqu'un Incident concerne plusieurs problèmes distincts, le Service de support technique Sophos divise chacun de ces problèmes en Incidents individuels. Ces Incidents sont ensuite référencés en fonction des Niveaux de gravité détaillés à la Section 5.1 ci-dessus.

### 5.4 Attribution des niveaux de gravité

Si un problème rencontré par un client avec un Produit est identique à un Incident déjà signalé et résolu, le client doit à nouveau le signaler pour qu'il puisse être enregistré. Un niveau de priorité est à nouveau attribué à l'Incident en fonction des Niveaux de gravité détaillés à la Section 5.1 ci-dessus. Si un Incident déjà signalé concernant un Produit s'aggrave, le client peut demander à ce qu'un Niveau de gravité plus élevé soit attribué à l'Incident en question.

## 6. NIVEAUX DE SERVICES VISÉS

### 6.1 Définition

#### Réponse

Le Service de support technique Sophos s'engage à répondre à chaque Incident signalé par les clients sous forme d'accusé de réception indiquant que l'Incident a bien été enregistré, qu'un Niveau de gravité lui a été attribué et qu'il a été transmis à un technicien du Service de support technique Sophos.

#### Mises à jour des statuts

Le support technique Sophos fournira au client des mises à jour sur le statut des incidents à intervalles réguliers (comme indiqué à la section 6.2 ci-dessous) pour garantir que le client est tenu informé des progrès dans la résolution de chaque incident.

#### Résolution

Un incident est considéré comme résolu lorsque l'un des événements suivants a eu lieu :

- Une réponse à la question initiale est fournie
- Une solution au problème initial est proposée
- Une solution provisoire au problème initial est proposée et une solution définitive doit être fournie dans une mise à jour ultérieure
- La résolution du problème est prévue dans le cadre d'une future mise à jour, le client accepte d'attendre la publication de cette mise à jour et n'exige pas la mise en place d'une solution provisoire.

### 6.2 Temps de réponse visés par les contrat de service

Le Service de support technique Sophos traite l'ensemble des Incidents signalés par les clients conformément aux objectifs de temps de service associés au Niveau de gravité concerné, indiqués dans le Tableau 1 ci-dessous.

	Niveau de gravité	Délais de réponse cibles	Fréquence cible de mise à jour des statuts
<b>Enhanced</b>	Critique	Sous 4 heures	Tous les jours ou comme convenu avec le client/partenaire
	Élevé	Sous 8 heures	Tous les jours ouvrés ou comme convenu avec le client/partenaire
	Moyen	Sous 24 heures	Comme convenu avec le client/partenaire
	Faible	Sous 24 heures	Comme convenu avec le client/partenaire

	Niveau de gravité	Délais de réponse cibles	Fréquence cible de mise à jour des statuts
<b>Enhanced Plus</b>	Critique	Sous 1 heure	Toutes les 2 heures ou comme convenu avec le client/partenaire
	Élevé	Sous 2 heures	Tous les jours ou comme convenu avec le client/partenaire
	Moyen	Sous 24 heures	Comme convenu avec le client/partenaire
	Faible	Sous 24 heures	Comme convenu avec le client/partenaire

**REMARQUE :** Dans la pratique, un pourcentage élevé d'Incidents est résolu par le support technique Sophos lors du premier appel téléphonique ou de l'interaction par email. Les niveaux de gravité et les heures de service ci-dessus s'appliquent au pourcentage d'Incidents nécessitant un temps plus long de recherche et d'analyse et éventuellement le développement de solutions aux bogues ou d'alternatives pour les produits.

## 7. PROCÉDURES D'ESCALADE

L'objectif de Sophos est de résoudre tous les incidents de manière professionnelle, avec précision et dans un délai convenable. Lors de la phase d'analyse d'un incident, ou à tout moment avant la résolution d'un Incident, le support technique Sophos peut décider d'escalader l'incident en interne. Selon le niveau de gravité de l'Incident, le support technique Sophos décide d'escalader l'incident en interne lorsqu'il juge nécessaire d'avoir un diagnostic du problème et une assistance technique supplémentaires de la part des ingénieurs seniors ou des dirigeants du support afin de résoudre l'incident.

Afin de garantir que les Incidents sont résolus dans un délai convenable, les Incidents signalés sont normalement soumis aux procédures d'escalade suivantes :

### Délais de réponse/escalade cibles

Niveau de gravité	Action	Enhanced	Enhanced Plus
<b>Critique</b>	Ingénieur travaillant activement à la résolution	0 - 8 heures*	0 - 2 heures**
	Escalade jusqu'aux dirigeants du support	8 heures	2 heures
	Développement des produits	8 heures	Mobilisé selon besoins
<b>Élevé</b>	Ingénieur travaillant activement à la résolution	0 - 72 heures	0 - 48 heures
	Escalade jusqu'aux dirigeants du support	72 heures	48 heures
	Programme provisoire établi pour garantir que tous les efforts raisonnables sont mis en œuvre afin de corriger le problème ou de fournir une solution alternative	Calendrier convenu avec le client	Calendrier convenu avec le client
<b>Moyen</b>	Ingénieur travaillant activement à la résolution	0 - 15 jours	0 - 15 jours
	Si l'incident s'aggrave, le client peut demander une reclassification de la gravité	30 jours	30 jours
<b>Faible</b>	Ingénieur travaillant activement à la résolution	0 - 30 jours	0 - 30 jours

\* Lors de l'investigation d'un incident de niveau de gravité « Critique », si la personne assignée pour l'incident (ou son représentant technique qualifié) est indisponible pendant plus de 8 heures, l'incident est rétrogradé à un niveau de gravité « Élevé ».

\*\* Lors de l'investigation d'un incident de niveau de gravité « Critique », si la personne assignée pour l'incident (ou son représentant technique qualifié) est indisponible pendant plus de 2 heures, l'incident est rétrogradé à un niveau de gravité « Élevé ».

**REMARQUE :** Les escalades ne sont possibles que pour les problèmes liés aux Produits sous licence. Les problèmes liés aux environnements des clients et/ou à une utilisation n'entrant pas dans le cadre du support technique, ou encore à une modification des Produits réalisée par les clients, ne peuvent pas faire l'objet d'une remontée d'informations. Les horaires sont définis comme jours ouvrés.

*«Avec le support 24/7 de Sophos, nous savons que nous pouvons prendre le téléphone à tout moment et parler immédiatement à un expert compétent.»*

Mike Rider, First Keystone Community Bank

**Contactez votre revendeur agréé Sophos pour plus d'informations et pour souscrire votre contrat aujourd'hui.**

Équipe commerciale France :  
Tél. : 01 34 34 80 00  
E-mail : [sales@sophos.fr](mailto:sales@sophos.fr)