

# Guide des contrats de Support Sophos UTM9

## Les services de support pour Sophos UTM, Sophos RED et les Points d'accès Sophos

### Choisissez votre niveau de support

En tant que client UTM 9, vous avez le choix entre 2 types de contrats de support technique Sophos UTM 9. Pour le support de nos produits XG Firewall, veuillez consulter les informations sur les contrats de support XG Firewall

- **UTM 9 Web** est inclus avec l'achat de la licence de base UTM 9. Il offre la garantie de remplacement du matériel pendant un an. Le contrat prévoit également un accès illimité au support en libre-service sur le Web via la base de connaissances Sophos et les forums communautaires.
- **UTM 9 Premium** vous offre un support technique 24/7 avec un accès direct aux ingénieurs du support Sophos. Vous accédez également aux mises à jour et aux mises à niveau logicielles automatiques ainsi qu'au remplacement RMA avancé.

### Services inclus avec votre support Sophos

- Les **mises à jour logicielles** comprennent le téléchargement et l'installation automatique des nouvelles versions de logiciels. Les mises à jour s'étendent également aux mises à jour de signatures virales avec notification de l'administrateur.
- Le **support technique** offre une couverture 24/7 par email, conférence Web ou téléphone avec un ingénieur du Support Sophos.

### Remplacement du matériel des boîtiers Sophos UTM

- **Retour et remplacement** Le client renvoie l'appareil défectueux à Sophos à ses propres frais et risques. Une fois l'appareil défectueux reçu, une unité de remplacement est envoyée. Si un client reçoit une unité défectueuse (panne au déballage, DOA), il a droit à un remplacement immédiat sous 24 heures – valable pendant les 30 premiers jours à compter de la date d'achat. La garantie de remplacement du matériel est valable pour une durée d'un an.
- **Service 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 service de remplacement sous 24 h est valable pendant toute la durée du contrat UTM Premium Support choisi — 1, 3 ou 5 ans. Le client envoie l'appareil à Sophos à ses propres risques.

\* Soumis à la réglementation en vigueur en matière d'exportation

## Niveaux de support

	UTM 9 Web	UTM 9 Premium
Disponibilité	Licence de base	Contrat Support Premium
<b>Mises à jour logicielles</b>		
Nouvelles versions logicielles	Mise à jour manuelle	Mise à jour automatique
Mises à jour de signatures	-	Incluses avec l'achat du logiciel
<b>Support technique</b>		
Heures de service	-	Support 24/7 via téléphone et email
Forum du Support/Base de connaissances	Oui	Oui
<b>Remplacement de matériel*</b>		
Service d'échange	Retour et remplacement	Remplacement avancé

\* Pour la durée de la garantie matérielle.

### Garantie pour les systèmes Sophos RED

Les systèmes Sophos RED s'accompagnent d'une garantie limitée du fabricant (Garantie Standard) d'un an. Elle est indépendante de tout droit de garantie relevant du Partenaire Sophos qui a vendu le système ainsi que de tous les autres droits statutaires et contractuels de l'utilisateur final qui restent inchangés.

La période de garantie limitée du fabricant commence au moment de la vente par le Partenaire Sophos à l'utilisateur final ou, au plus tard, trois mois après la livraison initiale du produit Sophos. Au cours de la période de garantie, l'utilisateur final peut avoir recours au service de Retour et remplacement du matériel comme décrit ci-dessus pour les produits RED présentant des défauts de conception ou de fabrication.

Vous aurez la possibilité de prolonger la période de garantie en achetant une extension de garantie de 2 ans. Les appareils défectueux couverts par l'extension de garantie seront remplacés par Sophos via le service de remplacement avancé, pendant toute la période de garantie du fabricant (y compris la période de garantie initiale).

### Services de support pour les Points d'accès Sophos

Le support technique, les mises à jour logicielles et le remplacement du matériel pour les Points d'accès Sophos seront assurés comme le stipule le contrat de support du boîtier Sophos UTM 9 auquel le point d'accès est connecté. Le Support UTM Premium sera assuré pendant la période du contrat actif UTM Premium Support du boîtier Sophos UTM.

### Règles générales pour le remplacement du matériel Sophos UTM

Une unité de remplacement est soit une unité neuve soit une unité remise à neuf d'une valeur identique ou supérieure. Le client a droit de recevoir un matériel de remplacement uniquement si l'unité est sous garantie valide du fabricant (produits RED) ou si elle est soumise à un contrat de services de support. Avant de renvoyer une unité défectueuse à Sophos, le client doit d'abord contacter le support Sophos afin d'obtenir un numéro d'autorisation de renvoi de matériel (RMA, Return Material Authorization). Les droits de garantie statutaires relevant du Partenaire Sophos restent inchangés.

Si Sophos ne reçoit pas l'unité défectueuse au cours des 14 jours suivant la notification de la panne, le client recevra la facture du produit avec un prix basé sur la liste des prix en vigueur. Sophos se réserve le droit de facturer tout support associé manquant.

Équipe commerciale France  
Tél. : 01 34 34 80 00  
Email : partners@sophos.fr