

Support Services Guide – Enhanced, Enhanced Plus, TAM



Inhaltsverzeichnis

ÜBERSICHT	2
1. UMFANG UND KOMMUNIKATIONSWEGE DES SUPPORTS	3
1.1 Umfang des Supports	3
1.2 Kommunikationswege	3
2. ENHANCED	3
2.1 Software-Downloads, -Updates und -Wartung	3
2.2 Support über Web Self-Help und Support-Foren	4
2.3 Zugriff auf News-Feeds	4
2.4 Online-Support-Vorfall-Management und Reporting-Tool	4
2.5 Remote-Unterstützung	4
2.6 Garantie (nur Sophos XG Appliances)	5
2.7 Fortlaufende Support-Verträge	5
3. ENHANCED PLUS	6
3.1 VIP-Kontakt zu Senior Support Engineers	6
3.2 Remote Consulting	6
3.3 Malware-Musterhandhabung	7
4. TECHNICAL ACCOUNT MANAGER (TAM)	7
4.1 Persönlicher Technical Account Manager (TAM)	7
4.2 Proaktive Kommunikation und Alerts	7
4.3 Optimierung von Performance und Features	7
4.4 Verbesserte Serviceleistungen der SophosLabs	7
4.5 Notfallsupport vor Ort	7
4.6 Bevorzugter Zugriff auf Sophos-Ressourcen	8
5. VORFALLSPRIORITÄTSSTUFEN	8
5.1 Definition der Prioritätsstufen	8
5.2 Zuordnung von Prioritätsstufen	8
5.4 Neuordnung von Prioritätsstufen	8
6. SERVICE-LEVEL-ZIELE	9
6.1 Definition	9
6.2 Service-Level-Zielreaktionszeiten	9
7. ESKALATIONSPLAN	10

Übersicht

Der Sophos Technical Support bietet Kunden drei verschiedene Enhanced Support-Service-Pläne: Enhanced, Enhanced Plus und Technical Account Manager. In diesem Support Services Guide sind die Leistungen für Kunden, die einen dieser drei Support-Pläne erworben haben, in Hinblick auf den Betrieb ihrer PRODUKTE aufgeführt. Das Dokument gilt nicht für UTM9- und Cyberoam-Produkte.

In Großschrift hervorgehobene Begriffe haben die ihnen im [Sophos-Endnutzerlizenzvertrag](#) zugewiesene Bedeutung, sofern nicht anders angegeben.

Dieses Dokument enthält Folgendes:

- › Umfang des für die PRODUKTE bereitgestellten technischen Supports
- › Definition der Prioritätsstufen, die den vom Kunden gemeldeten Problemen mit den PRODUKTEN zugeordnet werden
- › Definition der Service-Level-Ziele des technischen Supports
- › Überblick über den Eskalationsplan des technischen Supports
- › Beschreibung aller weiteren Service-Komponenten in Verbindung mit dem Support-Plänen Enhanced und Enhanced Plus.

1. UMFANG UND KOMMUNIKATIONSWEGE DES SUPPORTS

1.1 Umfang des Supports

Der Support steht 52 Wochen im Jahr an 7 Tagen die Woche rund um die Uhr zur Verfügung, einschließlich gesetzlicher und öffentlicher Feiertage sowie Bankfeiertage. Unser Support-Team leistet rund um die Uhr Unterstützung in englischer Sprache. Darüber hinaus ist während der lokalen Geschäftszeiten auch Support auf Deutsch, Französisch, Italienisch, Japanisch und Spanisch verfügbar.

Der technische Support von Sophos behandelt die vom Kunden gemeldeten Probleme (in diesem Dokument unter dem Begriff „VORFÄLLE“ zusammengefasst), die mit der Installation, Verwaltung und Verwendung der PRODUKTE verbunden sind, in Übereinstimmung mit den in diesem Dokument dargelegten Reaktionszeiten, Eskalationsverfahren und Status-Updates, um:

- allgemeine, nicht in der DOKUMENTATION behandelte Fragen zu beantworten,
- Probleme zu beheben, die darauf beruhen, dass die PRODUKTE nicht wie in der DOKUMENTATION beschrieben funktionieren,
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf Virendesinfektion und die Verwendung der von Sophos bereitgestellten Dienstprogramme zur Wiederherstellung/Desinfektion bei Virenbefall zu gewähren,
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf die Bedrohungsanalyse zu gewähren,
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf die erweiterte Richtlinienkonfiguration und die Optimierung von Kundenfiltern zu gewähren.

Darüber hinaus bietet der technische Support von Sophos die in Abschnitt 2, 3 und 4 dieses Dokuments beschriebenen Komponenten.

1.2 Kommunikationswege

Der technische Support von Sophos nutzt zur Aufnahme von VORFÄLLEN und zur Reaktion auf diese einen der folgenden Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen:

Meldungen von VORFÄLLEN an den Support über einen der folgenden Kommunikationswege:

- Telefon
- Online-Formular
- Online-Support-Portal – [SophServ](#)

2. ENHANCED

Die folgenden Service-Komponenten gelten für alle Sophos-Kunden mit gültiger Lizenz und Anspruch auf Enhanced Support und beschränken sich auf Produkte, für die anfallende Wartungsgebühren entrichtet wurden.

2.1 Software-Downloads, -Updates und -Wartung

- Webbasierter Zugriff auf die neuesten Software-Upgrades inkl. Updates zur Fehlerkorrektur und Upgrades zur Verbesserung der Funktionalität
- Webbasierten Zugriff auf Sophos Malware- und Spam-Updates zum raschen Schutz vor den neuesten Sicherheitsbedrohungen

2.2 Support über Web Self-Help und Support-Foren

- › Webbasierter Zugang zu unseren Foren: <https://community.sophos.com>
- › Umfassende Knowledgebase mit Suchfunktion: <https://community.sophos.com/kb>
- › Resource Center für alle Sophos-Lösungen, inklusive:
 - Vorbereitung der Installation, optimale Softwarenutzung und Praxistipps
 - Systemanforderungen, Schnellstart-Anleitungen und Handbücher
 - Videos und Demos der Sophos Lösungen
- › Upgrade Center mit Informationen zu neuen Versionen, Systemanforderungen und Upgrade-Anleitungen
- › Produkthinweise und Informationen zu Sicherheitsbedrohungen

2.3 Zugriff auf News-Feeds

- › Hier können Sie sich für **News und Alerts** anmelden:
- › Bereitstellung von allgemeinen Informationen zu Sicherheitsbedrohungen und Schutzmechanismen mit Sophos Support News
- › Produkt-Release-Informationen zu Fehlerkorrekturen, neuen Features und Installationsanweisungen
- › Informationen zu Produkt-News und Events; folgen Sie uns auf Twitter unter [@SophosSupport](https://twitter.com/SophosSupport)

2.4 Online-Support-Vorfall-Management und Reporting-Tool

- › Uneingeschränkte Nutzung von SophServ, unserem Online **Support Portal**
 - Ansehen, öffnen, schließen und verwalten Ihrer Sophos Support-Anfragen
 - Zugriff auf aktuelle Support-Benachrichtigungen, -Empfehlungen und -Artikel
 - Option zur Zuweisung von Administrator- oder Benutzerrechten
 - Erstellen von Gruppen, damit Teams innerhalb Ihres Unternehmens Anfragen für andere Unternehmensangehörige einsehen und auf diese reagieren können
 - Exportieren von Reports und Statistiken zu Support-Anfragen

2.5 Remote-Unterstützung

- › Zur Beschleunigung der Diagnose und Behebung von VORFÄLLEN benötigt der technische Support von Sophos möglicherweise Remote-Zugriff auf das Kundensystem. Sollte kein Remote-Zugriff auf das Kundensystem zur Verfügung stehen, kann die Behebung eines VORFALLS möglicherweise länger dauern. Bei Remote-Zugriff-Sessions kann der Tech Support Engineer ggf. auch Zugriff auf Diagnoseprotokolle anfordern.
- › Der Remote-Zugriff erfolgt nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden und unter dessen Aufsicht und Anweisung.
- › Der technische Support von Sophos verwendet zur Durchführung des Remote-Zugriffs auf das Kundensystem nur branchenweit anerkannte Tools wie SSH (Secure Shell), Microsoft Terminal Services, LogMeIn Rescue oder TeamViewer.

2.6 Garantie (nur Sophos XG Appliances)

Die unten aufgeführten Leistungen können von Kunden in Anspruch genommen werden, die über einen gültigen und fortlaufenden Support-Vertrag verfügen. Diese Leistungen gelten nur für Sophos XG Appliances. Wenn es sich bei der Appliance um eine SG Appliance handelt, lesen Sie bitte unseren [UTM 9 Guide](#), aus dem die geltenden Modalitäten für Garantieleistungen, Garantieverlängerung und technischem Support hervorgehen.

- Garantieverlängerung für Sophos XG Appliances
 - Kunden, die ihre Garantie über die 1-Jahres-Garantie hinaus verlängern möchten, müssen einen Support-Plan erwerben.
- Vorabaustausch-Service
 - Alle Kunden mit einem Support-Plan können den Vorabaustausch-Service in Anspruch nehmen. Sophos bemüht sich, in angemessenem Rahmen innerhalb von 24 Stunden nach Meldung und Erhalt einer RMA-Nummer auf eigene Rechnung ein Austauschgerät an den Kunden zu senden. Der 24h-Vorabservice ist für die gesamte Dauer des erworbenen Support-Vertrags gültig. Der Kunde sendet das Gerät auf eigene Gefahr an Sophos.
- Technischer Support und Garantie für Sophos RED und Access-Point-Geräte
 - Technischer Support, Software-Downloads und Updates für RED und Access Points richten sich nach der zugehörigen Appliance. Wenn der Kunde im Besitz eines gültigen Support-Vertrags für seine XG Appliance ist, werden alle RED und Access Points von diesem abgedeckt.
 - Sollte der Kunde eine verlängerte Hardware-Garantie für RED und Access Points wünschen, muss die XG Appliance durch einen Enhanced Plus Support-Plan abgedeckt sein.
- Hohe Verfügbarkeit
 - Aktiv/Aktiv: Der Kunde muss für jede aktive Appliance einen Support-Plan (Enhanced oder Enhanced Plus) erwerben, um für jede Einheit Anspruch auf technischen Support, Vorabaustausch-Service und Garantieverlängerung zu erhalten
 - Aktiv/Passiv: Technischer Support für die passive Einheit wird geleistet, wenn die aktive Einheit Ein Enhanced Plus Support-Vertrag ist erforderlich für die Master-Einheit (aktive Einheit), um den Vorabaustausch-Service und/oder eine Garantieverlängerung für die Slave-Einheit (passive Einheit) in Anspruch nehmen zu können.
- Einzelheiten zu den Garantiebestimmungen finden Sie im folgenden Dokument
 - [Garantiebestimmungen \(englisch\)](#)
 - [Sophos UTM XG Lifecycle Policy \(englisch\)](#)

2.7 Fortlaufende Support-Verträge

Kunden können die oben genannten Garantieleistungen (Abschnitt 2.6) nur dann in Anspruch nehmen, wenn ihr Support-Vertrag gültig und fortlaufend aktiv ist. Kunden, deren Support-Vertrag abgelaufen ist und die die unter 2.6 genannten Leistungen in Anspruch nehmen möchten, können ihren Vertrag verlängern. Sophos behält sich das Recht vor, dem Lizenznehmer für die Wiederinkraftsetzung des Vertrags eine Gebühr gemäß aktueller Preisliste (sollte nicht mehr als 6x Monatsgebühr betragen) in Rechnung zu stellen.

3. ENHANCED PLUS

Die folgenden Service-Komponenten gelten für alle Sophos-Kunden mit Enhanced PLUS Support und gültiger Lizenz und beschränken sich auf Produkte, für die anfallende Wartungsgebühren entrichtet wurden.

Enhanced Plus Kunden erhalten alle in Abschnitt 2 aufgeführten sowie die im Folgenden aufgeführten Zusatzleistungen.

3.1 VIP-Kontakt zu Senior Support Engineers

- Sämtliche vom Kunden gemeldeten VORFÄLLE werden im Sophos Incident Management System unter Verwendung eindeutiger Referenznummern nachverfolgt und entsprechend ihrer zugeordneten PRIORITÄTSSTUFE behandelt.
- Alle gemäß den Bestimmungen des Enhanced Plus Support-Plans (Telefon, Internet und Portal) gemeldeten VORFÄLLE werden im Rahmen der Vorfallbehandlungsverfahren des technischen Supports von Sophos automatisch bestimmten Prioritätswarteschleifen zugeordnet.
- Die VORFÄLLE in den Prioritätswarteschleifen werden automatisch an einen leitenden Supporttechniker von Sophos weitergeleitet.

3.2 Remote Consulting

Beinhaltet bis zu 8 Stunden Remote Consulting pro Jahr durch einen Senior Sophos Engineer, solange ein aktiver Support-Vertrag besteht.

Die Anzahl der geleisteten Remote-Consulting-Stunden richtet sich nach dem von Ihnen erworbenen Produkttyp.

Remote-Consulting-Stunden für die Sophos XG Firewall

- Serie 85–200: 2 Stunden
- Serie 300–400: 4 Stunden
- Serie 500–700: 8 Stunden

Alle anderen Sophos-Produkte: 4 Stunden

Remote Consulting kann Folgendes umfassen:

- Proaktive Überprüfung Ihres Sicherheitsstatus:
- Fehlerdiagnose für ggf. vorhandene Probleme
- Aufzeigen von Best Practices für Konfiguration, Verwaltung und eine grundlegende Fehlerdiagnose
- Optimierung von Performance und Features

Folgendes wird nicht von Remote Consulting abgedeckt:

- Neueinrichtungen oder Installationen
- Bereitstellung neuer Appliances
- Konfigurationsänderungen
- „Professional Services“-Vereinbarungen
- Entwicklung und Anpassung anwendungsspezifischer Skripte

Der Remote-Consulting-Service kann unter Umständen die Herstellung einer Remote-Verbindung über sicherheitsverschlüsselte Tools (z. B. LogMeIn Rescue, Secure Shell [SSH], Microsoft Terminal Services, TeamViewer) beinhalten. Der Remote-Zugriff erfolgt nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden und unter dessen Aufsicht und Anweisung.

3.3 Malware-Musterhandhabung

- Verdächtige Dateien, die an Sophos unter Verwendung des Einsendeformulars (www.sophos.com/de-de/support/contact-support/sample-submission.aspx) weitergeleitet werden, erhalten Priorität bei der Virenanalyse

4. TECHNICAL ACCOUNT MANAGER (TAM)

Die folgenden Service-Komponenten gelten für alle Sophos-Kunden mit Anspruch auf einen TAM und gültiger Lizenz und beschränken sich auf Produkte, für die anfallende Wartungsgebühren entrichtet wurden.

TAM-Kunden erhalten alle in Abschnitt 2 und 3 aufgeführten sowie die im Folgenden aufgeführten Zusatzleistungen.

4.1 Persönlicher Technical Account Manager (TAM)

Ein namentlich genannter Sophos Technical Support Engineer, der mit Ihrem Account betraut ist und folgende Aufgaben übernimmt:

- Überwachung aller Kundenanfragen beim Support und Unterstützung zeitnaher und effizienter Bearbeitung und Lösung
- Erstellung von Quartalsberichten zum Kundenkonto
- Einholung von Kunden-Feedback zu Sophos-Produkten und Service-Management
- Zusammenarbeit mit dem Kunden, um unternehmensspezifische Sicherheitsanforderungen zu ermitteln und die optimale Nutzung der Sophos-Lösungen zu gewährleisten

4.2 Proaktive Kommunikation und Alerts

- Vorankündigung von Produktverbesserungen, Updates, Upgrades und Sicherheitshinweisen
- Erhalt von VIP Customer Newsletter und VIP Customer Notification

4.3 Optimierung von Performance und Features

- Technischer Expertenrat bei Wahl der geeigneten Server-Anzahl, Hardware-Kapazität und Aufbau der Lösung für optimale Performance und Berücksichtigung zukünftiger Unternehmens- und Produkthanforderungen
- Jährliche Remote System Health Checks der Sophos Lösungen und Empfehlungen zur Feinabstimmung von Produktparametern für bessere Performance
- Direktkontakt zu einem erfahrenen Support Engineer während Produkt-Upgrades

4.4 Verbesserte Serviceleistungen der SophosLabs

- Automatische Zusammenfassung von Sample-Analysen; bei Einsendung von Samples an eine Spezialadresse wird ein ausführlicher Report zur Dateistruktur und potenziellen von der Datei verursachten Änderungen in einer PDF-Datei erstellt
- Intensive Unterstützung bei Malware-Ausbrüchen und Behandlung durch einen Spezialisten für Vorfälle in den SophosLabs

4.5 Notfallsupport vor Ort

- Ist dem Support bei einer Anfrage mit Priorität „Kritisch“ keine unmittelbare Behebung des Problems möglich, kann der Kunde zur Analyse der kritischen Aspekte der Support-Anfrage einen Produktexperten anfragen, der innerhalb eines vertretbaren Zeitraums vor Ort die nötigen Schritte zur Behebung des Vorfalles oder zur Eindämmung des Schweregrades vornimmt. Wir analysieren die kritischen Aspekte des Vorfalles und leiten die nötigen Schritte zur Eindämmung des Schweregrades vor.

4.6 Bevorzugter Zugriff auf Sophos-Ressourcen

- Vorankündigung und Testmöglichkeit der Beta-Versionen von Sophos-Lösungen
- Ihr TAM setzt sich bei Bedarf direkt mit Produkt-Managern, SophosLabs-Managern, der Entwicklungsabteilung, Führungskräften und anderen Sophos-Mitarbeitern in Verbindung und fungiert innerhalb von Sophos als Ihr Interessenvertreter.

5. VORFALLSPRIORITÄTSSTUFEN

Damit der technische Support von Sophos einem VORFALL in effektiver Weise eine bestimmte Priorität zuordnen kann, sollte der Sophos-Kunde für jeden gemeldeten VORFALL entsprechend den im nachfolgenden Abschnitt 5.1 aufgeführten Beschreibungen eine PRIORITÄTSSTUFE anfordern.

5.1 Definition der Prioritätsstufen

Kritisch	Hoch	Mittel	Niedrig
Ein Problem mit einem LIZENZIERTEN PRODUKT, das zu einem vollständigen Ausfall eines geschäftskritischen Services in einer Live- oder Produktionsumgebung führt. Dabei können keine weiteren Prozesse mehr ausgeführt werden oder die Situation wird als unternehmenskritisch für den Kunden eingeschätzt. Eine akzeptable Interimslösung des Problems besteht nicht.	Als „Hoch“ wird ein VORFALL eingestuft, der zu einem schwerwiegenden Betriebsausfall führt und für den keine Interimslösung besteht. Das Problem wirkt sich nachteilig auf das Unternehmensgeschäft aus, der Unternehmensbetrieb kann jedoch eingeschränkt aufrecht erhalten oder umgeleitet werden.	Als „Mittel“ wird ein VORFALL eingestuft, der zu keinen oder nur geringfügigen Betriebsausfällen führt. Bei den Auswirkungen handelt es sich um Unannehmlichkeiten ohne Beeinträchtigungen des Betriebsablaufs bzw. des Unternehmensgeschäfts. Sämtlichen per E-Mail gesendeten Support-Anfragen wird zunächst die Priorität „Mittel“ zugeordnet. Ausgenommen davon sind Anfragen von niedriger Priorität (siehe „Niedrig“).	Als „Niedrig“ werden Fragen zur Anwendung von Sophos-Produkten eingestuft sowie Vorschläge zu Änderungen bei Produkten oder produktbezogenen Informationen.

HINWEIS: Sophos verlangt, dass alle VORFÄLLE der PRIORITÄTSSTUFEN „KRITISCH“ und „HOCH“ (gemäß der Definition der PRIORITÄTSSTUFEN in Abschnitt 5.1) per Telefon und nicht per E-Mail oder über das Internet gemeldet werden, damit eine möglichst zeitnahe Reaktion ermöglicht werden kann. Die Erstreaktion des technischen Supports von Sophos auf einen VORFALL der PRIORITÄTSSTUFE „KRITISCH“ erfolgt in der Regel per Telefon. Die nachfolgende Kommunikation kann entweder über einen der oben genannten Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen durchgeführt werden.

5.2 Zuordnung von Prioritätsstufen

Sämtlichen vom Kunden gemeldeten VORFÄLLEN wird nach Ermessen des technischen Supports von Sophos eine PRIORITÄTSSTUFE zugeordnet. Diese Zuordnung erfolgt unter Berücksichtigung der durch den Kunden gemäß Abschnitt 5.1 angeforderten Stufe sowie der durch den Kunden bereitgestellten Informationen zum VORFALL.

Wenn der Kunde bei Meldung des VORFALLS keine PRIORITÄTSSTUFE angefordert hat, ordnet der technische Support von Sophos die PRIORITÄTSSTUFE „MITTEL“ oder „NIEDRIG“ zu (siehe Abschnitt 5.1 oben).

5.3 Mehrere Supportvorfälle

Wenn sich ein VORFALL auf mehrere separate Probleme bezieht, teilt der technische Support von Sophos die einzelnen Probleme in voneinander unabhängige VORFÄLLE auf und klassifiziert diese gemäß den im oben aufgeführten Abschnitt 5.1 beschriebenen PRIORITÄTSSTUFEN.

5.4 Neuordnung von Prioritätsstufen

Wenn bei einem Kunden ein Problem mit den PRODUKTEN auftritt, das mit einem bereits zuvor gemeldeten und behobenen VORFALL identisch ist, muss dieser Kunde das Problem als neu zu registrierenden VORFALL melden. Dem erneut aufgetretenen VORFALL wird gemäß den im oben aufgeführten Abschnitt 5.1 beschriebenen PRIORITÄTSSTUFEN eine Priorität zugeordnet. Wenn sich die Situation bei einem gemeldeten VORFALL in Verbindung mit den PRODUKTEN zuspitzt, kann der Kunde eine Neueinstufung des VORFALLS in eine höhere PRIORITÄTSSTUFE beantragen.

6. SERVICE-LEVEL-ZIELE

6.1 Definition

Reaktion

Die Reaktion des technischen Supports von Sophos auf sämtliche durch den Kunden gemeldeten VORFÄLLE erfolgt in Form einer Registrierungsbestätigung. Diese gibt an, dass der VORFALL registriert, einer PRIORITÄTSSTUFE zugeordnet und einem Supporttechniker von Sophos zugewiesen wurde.

Status-Updates

Der technische Support von Sophos stellt dem Kunden regelmäßige Status-Updates zu dessen VORFALL bereit (wie im nachfolgenden Abschnitt 6.2 dargelegt), um den Benutzer über die Fortschritte bei der Behebung der einzelnen VORFÄLLE zu informieren.

Lösung

Ein VORFALL gilt als behoben, wenn eine der folgenden Situationen eintritt:

- Die ursprüngliche Frage wurde beantwortet.
- Für das ursprünglich gemeldete Problem wurde eine Lösung bereitgestellt.
- Für das ursprünglich gemeldete Problem wurde eine Interimslösung bereitgestellt und eine Lösung wird im Rahmen eines zukünftigen Updates verfügbar gemacht.
- Die Behebung des Problems ist für ein zukünftiges Update geplant.
Der Kunde hat sich einverstanden erklärt, bis zur Veröffentlichung dieses Updates zu warten, und benötigt keine Interimslösung.

6.2 Service-Level-Zielreaktionszeiten

Der technische Support von Sophos bemüht sich, sämtliche vom Kunden gemeldeten VORFÄLLE in Übereinstimmung mit den Service-Zielzeiten für die betreffende PRIORITÄTSSTUFE, wie in der nachfolgenden Tabelle 1 dargestellt, zu behandeln.

	Prioritätsstufe	Zielreaktionszeit	Häufigkeit von Zielstatus-Updates
Enhanced	Kritisch	Innerhalb von 4 Stunden	Täglich bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Hoch	Innerhalb von 8 Stunden	An jedem Werktag bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Mittel	Innerhalb von 24 Stunden	Je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Niedrig	Innerhalb von 24 Stunden	Je nach Absprache mit dem Kunden/Partner

	Prioritätsstufe	Zielreaktionszeit	Häufigkeit von Zielstatus-Updates
Enhanced Plus	Kritisch	Max. 1 Stunde	Alle 2 Stunden bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Hoch	Innerhalb von 2 Stunden	Täglich bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Mittel	Innerhalb von 24 Stunden	Je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Niedrig	Innerhalb von 24 Stunden	Je nach Absprache mit dem Kunden/Partner

HINWEIS: In der Praxis wird ein hoher Anteil an VORFÄLLEN durch den technischen Support von Sophos bereits beim ersten Telefonat oder E-Mail-Wechsel behoben. Die nachfolgenden PRIORITÄTSSTUFEN und Service-Zeiten gelten für den Prozentsatz an VORFÄLLEN, die einer längeren Untersuchung, Analyse und möglicherweise der Entwicklung von Bug-Fixes oder Interimslösungen für die PRODUKTE bedürfen.

7. ESKALATIONSPLAN

Sophos hat es sich zum Ziel gesetzt, sämtliche VORFÄLLE professionell, sorgfältig und zeitnah zu beheben. Als Teil der Analysephase eines VORFALLS oder zu einem beliebigen Zeitpunkt vor der Behebung eines VORFALLS kann sich der technische Support von Sophos für eine interne Eskalation des VORFALLS entscheiden. In Abhängigkeit von der PRIORITÄTSSTUFE des VORFALLS wird eine interne Eskalation in der Regel dann vorgenommen, wenn der technische Support von Sophos feststellt, dass zusätzliche technische Unterstützung und Problemdiagnostik vonseiten eines leitenden Supporttechnikers oder des Support-Managements zur Behebung des VORFALLS erforderlich ist.

Damit eine zeitnahe Behebung sämtlicher VORFÄLLE sichergestellt ist, werden gemeldete VORFÄLLE normalerweise gemäß dem folgenden Eskalationsplan behandelt:

Zielreaktionszeiten/Eskalationszeiten

Schweregrad	Aktion	Enhanced	Enhanced Plus
Kritisch	Engineer arbeitet aktiv an Lösung	Stunde 0–8*	Stunde 0–2**
	Eskalation zum Support-Management	Stunde 8	Stunde 2
	Produktentwicklung	Stunde 8	Wird bei Bedarf hinzugezogen
Hoch	Engineer arbeitet aktiv an Lösung	Stunde 0–72	Stunde 0–48
	Eskalation zum Support-Management	Stunde 72	Stunde 48
	Erarbeitung eines angemessenen Maßnahmenplans zur Behebung bzw. Umgehung des Problems.	Zeitraumen mit Kunden vereinbart	Zeitraumen mit Kunden vereinbart
Mittel	Engineer arbeitet aktiv an Lösung	Tag 0–15	Tag 0–15
	Sollte sich der Vorfall zuspitzen, kann der Kunde eine Neueinstufung der Prioritätsstufe beantragen	Tag 30	Tag 30
Niedrig	Engineer arbeitet aktiv an Lösung	Tag 0–30	Tag 0–30

* Wenn der zuständige Ansprechpartner des Kunden (oder dessen technisch angemessen qualifizierte Vertretung) bei der Untersuchung eines VORFALLS der PRIORITÄTSSTUFE „KRITISCH“ für einen Zeitraum von mehr als 8 Stunden nicht verfügbar ist, wird der VORFALL in die PRIORITÄTSSTUFE „HOCH“ heruntergestuft.

** Wenn der zuständige Ansprechpartner des Kunden (oder dessen technisch angemessen qualifizierte Vertretung) bei der Untersuchung eines VORFALLS der PRIORITÄTSSTUFE „KRITISCH“ für einen Zeitraum von mehr als 2 Stunden nicht verfügbar ist, wird der VORFALL in die PRIORITÄTSSTUFE „HOCH“ heruntergestuft.

HINWEIS: Eskalationen sind lediglich für produktbezogene Probleme möglich. Probleme, die mit kundenspezifischen Umgebungen und/oder mit einer ohne Konsultation des Supports erfolgten Nutzung bzw. Veränderung der Produkte einhergehen, berechtigen nicht zur Inanspruchnahme einer Eskalation. Alle Stunden sind definiert als Werkzeuge.

„Mit dem 24-Stunden-Support von Sophos können wir uns darauf verlassen, dass wir jederzeit zum Hörer greifen und sofort mit einem technischen Experten sprechen können.“

Mike Rider, First Keystone Community Bank

Für weitere Informationen oder zum Kauf Ihres persönlichen Support-Plans wenden Sie sich bitte an Ihren Sophos-Partner.

Sales DACH (Deutschland, Österreich, Schweiz)
Tel.: +49 611 5858 0 | +49 721 255 16 0
E-Mail: sales@sophos.de

Oxford, GB | Boston, USA
© Copyright 2016. Sophos Ltd. Alle Rechte vorbehalten.
Eingetragen in England und Wales No. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, GB
Sophos ist die eingetragene Marke von Sophos Ltd. Alle anderen genannten Produkt- und Unternehmensnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihres jeweiligen Inhabers.

13.04.2016 DE (DD-2314)

SOPHOS