

Piani di supporto Sophos

Un approccio semplice al supporto completo

Sophos capisce le vostre esigenze e sa bene che il supporto deve essere completo e allineato alle esigenze dell'azienda. Inoltre, riteniamo che debba essere semplice e pratico da usare, con personale di supporto tecnico altamente qualificato e disponibile per voi 24 ore su 24, 7 giorni su 7.



Funzionalità principali

- ▶ Supporto multi-channel 24h su 24/7gg su 7 a cura di Sophos
- ▶ Download e aggiornamenti automatici del software
- ▶ Per le appliance, sostituzione avanzata dell'hardware per l'intera durata del piano di supporto, a patto che lo stato del supporto venga mantenuto attivo
- ▶ Suite completa di servizi per soddisfare le vostre esigenze aziendali
- ▶ Servizi Premium che includono supporto individuale
- ▶ La disponibilità in vari fusi orari garantisce assistenza a cura di esperti quando e dove vi occorre

Siamo membri di TSANet: una partnership globale neutrale per la fornitura di servizi di supporto. Ciò significa che collaboriamo direttamente con altri vendor per la risoluzione dei problemi che riguardano le loro tecnologie.

Sophos è con voi, 24h al giorno, 7gg alla settimana.

Il supporto Sophos offre vari piani, per soddisfare le esigenze della vostra azienda

Il marchio Sophos è associato alla realizzazione di prodotti semplici ma completi, e lo stesso approccio vale anche per il nostro Supporto. Con opzioni che variano da supporto tecnico di base, sino a giungere all'accesso diretto a tecnici di supporto senior e assistenza personalizzata, Sophos ha un piano che si addice alle esigenze della vostra organizzazione.

Il nostro approccio al supporto è personalizzato, il che significa che potete selezionare il pacchetto e le opzioni che fanno per voi. Con noi ricevete assistenza durante installazione, configurazione e aggiornamento dei nostri prodotti, nonché per la risoluzione di eventuali problemi tecnici.

Supporto personalizzato, studiato per i clienti con esigenze critiche

Scegliete i nostri piani di supporto Enhanced Plus o TAM, e potrete usufruire di numerosissimi altri vantaggi. Le opzioni extra includono accesso diretto a personale tecnico Senior, 4 ore di consulenza remota, e un Technical Account Manager dedicato, per la prevenzione ed eventualmente la risoluzione rapida di qualsiasi problema.

Protezione del vostro investimento con autorizzazione al reso (RMA) avanzata ed estensione della garanzia

La garanzia fornita con le nostre appliance hardware viene estesa continuamente, a patto che il vostro piano di supporto venga mantenuto in stato attivo. Inoltre offriamo RMA avanzata a chiunque abbia un piano di supporto.

La garanzia che la vostra azienda sia operativa ai massimi livelli di performance

Un Technical Account Manager (TAM) è la scelta che più si addice a chi desidera un'assistenza proattiva. Un TAM è la vostra risorsa dedicata, colui che vi rappresenta all'interno di Sophos. Il vostro account manager avrà una conoscenza approfondita del vostro ambiente e delle vostre esigenze, e vi potrà aiutare a coordinare tutti gli aspetti del supporto Sophos. Inoltre, siccome il vostro TAM capisce la vostra azienda e la relativa implementazione tecnica, sarà in grado di risolvere rapidamente eventuali difficoltà, fornendovi importanti suggerimenti e consigli pratici per prevenire il verificarsi di problemi di vario genere.

Piani di supporto Sophos

Indipendentemente dal piano selezionato, vi garantiamo i più alti livelli di assistenza clienti disponibili sul mercato. La nostra mission è ridurre al minimo le interferenze con il business, elevare al massimo la protezione e incrementare il valore del vostro investimento con un adeguato livello di supporto clienti.

Livello di supporto	Enhanced (Incluso in Endpoint)*	Enhanced Plus	TAM
Supporto multi-channel 24h su 24/7gg su 7	✓	✓	
Download, aggiornamenti e manutenzione del software	✓	✓	
Accesso a knowledge base e forum di supporto	✓	✓	
Garanzia (solo appliance)	Garanzia valida a patto che il contratto di supporto venga mantenuto attivo (5 anni, fine del ciclo di vita)	Garanzia valida a patto che il contratto di supporto venga mantenuto attivo (5 anni, fine del ciclo di vita)	
Sostituzione dell'hardware (solo appliance)	Avanzata	Avanzata	
Supporto tramite assistenza remota	✓	✓	
Consulenza remota		4 ore all'anno per l'intera durata del contratto di supporto, a patto che venga mantenuto in stato attivo	
Interventi prioritari e gestione dei campioni		✓	
Accesso VIP per il team Senior Technical Resource		✓	
Designazione di un Technical Account Manager (TAM)			✓
Accesso prioritario ai dati relativi al prodotto			✓
Comunicazione e alert personalizzati			✓
Ottimizzazione di performance e funzionalità			✓
Escalation del supporto Enhanced			✓
Supporto in loco nei casi di emergenza			✓

* **Nota:** Enhanced ed Enhanced Plus sono disponibili per i prodotti software Sophos Firewall Manager e iView, ma non sono inclusi nella licenza di base.

Al supporto tecnico e agli aggiornamenti per RED e per gli Access Point saranno applicabili le condizioni dell'appliance a cui sono associati. Per poter usufruire dell'estensione della garanzia dell'hardware, l'appliance deve essere inclusa in un piano di supporto Enhanced Plus.

"Con il supporto continuo 24h su 24, 7gg su 7 di Sophos, sappiamo che basta prendere in mano il telefono per poter parlare immediatamente con un esperto dalle alte competenze tecniche, indipendentemente dall'orario".

Mike Rider, First Keystone Community Bank

Acquisto di un piano

Contattate subito il vostro rivenditore autorizzato Sophos per ulteriori informazioni.

Vendite per l'Italia:
Tel: +39 02 94 75 98 00
E-mail: sales@sophos.it