

# SOPHOS

Security made simple.

# Sophos XG Firewall

## Servizi di supporto

### Un approccio semplice a servizi di supporto completo.

Sophos capisce le vostre esigenze e sa bene che il supporto deve essere completo, pur riflettendo le 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 gestito direttamente da Sophos
- Download e aggiornamenti automatici del software
- Sostituzione avanzata dell'hardware per l'intera durata del piano di supporto, a patto che venga mantenuto in stato 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 fornita da tecnici 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.

#### Il supporto Sophos offre vari livelli di servizio, per soddisfare le esigenze della vostra azienda

Sophos realizza prodotti che sono semplici ma completi. E adottiamo lo stesso approccio per il nostro supporto.

Potete scegliere fra opzioni che variano da supporto tecnico di base, sino a pacchetti che includono accesso diretto a tecnici di supporto senior e ad assistenza personalizzata. Qualsiasi siano i vostri requisiti, Sophos è in grado di soddisfare le 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 specifiche

Scegliete i nostri servizi di supporto Enhanced Plus o Technical Account Manager (TAM), e potrete usufruire di numerosissimi altri vantaggi. Le funzionalità aggiuntive includono accesso diretto alla risorse tecniche senior, quattro ore di consulenza remota e un Technical Account Manager che supervisiona l'intera attività di supporto.

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

Estendiamo la garanzia del vostro hardware Sophos XG all'intera durata del piano di supporto, basta che venga mantenuto attivo. Inoltre offriamo RMA avanzata a chiunque abbia sottoscritto un servizio di supporto.

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

Un 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 Technical Account Manager avrà una conoscenza approfondita del vostro ambiente e delle vostre esigenze, e vi aiuterà a coordinare tutti gli aspetti del supporto Sophos.

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

## Servizi di supporto per Sophos XG Firewall

Indipendentemente dal livello di servizio 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   | 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  | Garanzia valida a patto che il contratto di supporto venga mantenuto attivo (cinque anni di EOL) | Garanzia valida a patto che il contratto di supporto venga mantenuto attivo (cinque anni di EOL) |     |
| Sostituzione dell'hardware                          | Avanzata   | Avanzata   |     |
| Supporto tramite assistenza remota                  | ✓  | ✓  |     |
| Consulenza remota                                   |  | Quattro ore per contratto  |     |
| Interventi prioritari e gestione dei campioni       |  | ✓  |     |
| Accesso VIP a risorse tecniche senior               |  | ✓  |     |
| Technical Account Manager personale                 |  |  | ✓   |
| Accesso prioritario alle informazioni sul prodotto  |  |  | ✓   |
| Comunicazione e sistema alert personalizzati        |  |  | ✓   |
| Ottimizzazione di performance e funzionalità        |  |  | ✓   |
| Supporto in loco nei casi di emergenza              |  |  | ✓   |

"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 con elevate competenze tecniche, indipendentemente dall'orario".

Mike Rider, First Keystone Community Bank

Contattate il vostro rivenditore autorizzato Sophos per ulteriori informazioni e per acquistare subito il vostro servizio di supporto.

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

Oxford, UK | Boston, USA  
© Copyright 2015. Sophos Ltd. Tutti i diritti riservati.  
Registrato in Inghilterra e Galles, n. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, Regno Unito  
Sophos è un marchio registrato da Sophos Ltd. Tutti gli altri nomi di società e prodotti qui menzionati sono marchi o marchi registrati dei rispettivi titolari.

0915-DS-IT (SM)

**SOPHOS**