

Piani di supporto Sophos

Un approccio semplice per un supporto completo

Sophos capisce le vostre esigenze e sa bene che il supporto deve essere completo e in linea con le necessità della vostra azienda. E' molto importante che il supporto sia semplice e pratico da usare, con un Team tecnico altamente qualificato e disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Funzionalità principali

- ▶ Supporto multi-channel 24/7 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 piena disponibilità dei nostri esperti vi garantisce un'assistenza proattiva 7 giorni su 7, 24 ore su 24, ovunque voi siate

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

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

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 l'installazione, la configurazione e l'aggiornamento dei nostri prodotti, nonché durante la risoluzione di eventuali problemi tecnici.

Supporto personalizzato, studiato per Clienti e Partner con esigenze diverse

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, un massimo di 8 ore di consulenza remota, e un Technical Account Manager dedicato, per la prevenzione e la rapida risoluzione di eventuali problemi.

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.

Garanzia di operatività ai massimi livelli di performance per la vostra azienda

Un Technical Account Manager (TAM) è la scelta che più si addice a chi desidera un'assistenza proattiva. Il vostro TAM avrà una conoscenza approfondita del vostro ambiente e delle vostre esigenze. Vi potrà aiutare a coordinare tutti gli aspetti del supporto Sophos, fornendovi importanti consigli pratici per prevenire il verificarsi di problemi di vario genere.

Supporto di primissima classe per i Partner Sophos

Tutti i Partner Sophos possono usufruire gratuitamente del Supporto Enhanced. Per alcuni Partner selezionati sono disponibili anche servizi quali Accesso VIP e servizio TAM. I Partner possono anche acquistare servizi extra quali Enhanced Plus o TAM, a seconda delle esigenze della loro azienda.

Piani di supporto Sophos

Indipendentemente dal piano selezionato, vi garantiamo i più alti livelli di assistenza disponibili sul mercato. La nostra mission è quella di ridurre al minimo le interruzioni dell'attività, elevare al massimo la protezione e incrementare il valore del vostro investimento con un adeguato livello di supporto per Clienti e Partner.

Livello di supporto	Enhanced (incluso nei prodotti Endpoint*, offerto gratuitamente ai Partner Sophos)	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		2-8 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 prioritario al team di Senior Technical Resource		✓	
Un Technical Account Manager (TAM) dedicato			✓
Accesso prioritario ai dati relativi al prodotto			✓
Comunicazione e sistema di alert personalizzati			✓
Ottimizzazione delle performance e della funzionalità			✓
Escalation del supporto Enhanced			✓
Supporto in loco nei casi di emergenza			✓

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

** La quantità di ore di consulenza remota si basa sul prodotto Sophos acquistato. Le ore di consulenza remota variano da 2 a 8 all'anno durante il periodo di validità del contratto.

Al supporto tecnico e agli aggiornamenti per RED e per gli Access Point AP Series 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. Gli Access Point APX Series vengono forniti con una garanzia di 5 anni. Non è possibile estendere ulteriormente tale garanzia.

“Con il supporto continuo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 di Sophos, è sufficiente una chiamata per poter parlare immediatamente con un esperto dalle alte competenze tecniche, indipendentemente dall'orario”.

Mike Rider, First Keystone Community Bank

Upgrade del Supporto per i Partner

Rivolgetevi al vostro Sophos Account Manager per scoprire le opzioni a vostra disposizione.

Pronti per acquistare il vostro piano di supporto?

Contattate subito il vostro rivenditore autorizzato Sophos per ulteriori informazioni.

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