

Guida ai piani di supporto per Sophos UTM 9

Servizi di supporto per Sophos UTM, Sophos RED e Sophos Access Point



Scegliete il vostro livello di supporto

In qualità di cliente UTM 9, potete scegliere fra due piani di Supporto tecnico per Sophos UTM 9. Per il supporto dei nostri prodotti XG Firewall, vi invitiamo a consultare le informazioni relative ai piani di supporto per XG Firewall

- **UTM 9 Web** è inclusa nell'acquisto della licenza di base di UTM 9. Offre una garanzia di Restituzione e Sostituzione dell'hardware di un anno. Inoltre il piano garantisce accesso illimitato a opzioni di supporto self-help basate sul web, come la Knowledge base di Sophos e i forum utenti.
- **UTM 9 Premium** offre supporto tecnico 24h su 24/7gg su 7 fornito direttamente dai tecnici di supporto Sophos. Garantisce anche accesso ad aggiornamenti e upgrade automatici del software, nonché sostituzione con autorizzazione al reso (RMA) avanzata

I servizi inclusi nel vostro supporto Sophos

- **Aggiornamenti del software:** includono il download automatico e l'installazione delle nuove release del software. Gli aggiornamenti si estendono anche agli aggiornamenti dei pattern, con notifiche di amministrazione.
- **Supporto tecnico:** offre assistenza 24h su 24/7gg su 7 tramite e-mail, conferenza web o telefono, fornita da un tecnico di supporto Sophos.

Sostituzione dell'hardware per le appliance Sophos UTM

- **Restituzione e Sostituzione:** richiede l'invio del dispositivo difettoso a Sophos a costo e rischio del cliente. Una volta ricevuto il dispositivo difettoso, viene inviata un'unità sostitutiva. Se il cliente riceve un'unità non funzionante (DOA), ha diritto al servizio di sostituzione anticipata entro 24 ore: offerta valida per i primi 30 giorni dalla data di acquisto. La sostituzione dell'hardware Restituzione e Sostituzione è valida per un periodo di un anno.
- **RMA avanzata:** Sophos farà quanto ragionevolmente possibile per inviare un'unità sostitutiva al Cliente entro 24 ore dalla notifica e dalla ricevuata di un numero RMA, con spese a carico di Sophos. Il servizio di sostituzione anticipata entro 24 ore è valido per l'intero contratto di upgrade al supporto UTM premium per 1, 3 o 5 anni. Quando il cliente invia il dispositivo a Sophos, fa ciò a proprio rischio.

**Soggetto ai regolamenti sull'esportazione*

Livelli di supporto

	UTM 9 Web	UTM 9 Premium
Disponibilità	Licenza di base	Contratto di supporto Premium
Aggiornamenti del software		
Release del software	Aggiornamento manuale	Aggiornamento automatico
Aggiornamenti dei pattern	-	Inclusa con l'acquisto del software
Supporto tecnico		
Orario di servizio	-	Supporto 24h su 24/7gg su 7 tramite telefono o e-mail
Forum di supporto/Knowledge base	Sì	Sì
Sostituzione dell'hardware*		
Servizio di permutazione	Restituzione e Sostituzione	Sostituzione avanzata

* Per la durata della garanzia dell'hardware.

Garanzia per i dispositivi Sophos RED

I dispositivi Sophos RED includono una garanzia limitata del produttore [garanzia standard] della durata di un anno. Ciò avviene indipendentemente da qualsivoglia rivendicazione legale sulla garanzia rivolta al Sophos Partner da cui l'utente finale ha acquistato il dispositivo, o da qualsiasi altra rivendicazione legale o contrattuale dell'utente finale, la quale rimarrà impregiudicata.

Il periodo di garanzia limitata del produttore comincia al momento della vendita all'utente finale da parte del Sophos Partner, oppure dagli ultimi tre mesi dalla consegna del dispositivo da parte di Sophos. Durante il periodo di garanzia l'utente finale ha diritto di avvalersi del servizio di Restituzione e Sostituzione dell'hardware, come indicato sopra per i dispositivi RED aventi difetti materiali, strutturali o di produzione.

Il periodo di garanzia può essere esteso acquistando un'estensione della garanzia pari a due anni. Durante l'intero periodo di garanzia del produttore (incluso il periodo originario di garanzia), i dispositivi difettosi protetti dall'estensione della garanzia verranno sostituiti da Sophos con il servizio di Sostituzione avanzata.

Servizi di supporto per i Sophos Access Point

Supporto tecnico, aggiornamenti del software e sostituzione dell'hardware per Sophos Access Point vengono forniti in base al contratto di supporto dell'appliance Sophos UTM 9 alla quale è connesso l'Access Point. Viene fornito supporto UTM Premium durante il periodo di validità di un contratto attivo di supporto UTM Premium per l'appliance Sophos UTM.

Regole generali per la sostituzione dell'hardware Sophos UTM

L'unità di sostituzione sarà un'unità nuova o ricondizionata di valore equivalente o superiore. Il cliente ha diritto ad hardware sostitutivo solamente nel caso in cui l'unità sia dotata di una valida garanzia del produttore (dispositivi RED) o di un contratto di servizio di supporto. Prima di inviare a Sophos l'unità difettosa, il cliente ha l'obbligo di contattare il supporto Sophos per ottenere un numero di autorizzazione al reso (Return Material Authorization, RMA). Qualsiasi rivendicazione legale rivolta al Sophos Partner rimarrà impregiudicata.

Se Sophos non riceve l'unità difettosa entro 14 giorni dalla segnalazione dell'errore, al cliente verrà addebitato il costo dell'unità come per attuale listino prezzi. Sophos si riserva inoltre il diritto di addebitare qualsiasi materiale di accompagnamento mancante.

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

Oxford, UK | Boston, USA
© Copyright 2019. Sophos Ltd. Tutti i diritti riservati.
Registrazione in Inghilterra e Galles con 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.

19.11.20.dsit.simple

SOPHOS