

ソフォスのサポートプラン

サポートの種類と概要

ソフォスでは、サポートは組織のニーズを満たすと同時に包括的であるべきだと考えています。経験豊富なテクニカルサポート担当者がお客様のニーズに対応し、使いやすいサポートを提供いたします。

主な特長

- ▶ ソフォスによる日本語のテクニカルサポート (平日 9:00~17:30 / 緊急時は 24時間 365日)
- ▶ ソフトウェアの自動ダウンロードとアップデート
- ▶ 先出しセンドバックによるハードウェア交換 (サポートプラン有効期限内のアプライアンスが対象)
- ▶ 組織のニーズに合わせて構築した包括的なサービス
- ▶ 専門のサポート担当者が日本語で対応

ソフォスは、世界的なベンダ中立サポートアライアンス TSANet のメンバーです。これは、技術に関連する問題を解決するために他のベンダと直接取り組むことを意味しています。

経験豊富なソフォスの担当者がお客様をサポートします。

ソフォスのサポートが組織のニーズに合わせて多様なプランを提供

ソフォス製品は、バリエーションが豊富で、使いやすいことが特徴であり、サポートにおいても同様のアプローチを心がけています。基本的な技術サポートから上級サポートエンジニアへの直接アクセスやカスタマイズされたサービス提供を含む、多様なオプションを取り揃えています。ソフォスは組織のニーズに合わせてプランをご提供いたします。

お客様のニーズに合わせてオプションから最適なサポートパッケージを選んでいただくことが可能です。ソフォス製品のインストール、構成、アップグレード、技術的な問題の解決をサポートいたします。

バリエーション豊富なサポートプランを提供

Enhanced Plus または TAM (テクニカルアカウントマネージャ) をお選びになると、より高品質なサポートをご利用いただけます。シニアテクニカルエンジニアによるサポート、年間最高 8時間までのリモートコンサルティング、専任の TAM による問題の迅速対応・情報の事前通知などが含まれます。

先出しセンドバックによる RMA と延長保証によるアドバンテージ

お客様のサポートプランが有効な限り、ハードウェアアプライアンスの保証を延長します。また、すべてのサポートプラン保有者に先出しセンドバックによる RMA もご提供します。

ビジネスの継続を優先させるサポート

プロアクティブなサポートが必要なお客様には、テクニカルアカウントマネージャー (TAM) によるサポートがおすすめです。

TAM は、お客様の立場に立ってソフォスとの橋渡しをする専任サポートのような存在で、お客様の環境とニーズを理解し、最適なソリューションを提示します。お客様のビジネスとシステム構成をよく理解したうえで、問題を迅速に解決したり、未然に防ぐための情報提供などのサポートを行います。

ソフォスのサポートプラン

どのプランを選択しても、業界最高レベルのカスタマーサービスをご利用いただけます。ソフォスの使命は適切なレベルのカスタマーサポートを提供し、ビジネスの継続を優先しながら、高レベルなセキュリティ対策の提供をすることによってお客様の投資価値を高めることと考えます。

サポート内容	Enhanced (エンドポイントに 含まれています)*	Enhanced Plus	TAM
スタンダードサポート (平日 9:00~17:30 / 緊急時は 24時間 365日)	✓	✓	
ソフトウェアのダウンロード、アップデート版と製品アップグレードの提供	✓	✓	
サポートデータベースとサポートフォーラム (英語) の利用	✓	✓	
ワランティ (アプライアンスのみ)	✓	✓	
ハードウェアの交換 (アプライアンスのみ)	先出しセンドバック	先出しセンドバック	
リモートアシスタンスサポート	✓	✓	
リモートによるテクニカル コンサルティング/トレーニング (1契約につき 年間 2 ~ 8時間利用可)		年間 2 ~ 8時間 (契約の有効期間中)**	
インシデントやマルウェア解析の優先対応		✓	
お客様担当の TAM (テクニカル アカウントマネージャ) のアサイン			✓
製品情報への優先的なアクセス			✓
情報の事前通知とアラートの送信			✓
パフォーマンスと機能の最適化			✓
優先的なエスカレーション			✓
緊急時のオンサイトサポート			✓

*Enhanced および Enhanced Plus は、Sophos Firewall Manager および iView ソフトウェア製品でご利用になれますが、基本ライセンスには含まれておりません。

**リモートコンサルティングの時間数は、ご購入いただいたソフォス製品によって異なり、契約の有効期間中、年間 2 ~ 8時間利用できます。

Sophos RED および Sophos Access Point のテクニカルサポートおよびアップデートについては、これらのデバイスが関連付けられているアプライアンスに従うものとします。ハードウェアのワランティを継続するには、そのアプライアンスが Enhanced Plus サポートプランでカバーされていることが前提となります。

「ソフォスのサポートを購入することにより、専門家から迅速な対応を受けられることは大きな安心です。」

Mike Rider 氏、First Keystone Community Bank

プランのご購入：

詳細については、ソフォス認定パートナーに今すぐお問い合わせください。

ソフォス株式会社営業部
Tel: 03-3568-7550
Email: sales@sophos.co.jp

英国、オックスフォード | 米国、ボストン
© Copyright 2016.Sophos Ltd. All rights reserved.
Registered in England and Wales No. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, UK
Sophos は、Sophos Ltd. の登録商標です。その他すべての製品および会社名は、それぞれの所有者に帰属する商標または登録商標です。
2016-02-18 DS-JP (DD-2283)

SOPHOS