

ソフォス サポートプラン

サポートの種類と概要

ソフォスでは、お客様のニーズに合った包括的なサポートの提供を目指しています。経験豊富な専門スタッフによる丁寧なサポートと、わかりやすく、使いやすいサービスが大きな特長です。

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) 英語は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SEND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

ソフォスのサポートでは、組織のニーズに対応するためのさまざまなプランを提供

ソフォスでは、サポートと同じアプローチである、シンプルかつ包括的な製品を構築しています。ソフォスは、スタンダードサポートから上位サポート、およびカスタマイズされたサービス提供までと、さまざまなオプションを用意しており、組織のニーズに合わせたプランを提供しています。

ソフォスは、お客様が適切なパッケージとオプションを選択することで、お客様に合わせたサポートをしています。当社の製品をインストール、設定、アップグレード、および技術的な問題の解決をする際にはサポートします。

重要なニーズを持つお客様やパートナー様向けに合わせて設計されたサポート

Enhanced Plus または TAM サポートプランを選択すると、他にも多くの利点が得られます。追加機能には、Senior Technical Resource に直接アクセス、最大 8時間のリモートコンサルティング、および迅速に問題に取り組み、潜在的な問題の発生を防ぐための専用のテクニカルアカウントマネージャー (TAM) が含まれます。

先出しSENDバック RMA や延長保証でお客様を保護

ハードウェアアプライアンスの保証は、サポートプランを継続的に有効にしている限り延長されます。また、すべてのサポートプランをお持ちのお客様には、先出しSENDバックによる RMA も提供します。

最高のパフォーマンスでビジネスの運営が可能

テクニカルアカウントマネージャー (TAM) は、積極的な支援を必要とするお客様にとって最適な選択です。TAM は、お客様の環境を包括的に理解し、迅速に問題を解決します。また、ソフォスサポートのあらゆる側面の調整をサポートし、問題が発生しないように重要なアドバイスを提供します。

ソフォスパートナーに業界トップレベルのサポート

ソフォスのすべてのパートナー様は、無償で Enhanced サポートを利用できます。一部の該当するパートナーは、VIP アクセスや TAM 同様のサービスを利用できます。パートナー様は、ビジネスのニーズに対応するために、Enhanced Plus や TAM などの追加サービスを購入することもできます。

ソフォス サポートプラン

どのプランを選択しても、業界で最高レベルのサービスが得られます。ソフォスの使命は、セキュリティの保護を最大限にし、ビジネスへの影響を最小限に抑えて、お客様やパートナー様をサポートすることで投資された価値を高めることです。

サポートレベル	Enhanced ソフォスのパートナー様は無償でエンドポイント*を含む製品をご利用いただけます。	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) 英語は24時間365日	✓	✓	
ソフトウェアのダウンロード、アップデート、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)	サポートサービスのご契約期間中は保証が有効	サポートサービスのご契約期間中は保証が有効	
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	✓	✓	
リモートコンサルティング		契約の有効期間中、年間 2 ~ 8時間 で利用可能**	
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 APX シリーズのアクセスポイント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。APX シリーズのアクセスポイントには、5 年間の保証が提供されます。この保証期間をさらに延長することができません。

「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

パートナーサポートのアップグレード

オプションについては、ソフォス営業部までお問い合わせください。

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お問い合わせください。

ソフォス株式会社営業部
Email: sales@sophos.co.jp