

Support Services Guide – Enhanced, Enhanced Plus, TAM



Contents

OVERVIEW	2
1. SUPPORT SCOPE AND COMMUNICATION METHODS	3
1.1 Scope of Support	3
1.2 Communication Methods	3
2. ENHANCED	3
2.1 Software downloads, updates and maintenance	3
2.2 Web self-help support and Support Forums	4
2.3 Access to news subscriptions	4
2.4 Online Support case management and reporting portal	4
2.5 Remote Assistance Support	4
2.6 Warranty (Sophos XG and XGS Appliances, Sophos RED/SD-RED and Access Points)	5
2.7 Continuous Support Contracts	6
3. ENHANCED PLUS	6
3.1 VIP access to Senior Technical Resource Team	6
3.2 Remote Consulting	6
3.3 Malware Sample Handling	7
4. TECHNICAL ACCOUNT MANAGER (TAM)	7
4.1 Named Technical Account Manager (TAM)	7
4.2 Proactive communications and alerts	7
4.3 Performance and feature optimization	7
4.4 Enhanced SophosLabs Services	8
4.5 Emergency onsite support	8
4.6 Championed access to Sophos resources	8
5. INCIDENT SEVERITY LEVELS	8
5.1 Definition of Severity Levels	8
5.2 Severity Level Assignment	8
5.3 Multiple Support Incidents	8
5.4 Severity Level Reassignment	9
6. SERVICE LEVEL TARGETS	9
6.1 Definition	9
6.2 Target Service Level Response Times	9
7. ESCALATION PROCEDURES	10

Übersicht

Der Sophos Technical Support bietet Kunden und Partnern drei verschiedene Enhanced Support-Service-Pläne: Enhanced, Enhanced Plus und Technical Account Manager. In diesem Support Services Guide sind die Leistungen für Kunden, die einen dieser drei Support-Pläne erworben haben, in Hinblick auf den Betrieb ihrer PRODUKTE aufgeführt. Darüber hinaus werden auch die Support-Service-Pläne von Sophos-Partnern berücksichtigt. Das Dokument gilt nicht für UTM9- und Cyberoam-Produkte.

In Großschrift hervorgehobene Begriffe haben die ihnen im Sophos-Endnutzerlizenzvertrag zugewiesene Bedeutung, sofern nicht anders angegeben.

Dieses Dokument enthält Folgendes:

- › Umfang des für die PRODUKTE bereitgestellten technischen Supports
- › Definition der Prioritätsstufen, die vom Kunden oder Partner gemeldeten Problemen mit PRODUKTEN zugewiesen werden
- › Definition der Service-Level-Ziele des technischen Supports
- › Überblick über den Eskalationsplan des technischen Supports
- › Beschreibung aller weiteren Service-Komponenten in Verbindung mit dem Support-Plänen Enhanced und Enhanced Plus.

1. UMFANG UND KOMMUNIKATIONSWEGE DES SUPPORTS

1.1 Umfang des Supports

Der Support steht 52 Wochen im Jahr an 7 Tagen die Woche rund um die Uhr zur Verfügung, einschließlich gesetzlicher und öffentlicher Feiertage sowie Bankfeiertage. Unser Support-Team leistet rund um die Uhr Unterstützung in englischer Sprache. Darüber hinaus ist während der lokalen Geschäftszeiten auch Support auf Französisch, Italienisch, Japanisch und Spanisch verfügbar.

Der technische Support von Sophos behandelt die vom Kunden oder Partner gemeldeten Probleme (in diesem Dokument unter dem Begriff „VORFÄLLE“ zusammengefasst), die mit der Installation, Verwaltung und Verwendung der PRODUKTE verbunden sind, in Übereinstimmung mit den in diesem Dokument dargelegten Reaktionszeiten, Eskalationsverfahren und Status-Updates, um:

- allgemeine, nicht in der DOKUMENTATION behandelte Fragen zu beantworten,
- Probleme zu beheben, die darauf beruhen, dass die PRODUKTE nicht wie in der DOKUMENTATION beschrieben funktionieren,
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf Virendesinfektion und die Verwendung der von Sophos bereitgestellten Dienstprogramme zur Wiederherstellung/Desinfektion bei Virenbefall zu gewähren,
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf die Bedrohungsanalyse zu gewähren,
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf die erweiterte Richtlinienkonfiguration und die Optimierung von Filtern zu gewähren.

Darüber hinaus bietet der technische Support von Sophos die in Abschnitt 2, 3 und 4 dieses Dokuments beschriebenen Komponenten.

1.2 Kommunikationswege

Der technische Support von Sophos nutzt zur Aufnahme von VORFÄLLEN und zur Reaktion auf diese einen der folgenden Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen:

Meldungen von VORFÄLLEN an den Support über einen der folgenden Kommunikationswege:

- Telefon
- Online-Formular
- Online-Support-Portal
- Chat

2. ENHANCED

Die folgenden Service-Komponenten gelten für alle Sophos-Kunden mit gültiger Lizenz und Anspruch auf Enhanced Support und beschränken sich auf Produkte, für die anfallende Wartungsgebühren entrichtet wurden. Enhanced Support ist für Sophos-Partner kostenlos.

2.1 Software-Downloads, -Updates und -Wartung

- Webbasierter Zugriff auf die neuesten Software-Upgrades inkl. Updates zur Fehlerkorrektur und Upgrades zur Verbesserung der Funktionalität
- Webbasierten Zugriff auf Sophos Malware- und Spam-Updates zum raschen Schutz vor den neuesten Sicherheitsbedrohungen

2.2 Support über Web Self-Help und Support-Foren

- Webbasierter Zugang zu unseren Foren: <https://community.sophos.com>
- Umfangreiche Knowledgebase mit Suchfunktion: <https://community.sophos.com/kb>
- Resource Center für alle Sophos-Lösungen, inklusive:
 - Vorbereitung der Installation, optimale Softwarenutzung und Praxistipps

Support Services Guide

- Systemanforderungen, Schnellstart-Anleitungen und Handbücher
- Videos und Demos der Sophos Lösungen
- Upgrade Center mit Informationen zu neuen Versionen, Systemanforderungen und Upgrade-Anleitungen
- Produkthinweise und Informationen zu Sicherheitsbedrohungen

2.3 Zugriff auf News-Feeds

- Hier können Sie sich für News und Alerts anmelden:
- Bereitstellung von allgemeinen Informationen zu Sicherheitsbedrohungen und Schutzmechanismen mit Sophos Support News
- Produkt-Release-Informationen zu Fehlerkorrekturen, neuen Features und Installationsanweisungen
- Informationen zu Produkt-News und Events; folgen Sie uns auf Twitter unter @SophosSupport
- Kontrolle, welche Sophos-Produktbenachrichtigungen über verwaltete Alerts an Ihr mobiles Gerät gesendet werden

2.4 Online-Support-Vorfall-Management und Reporting-Tool

- Uneingeschränkte Nutzung unseres Online-Support-Portals
 - Ansehen, öffnen, schließen und verwalten Ihrer Sophos Support-Anfragen
 - Zugriff auf aktuelle Support-Benachrichtigungen, -Empfehlungen und -Artikel
 - Option zur Zuweisung von Administrator- oder Benutzerrechten
 - Erstellen von Gruppen, damit Teams innerhalb Ihres Unternehmens Anfragen für andere Unternehmensangehörige einsehen und auf diese reagieren können
 - Exportieren von Reports und Statistiken zu Support-Anfragen

2.5 Remote-Unterstützung

- Zur Beschleunigung der Diagnose und Behebung von VORFÄLLEN benötigt der technische Support von Sophos möglicherweise Remote-Zugriff auf das betroffene System. Sollte kein Remote-Zugriff auf das betroffene System zur Verfügung stehen, kann die Behebung eines VORFALLS möglicherweise länger dauern. Bei Remote-Zugriff-Sessions kann der Tech Support Engineer ggf. auch Zugriff auf Diagnoseprotokolle anfordern.
- Der Remote-Zugriff erfolgt nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden oder Partner und unter dessen Aufsicht und Anweisung.
- Der technische Support von Sophos verwendet zur Durchführung des Remote-Zugriffs auf das betroffene System nur branchenweit anerkannte Tools wie SSH (Secure Shell), Microsoft Terminal Services, LogMeIn Rescue oder TeamViewer.

2.6 Gewährleistung (Sophos XG und XGS Appliances, Sophos RED/SD-RED und Access Points)

Die unten aufgeführten Leistungen können von Kunden in Anspruch genommen werden, die über einen gültigen und fortlaufenden Support-Vertrag verfügen. Diese Leistungen gelten nur für Appliances der Sophos XG- und XGS-Serie, Sophos RED/SD-RED und Access Points. Wenn es sich bei der Appliance um eine SG Appliance handelt, lesen Sie bitte unseren UTM 9 Guide, in dem die Optionen für Gewährleistung, verlängerte Gewährleistung und technischen Support beschrieben sind. MSP-Flex-Geräte haben denselben Service-Level wie Enhanced Plus.

- Verlängerte Gewährleistung für Appliances der Sophos XG- und XGS-Serie
 - Kunden, die ihre Gewährleistung über die 1-Jahres-Gewährleistung hinaus verlängern möchten, müssen einen Support-Plan erwerben.
- Vorabaustausch-Service
 - Alle Kunden mit einem Support-Plan können den Vorabaustausch-Service in Anspruch nehmen. Sophos bemüht sich, in angemessenem Rahmen innerhalb von 24 Stunden nach Meldung und Erhalt einer RMA-Nummer auf eigene Rechnung ein Austauschgerät an den Kunden zu senden. Der 24h-Vorabservice ist für die gesamte

Dauer des erworbenen Support-Vertrags gültig. Der Kunde sendet das Gerät auf eigene Gefahr an Sophos.

- Technischer Support und Gewährleistung für Sophos RED/SD-RED und Access-Point-Geräte
 - Technischer Support, Software-Downloads und Updates für alte RED und Access Points der AP Serie richten sich nach der zugehörigen Appliance. Wenn der Kunde im Besitz eines gültigen Support-Vertrags für seine Appliance der XG-/XGS-Serie ist, werden alle RED und Access Points der AP Serie von diesem abgedeckt. Bitte beachten: Alte Access Points der AP Serie werden auf Appliances der XGS-Serie nicht unterstützt.
 - Sollte der Kunde eine verlängerte Hardware-Gewährleistung für alte RED und Access Points der AP Serie wünschen, muss die Master (aktive) Appliance der XG-/XGS-Serie durch einen Enhanced Plus Support-Plan abgedeckt sein.
 - Access Points der APX-Serie und SD-RED-Geräte werden mit einer „Return and Replace“-Gewährleistung von 5 Jahren ausgeliefert. Weitere Verlängerungen der Gewährleistung sind nicht möglich.
 - Die APX- und SD-RED-Gewährleistung beträgt ab Sophos-Rechnungsdatum 5 Jahre. Nach Ablauf der Gewährleistung wird kein Vorabaustausch mehr angeboten. Die APX- und SD-RED-Gewährleistung ist unabhängig von anderen Produkten.
 - Sollte der Kunde einen Vorabaustausch für SD-RED und Access Points der APX-Serie wünschen, muss die Appliance der XG- oder XGS-Serie, mit der diese Geräte verbunden sind, durch einen Enhanced Plus Support-Plan abgedeckt sein.
- Hohe Verfügbarkeit
 - Aktiv/Aktiv: Der Kunde muss für jede aktive Appliance einen Support-Plan (Enhanced oder Enhanced Plus) erwerben, um für jede Einheit Anspruch auf technischen Support, Vorabaustausch-Service und verlängerte Gewährleistung zu erhalten
 - Aktiv/Passiv: Technischer Support für die passive Einheit wird geleistet, wenn die aktive Einheit Enhanced oder Enhanced Plus Support für die Appliance hat. Ein Enhanced Plus Support-Vertrag ist erforderlich für die Master-Einheit (aktive Einheit), um den Vorabaustausch-Service und/oder eine verlängerte Gewährleistung für die Slave-Einheit (passive Einheit) in Anspruch nehmen zu können.
- Weitere Details finden Sie in den folgenden Dokumenten:
 - Hardware Warranty Policy
 - Sophos Network Security Lifecycle Policy

2.7 Fortlaufende Support-Verträge

Kunden können die oben genannten Leistungen [Abschnitt 2.6] nur dann in Anspruch nehmen, wenn ihr Support-Vertrag gültig und fortlaufend aktiv ist. Kunden, deren Support-Vertrag abgelaufen ist und die die unter 2.6 genannten Leistungen in Anspruch nehmen möchten, können ihren Vertrag verlängern. Sophos behält sich das Recht vor, dem LIZENZNEHMER für die Wiederinkraftsetzung des Vertrags eine Gebühr gemäß aktueller Preisliste (sollte nicht mehr als 6x Monatsgebühr betragen) in Rechnung zu stellen.

3. ENHANCED PLUS

Die folgenden Service-Komponenten gelten für alle Sophos-Kunden und -Partner mit Enhanced PLUS Support und gültiger Lizenz und beschränken sich auf Produkte, für die anfallende Wartungsgebühren entrichtet wurden.

Enhanced-Plus-Benutzer erhalten alle in Abschnitt 2 aufgeführten sowie die im Folgenden aufgeführten Zusatzleistungen.

3.1 VIP-Kontakt zu Senior Support Engineers

- Sämtliche vom Kunden oder Partner gemeldeten VORFÄLLE werden im Sophos Incident Management System unter Verwendung eindeutiger Referenznummern nachverfolgt und entsprechend ihrer zugeordneten PRIORITÄTSSTUFE behandelt.
- Alle gemäß den Bestimmungen des Enhanced Plus Support-Plans (Telefon, Internet und Portal) gemeldeten VORFÄLLE werden im Rahmen der Vorfallbehandlungsverfahren des technischen Supports von Sophos automatisch bestimmten Prioritätswarteschleifen zugeordnet.

Support Services Guide

- Die VORFÄLLE in den Prioritätswarteschleifen werden automatisch an einen leitenden Supporttechniker von Sophos weitergeleitet.

3.2 Remote Consulting

Beinhaltet bis zu 8 Stunden Remote Consulting pro Jahr durch einen Senior Sophos Engineer, solange ein aktiver Support-Vertrag besteht.

Die Anzahl der geleisteten Remote-Consulting-Stunden richtet sich nach dem von Ihnen erworbenen Produkttyp.

Remote-Consulting-Stunden für die Sophos Firewall

- Serie 85–200: 2 Stunden
- Serie 300–400: 4 Stunden
- Serie 500–700: 8 Stunden

Alle anderen Sophos-Produkte: 4 Stunden

Remote Consulting kann Folgendes umfassen:

- Proaktive Überprüfung Ihres Sicherheitsstatus:
- Fehlerdiagnose für ggf. vorhandene Probleme
- Aufzeigen von Best Practices für Konfiguration, Verwaltung und eine grundlegende Fehlerdiagnose
- Optimierung von Performance und Features

Folgendes wird nicht von Remote Consulting abgedeckt:

- Neueinrichtungen oder Installationen
- Bereitstellung neuer Appliances
- Konfigurationsänderungen
- „Professional Services“-Vereinbarungen
- Entwicklung und Anpassung anwendungsspezifischer Skripte

Der Remote-Consulting-Service kann unter Umständen die Herstellung einer Remote-Verbindung über sicherheitsverschlüsselte Tools (z. B. LogMeIn Rescue, Secure Shell [SSH], Microsoft Terminal Services, TeamViewer) beinhalten. Der Remote-Zugriff erfolgt nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden oder Partner und unter dessen Aufsicht und Anweisung.

3.3 Malware-Musterhandhabung

- Verdächtige Dateien, die an Sophos unter Verwendung des Einsendeformulars (www.sophos.de/support/samples) weitergeleitet werden, erhalten Priorität bei der Virenanalyse.

4. TECHNICAL ACCOUNT MANAGER (TAM)

Die folgenden Service-Komponenten gelten für alle Sophos-Kunden und -Partner mit Anspruch auf einen TAM und gültiger Lizenz und beschränken sich auf Produkte, für die anfallende WARTUNGSGEBÜHREN entrichtet wurden.

Enhanced Plus ist Voraussetzung für das Angebot unseres Technical Account Managements.

4.1 Persönlicher Technical Account Manager (TAM)

Ein namentlich genannter Sophos Technical Support Engineer, der mit Ihrem Account betraut ist und folgende Aufgaben übernimmt:

- Überwachung aller Anfragen beim Support und Unterstützung zeitnaher und effizienter Bearbeitung und Lösung
- Überprüfung des Accounts 1x pro Quartal
- Einholung von Feedback zu Sophos-Produkten und Service-Management

Support Services Guide

- Zusammenarbeit mit dem Kunden, um unternehmensspezifische Sicherheitsanforderungen zu ermitteln und die optimale Nutzung der Sophos-Lösungen zu gewährleisten

4.2 Proaktive Kommunikation und Alerts

- Vorankündigung von Produktverbesserungen, Updates, Upgrades und Sicherheitshinweisen
- Erhalt von VIP Newsletter und VIP Notification

4.3 Optimierung von Performance und Features

- Technischer Expertenrat bei Wahl der geeigneten Server-Anzahl, Hardware-Kapazität und Aufbau der Lösung für optimale Performance und Berücksichtigung zukünftiger Unternehmens- und Produktanforderungen
- Jährliche Remote System Health Checks der Sophos Lösungen und Empfehlungen zur Feinabstimmung von Produktparametern für bessere Performance
- Direktkontakt zu einem erfahrenen Support Engineer während Produkt-Upgrades

4.4 Verbesserte Serviceleistungen der SophosLabs

- Intensive Unterstützung bei Malware-Ausbrüchen und Behandlung durch einen Spezialisten für Vorfälle in den SophosLabs

4.5 Notfallsupport vor Ort

- Ist dem Support bei einer Anfrage mit Priorität „KRITISCH“ keine unmittelbare Behebung des Problems möglich, kann der Kunde oder Partner zur Analyse der kritischen Aspekte der Support-Anfrage einen Produktexperten anfragen, der innerhalb eines vertretbaren Zeitraums vor Ort die nötigen Schritte zur Behebung des Vorfalls oder zur Eindämmung des Schweregrades vornimmt. Wir analysieren die kritischen Aspekte des Vorfalls und leiten die nötigen Schritte zur Eindämmung des Schweregrades vor.

4.6 Bevorzugter Zugriff auf Sophos-Ressourcen

- Vorab-Ankündigung und Testmöglichkeit der Beta-Versionen von Sophos-Lösungen
- Ihr TAM setzt sich bei Bedarf direkt mit Produkt-Managern, SophosLabs-Managern, der Entwicklungsabteilung, Führungskräften und anderen Sophos-Mitarbeitern in Verbindung und fungiert innerhalb von Sophos als Ihr Interessenvertreter.

5. VORFALLSPRIORITÄTSSTUFEN

Damit der technische Support von Sophos einem VORFALL in effektiver Weise eine bestimmte Priorität zuordnen kann, sollte der Sophos-Kunde oder -Partner für jeden gemeldeten VORFALL entsprechend den im nachfolgenden Abschnitt 5.1 aufgeführten Beschreibungen eine PRIORITÄTSSTUFE anfordern.

5.1 Definition der Prioritätsstufen

Kritisch	Hoch	Mittel	Niedrig
Ein Problem mit einem LIZENZIERTEN PRODUKT, das zu einem vollständigen Ausfall eines geschäftskritischen Services in einer Live- oder Produktionsumgebung führt. Dabei können keine weiteren Prozesse mehr ausgeführt werden oder die Situation wird als unternehmenskritisch eingeschätzt. Eine akzeptable Interimslösung des Problems besteht nicht.	Als „Hoch“ wird ein VORFALL eingestuft, der zu einem schwerwiegenden Betriebsausfall führt und für den keine Interimslösung besteht. Das Problem wirkt sich nachteilig auf das Unternehmensgeschäft aus, der Unternehmensbetrieb kann jedoch eingeschränkt aufrecht erhalten oder umgeleitet werden.	Als „Mittel“ wird ein VORFALL eingestuft, der zu keinen oder nur geringfügigen Betriebsausfällen führt. Bei den Auswirkungen handelt es sich um Unannehmlichkeiten ohne Beeinträchtigungen des Betriebsablaufs bzw. des Unternehmensgeschäfts. Sämtlichen per E-Mail gesendeten Support-Anfragen wird zunächst die Priorität „Mittel“ zugeordnet. Ausgenommen davon sind Anfragen von niedriger Priorität (siehe „Niedrig“).	Als „Niedrig“ werden Fragen zur Anwendung von Sophos-Produkten eingestuft sowie Vorschläge zu Änderungen bei Produkten oder produktbezogenen Informationen.

HINWEIS: Sophos verlangt, dass alle VORFÄLLE der PRIORITÄTSSTUFEN „KRITISCH“ und „HOCH“ (gemäß der Definition der PRIORITÄTSSTUFEN in Abschnitt 5.1) per Telefon und nicht per E-Mail oder über das Internet gemeldet werden, damit eine möglichst zeitnahe Reaktion ermöglicht werden kann. Die Erstreaktion des technischen Supports von Sophos auf einen VORFALL der PRIORITÄTSSTUFE „KRITISCH“ erfolgt in der Regel per Telefon. Die nachfolgende Kommunikation kann

entweder über einen der oben genannten Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen durchgeführt werden.

5.2 Zuordnung von Prioritätsstufen

Sämtlichen vom Kunden oder Partner gemeldeten VORFÄLLEN wird nach Ermessen des technischen Supports von Sophos eine PRIORITÄTSSTUFE zugeordnet. Diese Zuordnung erfolgt unter Berücksichtigung der gemäß Abschnitt 5.1 angeforderten Stufe sowie der durch den Kunden oder Partner bereitgestellten Informationen zum VORFALL.

Wenn der Kunde oder Partner bei Meldung des VORFALLS keine PRIORITÄTSSTUFE angefordert hat, ordnet der technische Support von Sophos die PRIORITÄTSSTUFE „MITTEL“ oder „NIEDRIG“ zu (siehe Abschnitt 5.1 oben).

5.3 Mehrere Supportvorfälle

Wenn sich ein VORFALL auf mehrere separate Probleme bezieht, teilt der technische Support von Sophos die einzelnen Probleme in voneinander unabhängige VORFÄLLE auf und klassifiziert diese gemäß den im oben aufgeführten Abschnitt 5.1 beschriebenen PRIORITÄTSSTUFEN.

5.4 Neuordnung von Prioritätsstufen

Wenn bei einem Kunden oder Partner ein Problem mit den PRODUKTEN auftritt, das mit einem bereits zuvor gemeldeten und behobenen VORFALL identisch ist, muss dieser Kunde das Problem als neu zu registrierenden VORFALL melden. Dem erneut aufgetretenen VORFALL wird gemäß den im oben aufgeführten Abschnitt 5.1 beschriebenen PRIORITÄTSSTUFEN eine Priorität zugeordnet. Wenn sich die Situation bei einem gemeldeten VORFALL in Verbindung mit den PRODUKTEN zuspitzt, kann der Kunde oder Partner eine Neueinstufung des VORFALLS in eine höhere PRIORITÄTSSTUFE beantragen.

6. SERVICE-LEVEL-ZIELE

6.1 Definition

Reaktion

Die Reaktion des technischen Supports von Sophos auf sämtliche durch den Kunden oder Partner gemeldeten VORFÄLLE erfolgt in Form einer Registrierungsbestätigung. Diese gibt an, dass der VORFALL registriert, einer PRIORITÄTSSTUFE zugeordnet und einem Support-Techniker von Sophos zugewiesen wurde.

Status-Updates

Der technische Support von Sophos stellt dem Kunden oder Partner regelmäßige Status-Updates zu dessen VORFALL bereit (wie im nachfolgenden Abschnitt 6.2 dargelegt), um den Benutzer über die Fortschritte bei der Behebung der einzelnen VORFÄLLE zu informieren.

Lösung

Ein VORFALL gilt als behoben, wenn eine der folgenden Situationen eintritt:

- Die ursprüngliche Frage wurde beantwortet.
- Für das ursprünglich gemeldete Problem wurde eine Lösung bereitgestellt.
- Für das ursprünglich gemeldete Problem wurde eine Interimslösung bereitgestellt und eine Lösung wird im Rahmen eines zukünftigen Updates verfügbar gemacht.
- Die Behebung des Problems ist für ein zukünftiges Update geplant. Der Kunde oder Partner hat sich einverstanden erklärt, bis zur Veröffentlichung dieses Updates zu warten, und benötigt keine Interimslösung.

6.2 Service-Level-Zielreaktionszeiten

Der technische Support von Sophos bemüht sich, sämtliche gemeldeten VORFÄLLE in Übereinstimmung mit den Service-Levelzeiten für die betreffende PRIORITÄTSSTUFE, wie in der nachfolgenden Tabelle 1 dargestellt, zu behandeln.

	Prioritätsstufe	Zielreaktionszeit	Häufigkeit von Zielstatus-Updates
<i>Enhanced</i>	Kritisch	Innerhalb von 4 Stunden	Täglich bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Hoch	Innerhalb von 8 Stunden	An jedem Werktag bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Mittel	Innerhalb von 24 Stunden	Wie mit dem Kunden/ Partner vereinbart
	Niedrig	Innerhalb von 24 Stunden	Wie mit dem Kunden/ Partner vereinbart

	Prioritätsstufe	Zielreaktionszeit	Häufigkeit von Zielstatus-Updates
<i>Enhanced Plus</i>	Kritisch	Max. 1 Stunde	Alle 2 Stunden bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Hoch	Innerhalb von 2 Stunden	Täglich bzw. je nach Absprache mit dem Kunden/Partner
	Mittel	Innerhalb von 24 Stunden	Wie mit dem Kunden/ Partner vereinbart
	Niedrig	Innerhalb von 24 Stunden	Wie mit dem Kunden/ Partner vereinbart

HINWEIS: In der Praxis wird ein hoher Anteil an VORFÄLLEN durch den technischen Support von Sophos bereits beim ersten Telefonat oder E-Mail-Wechsel behoben. Die nachfolgenden PRIORITÄTSSTUFEN und Service-Zeiten gelten für den Prozentsatz an VORFÄLLEN, die einer längeren Untersuchung, Analyse und möglicherweise der Entwicklung von Bug-Fixes oder Interimslösungen für die PRODUKTE bedürfen.

7. ESKALATIONSPLAN

Sophos hat es sich zum Ziel gesetzt, sämtliche VORFÄLLE professionell, sorgfältig und zeitnah zu beheben. Als Teil der Analysephase eines VORFALLS oder zu einem beliebigen Zeitpunkt vor der Behebung eines VORFALLS kann sich der technische Support von Sophos für eine interne Eskalation des VORFALLS entscheiden. In Abhängigkeit von der PRIORITÄTSSTUFE des VORFALLS wird eine interne Eskalation in der Regel dann vorgenommen, wenn der technische Support von Sophos feststellt, dass zusätzliche technische Unterstützung und Problemdiagnostik vonseiten eines leitenden Supporttechnikers oder des Support-Managements zur Behebung des VORFALLS erforderlich ist.

Damit eine zeitnahe Behebung sämtlicher VORFÄLLE sichergestellt ist, werden gemeldete VORFÄLLE normalerweise gemäß dem folgenden Eskalationsplan behandelt:

Zielreaktionszeiten/Eskalationszeiten

Schweregrad	Aktion	Enhanced	Enhanced Plus
<i>Kritisch</i>	Engineer arbeitet aktiv an Lösung	Stunde 0-8*	Stunde 0-2**
	Eskalation zum Support-Management	Stunde 8	Stunde 2
	Produktentwicklung	Stunde 8	Wird bei Bedarf hinzugezogen
<i>Hoch</i>	Engineer arbeitet aktiv an Lösung	Stunde 0-72	Stunde 0-48
	Eskalation zum Support-Management	Stunde 72	Stunde 48
	Erarbeitung eines angemessenen Maßnahmenplans zur Behebung bzw. Umgehung des Problems.	mit Kunde/Partner vereinbarter Zeitrahmen	mit Kunde/Partner vereinbarter Zeitrahmen
<i>Mittel</i>	Engineer arbeitet aktiv an Lösung	Tag 0-15	Tag 0-15
	Sollte sich der Vorfall zuspitzen, kann der Kunde oder Partner eine Neueinstufung der Prioritätsstufe beantragen	Tag 30	Tag 30
<i>Niedrig</i>	Engineer arbeitet aktiv an Lösung	Tag 0-30	Tag 0-30

* Wenn der zuständige Ansprechpartner des Kunden oder Partner (oder dessen technisch angemessen qualifizierte Vertretung) bei der Untersuchung eines VORFALLS der PRIORITÄTSSTUFE „KRITISCH“ für einen Zeitraum von mehr als

Support Services Guide

8 Stunden nicht verfügbar ist, wird der VORFALL in die PRIORITÄTSSTUFE „HOCH“ heruntergestuft.

** Wenn der zuständige Ansprechpartner des Kunden (oder dessen technisch angemessen qualifizierte Vertretung) bei der Untersuchung eines VORFALLS der PRIORITÄTSSTUFE „KRITISCH“ für einen Zeitraum von mehr als 2 Stunden nicht verfügbar ist, wird der VORFALL in die PRIORITÄTSSTUFE „HOCH“ heruntergestuft.

HINWEIS: Eskalationen sind lediglich für produktbezogene Probleme möglich. Probleme, die mit kunden-/partnerspezifischen Umgebungen und/oder mit einer ohne Konsultation des Supports erfolgten Nutzung bzw. Veränderung der Produkte durch Kunden oder Partner einhergehen, berechtigen nicht zur Inanspruchnahme einer Eskalation. Alle Stunden sind definiert als Werktage.

„Mit dem 24-Stunden-Support von Sophos können wir uns darauf verlassen, dass wir jederzeit zum Hörer greifen und sofort mit einem technischen Experten sprechen können.“

Mike Rider, First Keystone Community Bank

Partner-Support upgraden?

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Sophos-Ansprechpartner.

Bereit zum Kauf Ihres Support-Plans?

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Sophos-Ansprechpartner.

Sales DACH [Deutschland, Österreich, Schweiz]
Tel.: +49 611 5858 0 | +49 721 255 16 0
E-Mail: sales@sophos.de