

## Guide des services de support – Enhanced, Enhanced Plus, TAM



# Sommaire

PRÉSENTATION	2
1. PORTÉE DU SUPPORT ET MÉTHODES DE COMMUNICATION	3
1.1 Portée du Support	3
1.2 Moyens de communication	3
2. ENHANCED	3
2.1 Téléchargements, mises à jour et maintenance des logiciels	3
2.2 Support en libre-service en ligne et sur les forums	4
2.3 Abonnement aux bulletins d'informations	4
2.4 Portail en ligne de gestion des incidents et de création de rapports	4
2.5 Assistance à distance	4
2.6 Garantie [appliances Sophos XG et XGS, Sophos RED/SD-RED et points d'accès]	5
2.7 Contrats de support continu	6
3. ENHANCED PLUS	6
3.1 Accès VIP à l'équipe Senior Technical Resource	6
3.2 Consultation à distance	6
3.3 Traitement des échantillons de malwares	7
4. RESPONSABLE DE COMPTE TECHNIQUE [TAM]	7
4.1 Responsable de compte technique [TAM] dédié	7
4.2 Communications et alertes proactives	7
4.3 Optimisation des fonctionnalités et des performances	7
4.4 Services renforcés des SophosLabs	7
4.5 Assistance d'urgence sur site	7
4.6 Accès exclusif aux ressources Sophos	7
5. NIVEAUX DE GRAVITÉ DES INCIDENTS	8
5.1 Définition des niveaux de gravité	8
5.2 Attribution des niveaux de gravité	8
5.4 Attribution des niveaux de gravité	8
6. NIVEAUX DE SERVICE VISÉS	9
6.1 Définition	9
6.2 Temps de réponse visés par les contrats de service	9
7. PROCÉDURES D'ESCALADE	10

# Présentation

Dans le cadre du support technique, Sophos propose à ses clients et partenaires 3 déclinaisons du service Enhanced : Enhanced, Enhanced Plus et Technical Account Manager. Ce guide présente l'offre de services de support disponible pour les clients ayant souscrit l'une de ces 3 options, dans le cadre de l'exploitation de leurs produits. Il inclut également les services de support disponibles pour les partenaires Sophos. Il ne couvre pas les produits UTM9 et Cyberoam.

Tous les termes portant une majuscule utilisés dans ce document ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat de licence utilisateur final (CLUF) Sophos, sauf indication contraire.

## **Ce document précise les points suivants :**

- Le champ d'application du support technique
- La définition des niveaux de gravité attribués aux problèmes déclarés par les clients ou les partenaires
- La définition des objectifs de niveau de service
- Un aperçu des procédures d'escalade
- Une description de tous les composants de services inclus dans les contrats de support Enhanced et Enhanced Plus

## 1. PORTÉE DU SUPPORT ET MÉTHODES DE COMMUNICATION

### 1.1 Portée du Support

Le support technique est assuré 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an, y compris les dimanches et jours fériés. Le support est assuré 24 h/24 en anglais, et nos bureaux régionaux situés en France, en Espagne, en Italie et au Japon offrent également un support en langue locale aux horaires d'ouverture habituels.

Le support technique de Sophos a pour mission de répondre et de tout mettre en œuvre pour résoudre les problèmes déclarés par le client ou le partenaire (nommés « Incidents » dans le présent document) liés à l'installation, la gestion et l'exploitation des Produits conformément aux temps de réponse, aux procédures d'escalade et aux mises à jour de statuts définis dans le présent document. Cela inclut :

- Répondre aux questions d'ordre général non traitées dans la Documentation
- Résoudre les problèmes empêchant les Produits de fonctionner conformément aux descriptions fournies dans la Documentation
- Assister et conseiller quant à l'élimination des virus et l'utilisation des outils de récupération/désinfection fournis par Sophos
- Assister et conseiller quant à la détection des menaces
- Assister et conseiller quant à la configuration étendue des politiques de sécurité et l'optimisation des options de filtrage

En plus de cela, le support technique de Sophos fournira les composants décrits dans les sections 2, 3 et 4 du présent document.

### 1.2 Moyens de communication

Le support technique de Sophos reçoit et répond aux Incidents déclarés par le biais d'un ou plusieurs moyens de communication parmi les suivants :

Signalement des incidents par l'un des canaux suivants :

- Téléphone
- Formulaire en ligne
- Portail de support en ligne
- Chat en ligne

## 2. ENHANCED

Les composants de service suivants sont offerts aux clients Sophos bénéficiant du support Enhanced et dont les licences sont en cours de validité, et uniquement à l'égard des frais de maintenance payés à l'avance pour les produits. Le support Enhanced est gratuit pour les partenaires Sophos.

### 2.1 Téléchargements, mises à jour et maintenance des logiciels

- Accès en ligne aux dernières mises à jour de logiciel, correctifs et mises à niveau des fonctionnalités.
- Accès en ligne aux mises à jour anti-malware et antispam de Sophos pour garantir la protection rapide contre les dernières menaces de sécurité.

### 2.2 Support en libre-service en ligne et sur les forums

- › Accès à nos forums en ligne : <https://community.sophos.com>
- › Base de connaissances complète et consultable : <https://community.sophos.com/kb>
- › Centres de ressources clients pour chaque solution Sophos vous donnant accès aux informations suivantes :
  - Conseils et bonnes pratiques pour prendre en main et tirer le meilleur parti de votre solution
  - Configurations requises, guides de démarrage et manuels
  - Vidéos et démonstrations des solutions Sophos
- › Centre de mise à jour des produits avec des informations sur les nouvelles versions, les configurations requises et les guides de mise à jour
- › Conseils sur les produits et informations sur les menaces

### 2.3 Abonnement aux bulletins d'informations

- › Abonnement aux bulletins d'informations et aux alertes :
- › Informations générales sur les menaces et les stratégies de protection grâce aux bulletins d'actualité du support.
- › Notes de publication vous informant des erreurs corrigées, des nouvelles fonctionnalités et vous donnant des instructions d'installation.
- › Obtenez les toutes dernières informations sur les nouveautés des produits, les événements et les actualités de Sophos sur Twitter en nous suivant sur @SophosSupport.
- › Choisissez quelles notifications de produits Sophos vous souhaitez recevoir sur votre mobile via 'Gérer les alertes'.

### 2.4 Portail en ligne de gestion des incidents et de création de rapports

- › Accès illimité au Portail de support en ligne
  - Afficher, ouvrir et gérer les dossiers de support Sophos
  - Accéder aux dernières notifications, avis et articles relatifs au support
  - Possibilité d'accorder des droits d'administrateur ou d'utilisateur
  - Créer des groupes permettant aux équipes de l'entreprise de voir les dossiers et de prendre des mesures pour les autres membres
  - Exporter des rapports et des statistiques sur les dossiers

### 2.5 Assistance à distance

- › Pour accélérer le diagnostic et la résolution des Incidents, le support technique de Sophos peut solliciter un accès à distance au système affecté. Si l'accès à distance au système affecté se révèle impossible, le délai de résolution des Incidents peut s'allonger. Pendant les sessions d'accès à distance, l'ingénieur technique du support peut demander l'accès à d'autres éléments, tels que les journaux de diagnostic, pour l'aider dans son investigation.
- › L'accès à distance ne sera effectué qu'avec l'autorisation expresse du client ou du partenaire et restera sous la supervision et les instructions du client ou du partenaire.
- › Pour accéder au système affecté, le support technique de Sophos utilisera uniquement des outils reconnus tels que SSH (Secure Shell), Microsoft Terminal Services, LogMeIn Rescue ou TeamViewer.

### 2.6 Garantie [appliances Sophos XG et XGS, Sophos RED/SD-RED et points d'accès]

Les Avantages énumérés ci-dessous sont accessibles aux clients qui ont un contrat de support valide et continu. De même, ces avantages sont valides uniquement pour les appliances Sophos XG et XGS, Sophos RED/SD-RED et points d'accès. S'il s'agit d'une appliance SG, veuillez consulter notre guide UTM 9 pour les options + extensions de garantie et le support technique. Les appareils MSP Flex ont le même niveau de service que le support Enhanced Plus.

- Extensions de garanties pour les appliances Sophos XG et XGS
  - Si un client désire prolonger sa garantie au-delà de la garantie de 1 an incluse, il devra souscrire un contrat de support.
- Retour de marchandise (RMA) avancé
  - Tous les clients ayant souscrit un contrat de support peuvent demander un remplacement sous garantie (RMA). Sophos fera son possible en vue d'envoyer une unité de remplacement au client dans les 24 heures suivant la notification et la réception d'un numéro RMA, aux frais de Sophos. Le remplacement immédiat sous 24 heures est valable pendant toute la durée du contrat de support. Le client envoie l'appareil à Sophos à ses propres risques.
- Support technique et garantie pour les appareils RED/SD-RED et points d'accès Sophos
  - Le support technique, le téléchargement des logiciels et les mises à jour pour les anciens boîtiers RED et points d'accès de la série AP suivent le matériel auquel ils sont associés. Si le client détient un contrat de support valide pour son appliance XG ou XGS, tous les boîtiers RED et points d'accès de la série AP seront couverts. Veuillez noter que les anciens points d'accès de la série AP ne sont pas compatibles avec les appliances de la série XGS.
  - Si le client souhaite prolonger la garantie du matériel pour les anciens boîtiers RED et points d'accès de la série AP, l'appliance XG ou XGS doit être couverte par le contrat de support Enhanced Plus.
  - Les points d'accès de la série APX et les boîtiers SD-RED sont fournis avec une garantie retour/échange de 5 ans. Il n'est pas possible de prolonger cette garantie.
  - La garantie pour APX et SD RED est de 5 ans à compter de la date de facture de Sophos. Après la fin de la garantie, aucune RMA ne sera acceptée. La garantie pour APX et SD RED est indépendante de tout autre produit.
  - Si le client souhaite obtenir le remplacement avancé du boîtier SD-RED et des points d'accès de la série APX, l'appliance XG ou XGS à laquelle ceux-ci sont connectés doit être couverte par le contrat de support Enhanced Plus.
- Haute disponibilité
  - Actif/Actif : Pour bénéficier du support technique, du remplacement avancé et de l'extension de garantie de chaque unité, le client doit souscrire un contrat de support (Enhanced ou Enhanced Plus) pour chacune des unités actives.
  - Actif/Passif : Un support technique sera fourni pour les unités passives si l'unité active de l'appareil est couverte par un contrat Enhanced ou Enhanced Plus. Pour bénéficier du remplacement avancé ou de l'extension de garantie de l'unité passive, l'unité active doit être couverte par un contrat de support Enhanced Plus.
- Pour plus détails, consultez les documents suivants
  - Politique de garantie matérielle
  - Politique de cycle de vie de Sophos Network Security

### 2.7 Contrats de support continu

Le client recevra les garanties précitées [section 2.6] seulement si son contrat de support est valide et reste actif en continu. Au terme du contrat de support, si le client souhaite continuer de bénéficier des garanties précitées dans la section 2.6, il devra renouveler son contrat. Sophos se réserve le droit de facturer au détenteur de la licence des frais de rétablissement conformément à la liste des prix en vigueur (qui ne devra pas dépasser 6 mois de frais).

## 3. ENHANCED PLUS

Les composants de service suivants sont fournis à tous les clients et partenaires Sophos bénéficiant du support Enhanced PLUS et dont les licences sont en cours de validité, et uniquement à l'égard des frais de maintenance payés à l'avance pour les produits.

Les souscripteurs de l'option Enhanced Plus bénéficient de toutes les garanties précitées en section 2, ainsi que toutes les garanties indiquées ci-dessous.

### 3.1 Accès VIP à l'équipe Senior Technical Resource

- Tous les incidents déclarés par le client ou le partenaire seront suivis dans le système de gestion des incidents de Sophos avec des numéros de référence individuels et classés par ordre de priorité en fonction du Niveau de gravité qui leur a été attribué.
- Tous les Incidents déclarés dans le cadre du contrat de support Enhanced Plus (par téléphone, Web et portail) sont automatiquement placés en file d'attente au sein des procédures de traitement des incidents du support technique de Sophos.
- Les Incidents présents dans les files d'attente prioritaires sont automatiquement transférés aux cadres du support technique de Sophos.

### 3.2 Consultation à distance

Comprend jusqu'à 8 heures par an de consultation à distance, opérées par un ingénieur expert Sophos pour toute la durée de validité de votre contrat.

Le nombre d'heures de consultation à distance allouées dépend du type de produit que vous possédez.

Heures de consultation à distance pour Sophos Firewall

- Séries 85 - 200 : 2 heures
- Séries 300 - 400 : 4 heures
- Séries 500 - 700 : 8 heures

Tous les autres produits Sophos : 4 heures

Les principaux services fournis dans le cadre des consultations à distance peuvent comprendre :

- Un diagnostic global proactif :
- Le dépannage des problèmes rencontrés
- Le partage des bonnes pratiques de configuration, de gestion et de dépannage de base
- L'optimisation des performances et des fonctions

Les éléments non couverts par la consultation à distance comprennent :

- Nouvelles configurations ou installations
- Déploiement de nouveaux appareils
- Changements de configuration
- Interventions des Services professionnels
- Développement ou modification de scripts personnalisés

## Guide des services de support

Le Service de conseil à distance peut inclure l'utilisation d'une connexion à distance établie à l'aide d'outils chiffrés sécurisés (par exemple, LogMeIn Rescue, Secure Shell [SSH], Microsoft Terminal Services ou TeamViewer). L'accès à distance ne sera effectué qu'avec l'autorisation expresse du client ou du partenaire et restera sous la supervision et les instructions du client ou du partenaire.

### 3.3 Traitement des échantillons de malwares

- Tous les fichiers suspects soumis via le processus de soumission d'échantillons défini (voir [www.sophos.fr/support/samples](http://www.sophos.fr/support/samples)) sont soumis à une analyse anti-malware prioritaire.

## 4. RESPONSABLE DE COMPTE TECHNIQUE (TAM)

Les composants de service suivants sont fournis aux clients et aux partenaires Sophos bénéficiant du support TAM et dont les licences sont en cours de validité, et uniquement à l'égard des frais de maintenance payés à l'avance pour les produits.

Enhanced Plus est un pré requis de notre offre TAM.

### 4.1 Responsable de compte technique (TAM) dédié

Un ingénieur du support technique personnel est dédié au compte du client et effectuera ce qui suit :

- Surveillance de tous les incidents enregistrés pour faciliter leur traitement et leur résolution rapide et de qualité
- Examen trimestriel du compte
- Retour d'information sur la gestion des produits et services Sophos
- Collaboration étroite avec le client pour comprendre son secteur professionnel et les besoins en sécurité, afin d'être en mesure de maximiser les avantages des solutions Sophos détenues.

### 4.2 Communications et alertes proactives

- Informations en exclusivité sur les produits : améliorations, mises à jour, mises à niveau et conseils.
- Accès à la newsletter et aux notifications VIP.

### 4.3 Optimisation des fonctionnalités et des performances

- Conseils techniques spécialisés pour vous aider à choisir le nombre adéquat de serveurs, de ressources matérielles et l'architecture applicative à même de s'adapter à l'évolution de l'entreprise et aux exigences des produits.
- Vérification annuelle à distance de la santé des systèmes pour contrôler les produits Sophos, et recommandation de paramétrage des produits afin d'optimiser leurs performances.
- Accès direct à un ingénieur expert du support lors des mises à jour des produits.

### 4.4 Services renforcés des SophosLabs

- Assistance renforcée en cas d'épidémies de malwares et mise en contact avec le Responsable de la gestion des Incidents des SophosLabs.

### 4.5 Assistance d'urgence sur site

- Dans une situation de gravité critique, où aucun autre moyen d'assistance n'a permis de résoudre le problème, le client ou le partenaire aura la possibilité de demander la visite sur site d'un expert produit dès que possible. Nous analyserons les aspects critiques de l'incident et prendrons les mesures nécessaires pour corriger l'incident ou réduire le niveau de gravité.

### 4.6 Accès exclusif aux ressources Sophos

- Informations et accès exclusifs aux versions bêta des solutions Sophos.
- Pour offrir la meilleure expérience, votre TAM contactera directement les responsables produits, les responsables des SophosLabs, l'équipe de développement, les cadres exécutifs ou tout autre membre du personnel Sophos.

## 5. NIVEAUX DE GRAVITÉ DES INCIDENTS

Pour que le support technique de Sophos puisse prioriser efficacement les Incidents, les clients ou partenaires Sophos doivent indiquer le Niveau de gravité de chaque Incident déclaré, conformément aux niveaux définis dans la Section 5.1 ci-dessous.

### 5.1 Définition des niveaux de gravité

Critique	Élevé	Moyen	Faible
<p><b>Un problème lié à un produit sous licence qui engendre une perte totale d'un service critique dans un environnement de production ; l'utilisateur ne peut plus travailler ou il existe un risque critique pour les activités commerciales. Il n'existe aucune solution provisoire acceptable pour ce problème.</b></p>	<p>Un niveau de gravité élevé correspond à un Incident provoquant une perte complète de service et aucune solution alternative ne peut être mise en place. Les activités sont affectées par le problème, mais elles peuvent se poursuivre de manière restreinte ou être prises en charge d'une autre manière</p>	<p>Un niveau de gravité moyen correspond à un Incident ne provoquant pas ou très peu de pertes de service. Le client subit un désagrément, mais le problème n'a pas de conséquences néfastes sur la bonne marche de l'entreprise ou sur les activités.</p> <p>Tous les Incidents signalés par email se verront en premier lieu attribuer un niveau Moyen, à l'exception de ceux ayant un niveau Faible (voir colonne ci-contre).</p>	<p>Un niveau de gravité faible correspond à un problème concernant le fonctionnement d'un produit Sophos, ou à un changement suggéré pour un produit ou pour la documentation produit.</p>

**NOTE :** Sophos demande que tous les incidents de niveaux Critique et Élevé (voir description des niveaux de gravité en section 5.1) soient soumis par téléphone plutôt que par email ou en ligne afin d'obtenir une réponse la plus rapide possible. La première réponse du support technique de Sophos à un Incident associé au niveau de gravité Critique sera effectuée par téléphone. Les autres échanges pourront avoir lieu par le biais de l'un ou plusieurs moyens de communication parmi ceux décrits ci-dessus.

### 5.2 Attribution des niveaux de gravité

Tous les Incidents déclarés par un client ou un partenaire se voient affecter un Niveau de gravité choisi par le support technique de Sophos. Il prend en compte le niveau de gravité indiqué par le client conformément à la section 5.1, ainsi que les informations fournies par le client ou le partenaire.

Si le client ou le partenaire n'indique pas de Niveau de gravité dans sa déclaration d'Incident, le support technique de Sophos lui attribuera un niveau de gravité « Moyen » ou « Faible », comme décrit dans la section 5.1 ci-dessus.

### 5.3 Déclaration de plusieurs incidents

Lorsqu'un Incident concerne plusieurs problèmes distincts, le support technique de Sophos divise chacun de ces problèmes en Incidents individuels. Ces Incidents sont ensuite référencés en fonction des Niveaux de gravité détaillés à la section 5.1 ci-dessus.

### 5.4 Attribution des niveaux de gravité

Les clients ou partenaires rencontrant un problème avec un produit qui est identique à un Incident précédemment déclaré et résolu doivent déclarer un nouvel incident pour être enregistré. Un niveau de priorité est à nouveau attribué à l'Incident en fonction des Niveaux de gravité détaillés à la section 5.1 ci-dessus. Si un incident déclaré s'aggrave, les clients ou partenaires peuvent demander que celui-ci soit reclassé avec un Niveau de gravité plus élevé.

## 6. NIVEAUX DE SERVICE VISÉS

### 6.1 Définition

#### Remédiation

Le support technique de Sophos s'engage à envoyer un accusé de réception pour chaque Incident signalé attestant de son enregistrement, de son attribution à un Niveau de gravité et de sa transmission à un technicien du support.

#### Mises à jour du statut

Le support technique de Sophos tiendra le client ou le partenaire informé du progrès dans la résolution de chaque incident à intervalles réguliers (comme indiqué à la section 6.2 ci-dessous).

#### Résolution

Un incident est considéré comme résolu lorsque l'un des événements suivants a eu lieu :

- La question initiale a obtenu une réponse
- Une solution au problème initial est proposée
- Une solution provisoire au problème initial est proposée et une solution définitive doit être fournie dans une mise à jour ultérieure
- Il est prévu de résoudre le problème lors d'une prochaine mise à jour et le client ou partenaire a accepté d'attendre la publication de cette mise à jour et n'a pas besoin d'une solution alternative.

### 6.2 Temps de réponse visés par les contrats de service

Le support technique de Sophos traite l'ensemble des Incidents déclarés par les clients conformément aux objectifs de temps de service associés au niveau de gravité concerné, indiqués dans le Tableau 1 ci-dessous.

	Niveau de gravité	Délais de réponse cibles	Fréquence cible de mise à jour des statuts
<i>Enhanced</i>	Critique	Sous 4 heures	Tous les jours ou comme convenu avec le client/partenaire
	Élevé	Sous 8 heures	Tous les jours ouvrés ou comme convenu avec le client/partenaire
	Moyenne entreprise	Sous 24 heures	Comme convenu avec le client/partenaire
	Faible	Sous 24 heures	Comme convenu avec le client/partenaire

	Niveau de gravité	Délais de réponse cibles	Fréquence cible de mise à jour des statuts
<i>Enhanced Plus</i>	Critique	Sous 1 heure	Toutes les 2 heures ou comme convenu avec le client/partenaire
	Élevé	Sous 2 heures	Tous les jours ou comme convenu avec le client/partenaire
	Moyenne entreprise	Sous 24 heures	Comme convenu avec le client/partenaire
	Faible	Sous 24 heures	Comme convenu avec le client/partenaire

**REMARQUE :** Dans la pratique, un pourcentage élevé d'Incidents est résolu par le support technique de Sophos lors du premier appel téléphonique ou de l'interaction par email. Les niveaux de gravité et les heures de service ci-dessus s'appliquent au pourcentage d'Incidents nécessitant un temps plus long de recherche et d'analyse et éventuellement le développement de solutions aux bugs ou d'alternatives pour les produits.

## 7. PROCÉDURES D'ESCALADE

L'objectif de Sophos est de résoudre tous les Incidents de manière professionnelle, avec précision et dans un délai convenable. Lors de la phase d'analyse d'un Incident, ou à tout moment avant la résolution d'un Incident, le support technique de Sophos peut décider d'escalader l'incident en interne. Selon le Niveau de gravité de l'Incident, le support technique de Sophos peut l'escalader en interne lorsqu'il juge nécessaire de faire intervenir des experts de niveau supérieur afin de réaliser un diagnostic technique complémentaire en vue de résoudre l'Incident.

Afin de garantir que les Incidents sont résolus dans un délai convenable, les Incidents signalés sont normalement soumis aux procédures d'escalade suivantes :

### Délais de réponse/escalade cibles

Niveau de gravité	Action	Enhanced	Enhanced Plus
<b>Critique</b>	Ingénieur travaillant activement à la résolution	0 - 8 heures*	0 - 2 heures**
	Escalade jusqu'aux dirigeants du support	8 heures	2 heures
	Développement des produits	8 heures	Mobilisé selon besoins
<b>Élevé</b>	Ingénieur travaillant activement à la résolution	0 - 72 heures	0 - 48 heures
	Escalade jusqu'aux dirigeants du support	72 heures	48 heures
	Programme provisoire établi pour garantir que tous les efforts raisonnables sont mis en œuvre afin de corriger le problème ou de fournir une solution alternative	Délai convenu avec le client/partenaire	Délai convenu avec le client/partenaire
<b>Moyen</b>	Ingénieur travaillant activement à la résolution	0 - 15 jours	0 - 15 jours
	Si l'incident s'aggrave, le client ou le partenaire peut demander un reclassement de la gravité.	30 jours	30 jours
<b>Faible</b>	Ingénieur travaillant activement à la résolution	0 - 30 jours	0 - 30 jours

\* Lors de l'investigation d'un incident de niveau de gravité « Critique », si l'interlocuteur client ou partenaire nommé pour l'Incident (ou son représentant technique qualifié) est indisponible pendant plus de 8 heures, l'Incident est rétrogradé à un niveau de gravité « Élevé ».

\*\* Lors de l'investigation d'un incident de niveau de gravité « Critique », si l'interlocuteur client ou partenaire nommé pour l'incident (ou son représentant technique qualifié) est indisponible pendant plus de 2 heures, l'incident est rétrogradé à un niveau de gravité « Élevé ».

**REMARQUE :** Les escalades ne sont possibles que pour les problèmes liés aux Produits sous licence. Les problèmes relatifs aux environnements spécifiques du client/partenaire ou à l'utilisation non prise en charge ou la modification des Produits par le client/partenaire ne sont pas éligibles au processus d'escalade. Les horaires sont définis comme jours ouvrés.

*« Avec le support 24/7 de Sophos, nous savons que nous pouvons prendre le téléphone à tout moment et parler immédiatement à un expert compétent. »*

Mike Rider, First Keystone Community Bank

## Améliorez votre offre de support partenaire

Contactez votre gestionnaire de compte Sophos pour connaître vos options.

## Prêts à souscrire votre contrat de support ?

Pour plus d'informations, veuillez contacter votre revendeur Sophos agréé.

Équipe commerciale France  
Tél. : 01 34 34 80 00  
Email : [partners@sophos.fr](mailto:partners@sophos.fr)

© Copyright 2021. Sophos Ltd. Tous droits réservés.  
Immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles N° 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, Royaume-Uni.  
Sophos est la marque déposée de Sophos Ltd. Tous les autres noms de produits et de sociétés mentionnés sont des marques ou des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.

21-04-15 DS-FR [MP]

**SOPHOS**