

## Guida ai servizi di supporto – Enhanced, Enhanced Plus, TAM



# Indice dei contenuti

PANORAMICA	2
1. AMBITO DI COMPETENZA E METODI DI COMUNICAZIONE CON IL SUPPORTO	3
1.1 Ambito di competenza del Supporto	3
1.2 Metodi di comunicazione	3
2. ENHANCED	3
2.1 Download, aggiornamenti e manutenzione del software	3
2.2 Supporto self-help tramite web e Forum di supporto	4
2.3 Accesso alle ultime notizie	4
2.4 Gestione dei casi di supporto online e portale dedicato alla reportistica	4
2.5 Supporto per l'assistenza remota	4
2.6 Garanzia (appliance Sophos XG e XGS, Sophos RED/SD-RED e access point)	5
2.7 Contratti di supporto continuo	6
3. ENHANCED PLUS	6
3.1 Accesso VIP al team Senior Technical Resource	6
3.2 Consulenza remota	6
3.3 Gestione dei campioni di malware	7
4. TECHNICAL ACCOUNT MANAGER (TAM)	7
4.1 Designazione di un Technical Account Manager (TAM)	7
4.2 Comunicazione e sistema di avvisi proattivi	7
4.3 Ottimizzazione di performance e funzionalità	7
4.4 Servizi SophosLabs potenziati	8
4.5 Supporto in loco in caso di emergenza	8
4.6 Accesso completo ed esclusivo alle risorse di Sophos	8
5. LIVELLI DI GRAVITÀ DELL'INCIDENT	8
5.1 Definizione dei livelli di gravità	8
5.2 Assegnazione dei livelli di gravità	8
5.4 Riassegnazione dei livelli di gravità	9
6. TARGET DEI LIVELLI DI SERVIZIO	9
6.1. Definizione	9
6.2 Target per i tempi di risposta in corrispondenza al livello di servizio	9
7. PROCEDURE DI ESCALATION	10

# Panoramica

Il supporto tecnico Sophos offre a Clienti e Partner tre opzioni distinte per il supporto di tipo Enhanced: Enhanced, Enhanced Plus e Technical Account Manager. Questa Guida ai servizi di supporto fornisce una descrizione dettagliata dei servizi offerti ai Clienti che acquistano uno di questi tre piani di supporto, in termini di gestione dell'uso dei propri prodotti. Inoltre, include i servizi di supporto a disposizione dei Sophos Partner. Il presente documento non è applicabile ai prodotti UTM9 o Cyberoam.

A meno che non venga diversamente indicato, i termini che in questo documento sono caratterizzati da un'iniziale maiuscola assumeranno il significato attribuitovi nel Sophos End User License Agreement (Contratto di licenza Sophos per l'utente finale).

## **Questo documento include i seguenti argomenti:**

- Ambito di competenza del supporto tecnico fornito per i Product
- Definizione dei livelli di gravità assegnati ai problemi dei Product segnalati da Clienti o Partner
- Definizione dei target dei livelli di supporto tecnico
- Panoramica sulle procedure di escalation del supporto tecnico
- Descrizione di tutti gli altri componenti del servizio associati con Enhanced and Enhanced Plus Support Plans

## 1. AMBITO DI COMPETENZA E METODI DI COMUNICAZIONE CON IL SUPPORTO

### 1.1 Ambito di competenza del Supporto

Il Supporto è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni a settimana, 52 settimane all'anno, inclusi giorni festivi, feste nazionali e altre festività. Sebbene il supporto 24/7 venga offerto solamente in inglese, è possibile ricevere assistenza nella lingua locale (italiano, spagnolo, francese, giapponese) durante l'orario d'ufficio.

Sophos Technical Support (Supporto tecnico Sophos) risponderà e si adopererà per risolvere i problemi (definiti collettivamente "Incident" nel presente documento) segnalati da Clienti o Partner in merito all'installazione, all'amministrazione e all'utilizzo dei Product, secondo i tempi di risposta, le procedure di escalation e gli aggiornamenti di stato definiti nel presente documento, al fine di:

- Rispondere a quesiti generali in merito ad argomenti non trattati nella Documentation
- Affrontare problemi dovuti a un funzionamento dei Product non corrispondente a quanto descritto nella Documentation
- Fornire aiuto e supporto per quanto concerne la rimozione di virus e l'utilizzo di utilità di ripristino/disinfezione messe a disposizione da Sophos
- Fornire aiuto e supporto per quanto concerne il rilevamento di minacce
- Fornire aiuto e supporto per quanto concerne la configurazione di policy estese e l'ottimizzazione di filtri

In aggiunta, Sophos Technical Support fornirà i componenti descritti nelle Sezioni 2, 3 e 4 del presente documento.

### 1.2 Metodi di comunicazione

Sophos Technical Support riceverà e risponderà agli Incident utilizzando uno o più dei seguenti metodi di comunicazione:

Invio di Incident al supporto tecnico tramite uno dei seguenti canali:

- Telefono
- Modulo web
- Portale di supporto on-line
- Chat

## 2. ENHANCED

I seguenti componenti del servizio sono a disposizione di tutti i Clienti Sophos aventi diritto al supporto Enhanced e in possesso di licenze valide e, unicamente per quanto concerne i prodotti, quote di manutenzione regolarmente pagate. Il Supporto Enhanced viene offerto gratuitamente ai Sophos Partner.

### 2.1 Download, aggiornamenti e manutenzione del software

- Accesso via web agli ultimi aggiornamenti pianificati del software, compresi i pacchetti di correzione degli errori e gli upgrade delle funzionalità
- Accesso via web agli aggiornamenti Sophos su malware e spam, per fornire protezione rapida contro le più recenti minacce alla sicurezza

### 2.2 Supporto self-help tramite web e Forum di supporto

- Accesso on-line ai nostri forum: <https://community.sophos.com>
- Una knowledge base completa e con possibilità di ricerca: <https://community.sophos.com/kb>
- Customer Resource Center per tutte le soluzioni Sophos, che includono:
  - "Come iniziare e ottenere il massimo dalle proprie soluzioni Sophos", consigli e best practices
  - Requisiti di sistema, guide di avvio e manuali
  - Video e demo delle soluzioni Sophos
- Upgrade Center dei prodotti, con informazioni utili su nuove versioni, requisiti di sistema, e guide all'upgrade
- Advisory dei prodotti e informazioni relative alle minacce per la sicurezza

### 2.3 Accesso alle ultime notizie

- Registrazione per ultime notizie e notifiche:
- Informazioni generali sulle minacce alla sicurezza e strategie di protezione tramite i notiziari sul supporto
- Informazioni sulla versione del prodotto in merito a errori risolti, nuove caratteristiche e istruzioni di installazione
- Aggiornamenti puntuali sulle notizie più recenti relative a prodotti ed eventi, nonché news via Twitter, seguendo @SophosSupport
- Controllo delle notifiche sui prodotti Sophos che vengono inviati al proprio dispositivo mobile, da Gestisci avvisi

### 2.4 Gestione dei casi di supporto online e portale dedicato alla reportistica

- Accesso illimitato al Portale di Supporto on-line Sophos
  - Visualizzazione, apertura, chiusura e gestione dei casi inviati al Supporto Sophos
  - Accesso a notifiche, advisory e articoli più recenti del supporto tecnico
  - Possibilità di attribuire diritti di utente o amministratore
  - Creazione di gruppi che consentano ai diversi dipartimenti dell'azienda di visualizzare e intraprendere azioni su casi aperti per conto di altri membri
  - Esportazione di dati statistici e report relativi a casi specifici.

### 2.5 Supporto per l'assistenza remota

- Per rendere più veloce la diagnosi e la risoluzione degli Incident, il Supporto Tecnico Sophos potrebbe richiedere l'accesso remoto al sistema interessato. Nel caso non sia possibile eseguire l'accesso remoto al sistema interessato, il tempo effettivo per la risoluzione degli Incident potrebbe aumentare. Inoltre, durante le sessioni di accesso remoto, il tecnico del supporto potrebbe richiedere anche accesso a elementi quali i log di diagnostica a scopo investigativo.
- L'accesso remoto verrà effettuato solamente previa autorizzazione esplicita da parte del Cliente o Partner, e sarà soggetto alla supervisione e alle istruzioni del Cliente o Partner stesso.
- Sophos Technical Support adopererà esclusivamente strumenti ufficialmente riconosciuti nel settore, quali SSH (Secure Shell), Microsoft Terminal Services, LogMeIn Rescue o TeamViewer, per abilitare l'accesso remoto al sistema interessato.

### 2.6 Garanzia [appliance Sophos XG e XGS, Sophos RED/SD-RED e access point]

I vantaggi indicati qui di seguito riguardano i Clienti in possesso di contratti di supporto continui e in corso di validità. Inoltre, i seguenti vantaggi sono applicabili esclusivamente alle appliance Sophos XG e XG Series, a Sophos RED/SD-RED e agli access point. Se l'appliance dovesse essere una SG, consultare la nostra guida a UTM 9 per le opzioni di garanzia, estensione della garanzia e supporto tecnico applicabili. I dispositivi MSP Flex usufruiscono dello stesso livello di servizio previsto per Enhanced Plus.

- Estensione della garanzia per le appliance Sophos XG e XGS Series
  - Se un Cliente desidera estendere la propria garanzia, oltre al periodo incluso di 1 anno, dovrà acquistare un piano di supporto
- Autorizzazione al reso (RMA) avanzata
  - Tutti i Clienti in possesso di un piano di supporto hanno diritto a usufruire dell'autorizzazione al reso avanzata. Sophos farà quanto ragionevolmente possibile per inviare un'unità sostitutiva al Cliente entro 24 ore dalla notifica e dalla ricezione di un numero RMA, con spese a carico di Sophos. Il servizio di sostituzione anticipata entro 24 ore è valido per l'intera durata del contratto di supporto acquistato. Quando il Cliente invia il dispositivo a Sophos, fa ciò a proprio rischio.
- Supporto tecnico e garanzia per i dispositivi Sophos RED/SD-RED e gli access point
  - Per il supporto tecnico, i download dei software e gli aggiornamenti dei prodotti legacy RED e access point AP Series, saranno applicabili le condizioni dell'appliance a cui sono associati i dispositivi. Se il Cliente è in possesso di un contratto di supporto in corso di validità per la propria appliance XG e XGS, tale supporto includerà anche eventuali dispositivi RED e access point AP Series. Nota: gli access point legacy AP Series non sono supportati sulle appliance XGS Series
  - Se il Cliente desidera un'estensione della garanzia per un dispositivo legacy RED e access point AP Series, l'appliance XG e XGS deve avere un piano di supporto Enhanced Plus.
  - Gli Access Point APX Series e i dispositivi SD-RED vengono forniti con una garanzia di restituzione e sostituzione di 5 anni. Non è possibile estendere ulteriormente tale garanzia.
  - La garanzia degli APX e degli SD-RED è di 5 anni a partire dalla data della fattura Sophos. Dopo il termine della garanzia, non verrà accettata alcuna autorizzazione al reso (RMA). La garanzia degli APX e degli SD-RED è indipendente da qualsiasi altro prodotto.
  - Se il Cliente desidera avvalersi della sostituzione avanzata dell'hardware per SD-RED e access point APX Series, l'appliance XG o XGS a cui sono connessi deve avere un piano di supporto Enhanced Plus.
- Disponibilità elevata
  - Attiva-attiva: Un Cliente deve acquistare un piano di supporto (Enhanced o Enhanced Plus) per ciascuna delle appliance attive, per ricevere supporto tecnico, sostituzione avanzata, oppure estensione della garanzia per ciascuna unità
  - Attiva-passiva: Il supporto tecnico per l'unità passiva verrà fornito se l'appliance dell'unità attiva è dotata di supporto Enhanced o Enhanced Plus. Occorre un contratto di supporto Enhanced Plus per l'unità principale (attiva), per poter usufruire della sostituzione avanzata e/o dell'estensione della garanzia per l'unità secondaria (passiva)
- Per maggiori dettagli consultare le seguenti
  - Condizioni di garanzia per l'hardware
  - Condizioni per il ciclo di vita di Sophos Network Security

### 2.7 Contratti di supporto continuo

Un Cliente potrà usufruire dei vantaggi in termini di garanzia di cui sopra (sezione 2.6) solamente se il contratto di supporto è valido e mantenuto attivo. Qualora il contratto di supporto dovesse scadere e il Cliente desiderasse usufruire dei vantaggi indicati nella sezione 2.6, avrà la possibilità di rinnovare il contratto. Sophos si riserva il diritto di richiedere al licenziatario (Licensee) il pagamento di un costo di ripristino in conformità con l'attuale listino prezzi (con un totale che non deve superare il prezzo per 6 mesi).

## 3. ENHANCED PLUS

I seguenti componenti del servizio sono a disposizione di tutti i Clienti e Partner Sophos aventi diritto al supporto Enhanced PLUS e in possesso di licenze valide e, unicamente per quanto concerne i prodotti, quote di manutenzione regolarmente pagate.

Gli utenti in possesso di un piano Enhanced Plus possono usufruire di tutti i vantaggi descritti nella sezione 2, oltre ai seguenti vantaggi aggiuntivi descritti qui di seguito.

### 3.1 Accesso VIP al team Senior Technical Resource

- ▶ Tutti gli Incident inviati dal Cliente o Partner al supporto tecnico verranno verificati e registrati nel sistema di gestione degli Incident di Sophos, in cui vengono organizzati in base al relativo numero di riferimento individuale e categorizzati secondo il Livello di Gravità attribuito loro.
- ▶ Tutti gli Incident inviati utilizzando i canali di contatto designati per il piano di supporto Enhanced Plus (telefono, web e portale on-line) vengono assegnati automaticamente a code di priorità, secondo le procedure di gestione degli Incident del Sophos Technical Support.
- ▶ Gli Incident presenti nella coda di priorità vengono automaticamente assegnati a tecnici senior del Sophos Technical Support.

### 3.2 Consulenza remota

Include sino a un massimo di 8 ore di Remote Consulting (consulenza remota) all'anno, a cura di un tecnico senior Sophos, per l'intero periodo di validità del contratto.

La quantità di ore di consulenza remota offerte al Cliente varia a seconda del tipo di prodotto acquistato.

Ore di consulenza remota per Sophos Firewall

- ▶ Serie 85-200: 2 ore
- ▶ Serie 300-400: 4 ore
- ▶ Serie 500-700: 8 ore

Tutti gli altri prodotti Sophos: 4 ore

I principali servizi offerti come parte dell'incarico di consulenza remota includono quanto segue:

- ▶ Un controllo proattivo dello stato di integrità:
- ▶ La risoluzione di eventuali problemi riscontrati
- ▶ La dimostrazione delle best practices per configurazione, gestione e risoluzione dei problemi di base
- ▶ Ottimizzazione di performance e funzionalità

## Guida ai servizi di supporto

Gli elementi che non rientrano nell'ambito dell'incarico di consulenza remota includono quanto segue:

- Nuovi setup o installazioni
- Distribuzione effettiva di nuove appliance
- Modifiche della configurazione
- Conferimento di incarichi ai servizi professionali
- Sviluppo o modifica di script personalizzati

Il Remote Consulting Service (servizio di consulenza remota) può includere l'utilizzo di una connessione remota tramite strumenti cifrati e sicuri (ad es. LogMeIn Rescue, Secure Shell [SSH], Microsoft Terminal Services, TeamViewer). L'accesso remoto verrà effettuato solamente previa autorizzazione esplicita da parte del Cliente o Partner, e sarà soggetto alla supervisione e alle istruzioni del Cliente o Partner stesso.

### 3.3 Gestione dei campioni di malware

- Tutti i file sospetti inviati tramite il processo di invio dei campioni definito (vedere [www.sophos.it/support/samples](http://www.sophos.it/support/samples)) verranno automaticamente sottoposti in via prioritaria all'analisi della presenza di malware.

## 4. TECHNICAL ACCOUNT MANAGER (TAM)

I seguenti componenti del servizio sono a disposizione di tutti i Clienti e Partner Sophos aventi diritto a un TAM e in possesso di licenze valide e, unicamente per quanto concerne i prodotti, quote di manutenzione regolarmente pagate.

Enhanced Plus è un prerequisito per la nostra opzione Technical Account Management.

### 4.1 Designazione di un Technical Account Manager (TAM)

Un tecnico di supporto Sophos appositamente assegnato al vostro account, che agirà come segue:

- Monitorerà tutte le richieste di assistenza effettuate, per offrire maggiore puntualità, efficienza ed efficacia nella risoluzione dei casi
- Condurrà verifiche trimestrali dell'account
- Si farà portavoce del feedback e lo comunicherà al management dei prodotti e dei servizi Sophos
- Sarà il vostro alleato per aiutarvi a comprendere la vostra azienda e le relative esigenze di protezione specifiche, e vi consentirà di ottimizzare l'uso delle soluzioni Sophos in modo che possiate trarne massimo beneficio

### 4.2 Comunicazione e sistema di avvisi proattivi

- Notifiche in anteprima di miglioramenti apportati ai prodotti, aggiornamenti, upgrade e advisory
- Accesso alla Newsletter per i VIP e alle Notifiche per i VIP

### 4.3 Ottimizzazione di performance e funzionalità

- Consulenza tecnica competente e capace di assistervi nello stimare il numero adeguato di server, la capacità hardware necessaria e le innovazioni da apportare all'architettura del prodotto per poter rispondere alle mutevoli esigenze aziendali e ai requisiti del prodotto
- Controlli remoti di integrità del sistema condotti con cadenza annuale per monitorare il prodotto Sophos e consigliare come regolare i parametri dei prodotti al fine di ottimizzare le performance
- Accesso diretto a un tecnico senior del supporto durante il processo di upgrade dei prodotti



### 4.4 Servizi SophosLabs potenziati

- Supporto avanzato durante infezione da malware e accesso all'Incident Response Manager dei SophosLabs

### 4.5 Supporto in loco in caso di emergenza

- In situazioni con livello di gravità "critico", e qualora le altre forme di supporto non riescano a risolvere il problema, il Cliente o Partner potrà richiedere l'intervento in loco di un tecnico specializzato per il prodotto non appena sia ragionevolmente possibile. Procederemo ad analizzare gli elementi critici del problema, intraprendendo le azioni necessarie per correggerlo, oppure ridurne il livello di gravità

### 4.6 Accesso completo ed esclusivo alle risorse di Sophos

- Notifica anticipata e accesso alle versioni beta delle soluzioni Sophos
- Il vostro TAM vi metterà in comunicazione diretta con Product Manager, SophosLabs Manager, Development, Senior Executive o qualsiasi altro membro del team Sophos a seconda delle esigenze, in modo tale che possa agire come vostro portavoce presso Sophos

## 5. LIVELLI DI GRAVITÀ DELL'INCIDENT

Per consentire al Sophos Technical Support di attribuire priorità in modo efficace agli Incident, i Clienti o Partner Sophos dovranno scegliere un adeguato Livello di Gravità ogni volta inviando un Incident al supporto tecnico, in base alla descrizione dei livelli di gravità fornita alla Sezione 5.1 di seguito.

### 5.1 Definizione dei livelli di gravità

Critico	Alto	Medio	Basso
<b>Un problema relativo a un Licensed Product che provoca la perdita completa di un servizio mission-critical in un ambiente live o di produzione; non è possibile procedere con il lavoro in nessun modo, oppure si riscontra un impatto critico sulle attività commerciali. Non è presente alcuna soluzione accettabile per eludere il problema.</b>	Un livello di gravità "alto" viene assegnato a un Incident che provoca una perdita di servizio significativa, quando non è disponibile alcuna soluzione alternativa al problema. Il problema ha conseguenze negative sull'azienda, ma il lavoro può proseguire, seppure a regime limitato o applicando soluzioni alternative.	Un livello di gravità "medio" viene assegnato a un Incident che non provoca alcuna perdita di servizio, oppure solo perdite di servizio secondarie. Questo problema può causare inconvenienti, che non provocano però l'interruzione del lavoro nell'azienda.  A tutte le richieste di assistenza per gli Incident inviate tramite e-mail verrà inizialmente assegnato un livello di gravità "Medio", eccezion fatta per quelle di livello "Basso", che vengono definite nella colonna successiva.	Il livello di gravità "Basso" viene assegnato alle domande relative al funzionamento di un prodotto Sophos, oppure al suggerimento per la modifica di un prodotto o della documentazione del prodotto.

**NOTA.** Sophos richiede che tutti gli Incident con livello di gravità "critico" o "alto" (in base alla definizione dei Livelli di gravità fornita nella sezione 5.1) vengano comunicati al supporto tecnico telefonicamente, piuttosto che inviando e-mail o tramite web, in modo tale da garantire una risposta quanto più tempestiva possibile. La prima risposta da parte del Sophos Technical Support a Incident con Livello di gravità Critico avverrà solitamente via telefono. Le comunicazioni successive potranno avvenire utilizzando uno dei metodi di comunicazione elencati sopra, o una combinazione di questi.

### 5.2 Assegnazione dei livelli di gravità

A tutti gli Incident inviati da un Cliente o Partner verrà assegnato un determinato Livello di gravità, a discrezione del Sophos Technical Support; tale attribuzione si baserà sul livello richiesto, secondo quanto descritto nella Sezione 5.1, oltre che sulle informazioni relative all'Incident fornite dal Cliente o Partner.

Nell'eventualità in cui all'invio il Cliente o Partner non indichi il livello di gravità dell'Incident, Sophos Technical Support assegnerà all'Incident un Livello di gravità "Medio" o "Basso", come indicato nella Sezione 5.1 qui sopra.

### 5.3 Multipli interventi di supporto

Nel caso in cui un Incident riguardi vari problemi diversi, Sophos Technical Support tratterà ciascun problema come un Incident separato e classificherà tali Incident in base a un adeguato Livello di gravità, secondo quanto descritto nella Sezione 5.1 qui sopra.

## 5.4 Riassegnazione dei livelli di gravità

I Clienti o Partner che riscontrano un problema relativo ai Product identico a un Incident precedentemente inviato e risolto dal supporto tecnico, dovranno inviare nuovamente l'Incident per poter essere registrati nel sistema. Alla ripetizione dell'Incident verrà attribuito un nuovo ordine di priorità, secondo quanto descritto nella Sezione 5.1 qui sopra. Nel caso in cui un Incident relativo a un Product che è già stato inviato al supporto tecnico peggiori, i Clienti o Partner dovranno richiedere che tale Incident venga riclassificato con un Livello di Gravità più elevato.

## 6. TARGET DEI LIVELLI DI SERVIZIO

### 6.1. Definizione

#### Risposta

Sophos Technical Support (Supporto Tecnico Sophos) risponderà a tutti gli Incident segnalati dai Clienti o Partner, inviando una conferma della registrazione dell'Incident, e assegnandovi un livello di gravità specifico e un tecnico del Supporto Sophos.

#### Aggiornamenti dello stato

Sophos Technical Support fornirà a Clienti o Partner aggiornamenti sullo stato dell'Incident a intervalli regolari (secondo quanto stabilito nella Sezione 6.2 qui di seguito), per garantire che i Clienti o Partner vengano tenuti al corrente dei progressi compiuti nella risoluzione di ciascun singolo Incident.

#### Risoluzione

Un Incident verrà ritenuto risolto quando si verifichi una delle seguenti condizioni:

- Il quesito iniziale inoltrato al supporto ha ricevuto risposta
- È stata fornita una soluzione al problema inizialmente sottoposto al supporto
- È stata fornita una soluzione alternativa al problema inizialmente riportato, e la soluzione definitiva verrà inclusa in un aggiornamento futuro
- La risoluzione del problema è pianificata per essere messa in atto in un aggiornamento futuro, e i Clienti o Partner hanno acconsentito ad attendere il rilascio di tale aggiornamento senza richiedere alcuna soluzione alternativa

### 6.2 Target per i tempi di risposta in corrispondenza al livello di servizio

Sophos Technical Support si prefigge di gestire tutti gli Incident inviati, in conformità con i tempi di risposta relativi al target di servizio corrispondente al livello di gravità attribuito, secondo quanto descritto nella Tabella 1 riportata qui di seguito.

	Livello di gravità	Target per i tempi di risposta	Target per la frequenza degli aggiornamenti di stato
<b>Enhanced</b>	Critico	Entro 4 ore	Tutti i giorni, o come da accordi specifici con il Cliente/Partner
	Alto	Entro 8 ore	Tutti i giorni lavorativi, o come da accordi specifici con il Cliente/Partner
	Medio	Entro 24 ore	Come da accordi specifici con il Cliente/Partner
	Basso	Entro 24 ore	Come da accordi specifici con il Cliente/Partner

	Livello di gravità	Target per i tempi di risposta	Target per la frequenza degli aggiornamenti di stato
<b>Enhanced Plus</b>	Critico	Entro 1 ora	Ogni 2 ore, o come da accordi specifici con il Cliente/Partner
	Alto	Entro 2 ore	Tutti i giorni, o come da accordi specifici con il Cliente/Partner
	Medio	Entro 24 ore	Come da accordi specifici con il Cliente/Partner
	Basso	Entro 24 ore	Come da accordi specifici con il Cliente/Partner

**NOTA:** solitamente una percentuale elevata di Incident viene risolta dal Sophos Technical Support già durante la prima conversazione telefonica o il primo scambio di e-mail. I livelli di gravità e i tempi di servizio indicati qui di seguito sono calcolati in base alla percentuale di Incident che richiedono investigazioni più approfondite, maggiori analisi e talvolta fix o soluzioni alternative per eventuali bug dei Product.

## 7. PROCEDURE DI ESCALATION

Sophos si prefigge di risolvere tutti gli Incident in maniera professionale, accurata e tempestiva. Durante la fase di analisi di un Incident, o in qualsiasi altro momento che preceda la soluzione di tale Incident, Sophos Technical Support può decidere di cambiare internamente il livello di priorità dell'Incident. A seconda del Livello di Gravità dell'Incident, una procedura di escalation interna verrà messa in atto ogniqualvolta il Sophos Technical Support stabilisca la necessità, per poter risolvere tale Incident, di ulteriore assistenza tecnica e diagnosi del problema da parte di un tecnico senior o responsabile del supporto.

Per poter garantire la soluzione rapida dei problemi, tutti gli Incident inviati sono normalmente soggetti alle seguenti procedure di escalation:

### Tempi di riferimento per risposta/escalation

Gravità	Azione	Enhanced	Enhanced Plus
<b>Critico</b>	Un ingegnere si occupa attivamente della risoluzione	Ore 0-8*	Ore 0-2**
	Escalation a un responsabile del supporto	Ora 8	Ora 2
	Sviluppo del prodotto	Ora 8	Coinvolgimento secondo necessità
<b>Alto</b>	Un ingegnere si occupa attivamente della risoluzione	Ore 0-72	Ore 0-48
	Escalation a un responsabile del supporto	Ora 72	Ora 48
	Viene delineato un piano di azione per garantire che venga fatto tutto il possibile per correggere il problema o fornire una soluzione alternativa	Tempi da decidere insieme al Cliente/Partner	Tempi da decidere insieme al Cliente/Partner
<b>Medio</b>	Un ingegnere si occupa attivamente della risoluzione	Giorni 0-15	Giorni 0-15
	Nel caso in cui un Incident peggiori, il Cliente o Partner potrà richiedere la riclassificazione del livello di gravità	Giorno 30	Giorno 30
<b>Basso</b>	Un ingegnere si occupa attivamente della risoluzione	Giorni 0-30	Giorni 0-30

\* Durante le investigazioni di un Incident dal livello di gravità "Critico", se il contatto che si occupa dell'Incident del Cliente o Partner (o un suo rappresentante dotato di competenze tecniche adeguate) non dovesse essere disponibile per un periodo di tempo superiore alle 8 ore, il livello di gravità dell'Incident verrà riclassificato come "Alto".

\*\* Durante le investigazioni di un Incident dal livello di gravità "Critico", se il contatto che si occupa dell'Incident del Cliente o Partner (o un suo rappresentante dotato di competenze tecniche adeguate) non dovesse essere disponibile per un periodo di tempo superiore alle 2 ore, il livello di gravità dell'Incident verrà riclassificato come "Alto".

**NOTA:** le riclassificazioni sono possibili solo per problemi relativi ai Licensed Product. Per problemi dovuti ad ambienti specifici del Cliente o Partner e/o a un utilizzo non supportato, oppure alle modifiche apportate dai Clienti o Partner ai Product, non è possibile avvalersi dell'escalation. Le ore vengono definite in base ai giorni lavorativi.

*“Con il supporto continuo 24h su 24, 7gg su 7 di Sophos, sappiamo che basta prendere in mano il telefono per poter parlare immediatamente con un esperto dalle alte competenze tecniche, indipendentemente dall'orario”.*

Mike Rider, First Keystone Community Bank

## Upgrade del Supporto per i Partner

Rivolgetevi al vostro Sophos Account Manager per scoprire le opzioni a vostra disposizione

## Pronti per acquistare il vostro piano di supporto?

Contattate subito il vostro rivenditore autorizzato Sophos per ulteriori informazioni.

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

© Copyright 2021. Sophos Ltd. Tutti i diritti riservati.  
Registrata in Inghilterra e Galles con No 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.

15/04/21 DS-IT (MP)

**SOPHOS**