

## Sophos-Support-Pläne

### Sophos-Support – einfach und umfassend

Bei uns erhalten Sie umfassenden Support, der optimal auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt ist. Wählen Sie aus unseren Support-Plänen denjenigen aus, der am besten zu Ihren Bedürfnissen passt. Unsere Sophos-Support-Mitarbeiter sind rund um die Uhr für Sie da.

#### Highlights

- ▶ Rund um die Uhr erreichbarer Multi-Channel-Support direkt von Sophos
- ▶ Automatische Software-Downloads und -Updates
- ▶ Erweiterter Hardware-Austausch für Appliances, solange Ihr Support-Plan kontinuierlich aktiv genutzt wird
- ▶ Umfassendes, auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnittenes Service-Angebot
- ▶ Premium-Services inklusive persönlichem Support
- ▶ Strategisch auf der ganzen Welt verteilte Support-Zentren decken alle Zeitzone ab und sind daher jederzeit für Sie da

#### Der passende Support-Plan für Ihr Unternehmen

Bei Sophos entwickeln wir Produkte, die einfach und gleichzeitig umfassend sind – diesen Ansatz verfolgen wir auch bei unserem Support. Unser Angebot reicht von technischem Basis-Support bis hin zu Support-Plänen mit direktem Kontakt zu Senior Support Engineers und kundenspezifischen Services. Wir haben also auch den passenden Support-Plan für Ihr Unternehmen im Angebot.

Wir bieten maßgeschneiderten Support – Sie entscheiden, welches Paket und welche Optionen Sie benötigen. Wir unterstützen Sie bei der Installation, Konfiguration und Aktualisierung unserer Produkte und helfen bei der Lösung technischer Probleme.

#### Maßgeschneiderter Support für Kunden und Partner mit kritischen Anforderungen

Mit unserem „Enhanced Plus“- oder „TAM“-Support-Plan sichern Sie sich eine Reihe zusätzlicher Leistungen. Zu diesen Leistungen zählen ein direkter Kontakt zu Senior Technical Support Engineers, bis zu 8 Stunden Remote-Consulting und ein persönlicher Ansprechpartner im technischen Support, der Probleme schnell löst oder bereits im Vorfeld verhindert.

#### Erweiterter Vorabaustausch-Service und verlängerte Gewährleistung

Ihre Gewährleistung auf unsere Hardware-Appliances wird verlängert, solange Sie Ihren Support-Plan kontinuierlich aktiv nutzen. Außerdem bieten wir im Rahmen aller Support-Pläne einen Vorabaustausch-Service an.

#### Proaktive Hilfe und Tipps zum Vermeiden von Problemen

Ein Technical Account Manager (TAM) ist die richtige Wahl für alle, die proaktive Hilfe benötigen. Ihr TAM kennt Ihre Umgebung genau, beseitigt Probleme schnell, unterstützt Sie bei der Koordination Ihres gesamten Sophos-Supports und gibt Ihnen wertvolle Tipps, um Probleme zu vermeiden.

#### Branchenführender Support für Sophos-Partner

Alle Sophos-Partner haben kostenlos Zugriff auf Enhanced Support. VIP-Zugriff und TAM-ähnliche Services sind für besonders qualifizierte Partner verfügbar. Partner können auch zusätzliche Services wie Enhanced Plus oder TAM erwerben.

## Sophos-Support-Pläne

Egal, für welchen Plan Sie sich entscheiden: Sie erhalten immer einen erstklassigen Service. Mit maßgeschneidertem Support für Kunden und Partner minimieren wir Geschäftsunterbrechungen, maximieren den Schutz und sorgen dafür, dass sich Ihr Support-Investment optimal bezahlt macht.

Support-Level	Enhanced (für Endpoint*-Produkte inklusive, für Sophos- Partner kostenlos)	Enhanced Plus	TAM
Rund um die Uhr erreichbarer Multi-Channel-Support	✓	✓	
Software-Downloads, Updates und Wartung	✓	✓	
Zugriff auf Support-Knowledgebase und Support-Foren	✓	✓	
Gewährleistung (nur Appliances)	Gewährleistung für die gesamte Laufzeit des Support-Vertrags [EOL nach fünf Jahren]	Gewährleistung für die gesamte Laufzeit des Support-Vertrags [EOL nach fünf Jahren]	
Hardware-Austausch (nur Appliances)	Advanced	Advanced	
Remote-Unterstützung	✓	✓	
Remote-Consulting		2-8 Std. pro Jahr, solange ein aktiver Vertrag besteht**	
Bevorzugte Behandlung von Problemen und Samples		✓	
VIP-Kontakt zu Senior Support Engineers		✓	
Dedizierter Ansprechpartner im technischen Support			✓
Vorrangiger Zugriff auf Produktinformationen			✓
Individuelle Kommunikation und Alerts			✓
Optimierung von Performance und Features			✓
Verbesserte Eskalation			✓
Notfallsupport vor Ort			✓

\* Enhanced\* und „Enhanced Plus“ sind für den Sophos Firewall Manager und iView-Softwareprodukte verfügbar, jedoch nicht in der Basislizenz enthalten.

\*\* Die Anzahl der geleisteten Remote Consulting-Stunden richtet sich nach dem von Ihnen erworbenen Sophos-Produkt. Das Zeitkontingent für Remote-Consulting liegt bei 2 bis 8 Stunden pro Jahr, solange ein aktiver Vertrag besteht.

Technischer Support und Updates für RED und Access Points der AP Serie richten sich nach der zugehörigen Appliance. Anspruch auf die verlängerte Hardware-Garantie besteht nur im Rahmen des Support-Plans „Enhanced Plus“. Access Points der APX Serie werden mit einer Hardware-Gewährleistung von 5 Jahren ausgeliefert. Weitere Verlängerungen der Gewährleistung sind nicht möglich.

*„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