

Contrats de support Sophos

Une approche simple du support technique

Chez Sophos, nous comprenons que le support doit être complet et s'aligner sur les besoins de votre organisation. Nous pensons également qu'il doit être simple et convivial, avec un représentant du support technique hautement qualifié à votre disposition 24h/24 et 7j/7.

Avantages principaux

- Support multicanal 24/7 assuré par Sophos
- Mises à jour et téléchargements logiciels automatiques
- Pour les appliances, remplacement avancé du matériel tant que votre contrat de support est actif
- Suite complète de services conçus pour répondre aux besoins de votre organisation
- Services Premium qui incluent un support personnalisé
- Support disponible 24h/24 assuré par une équipe d'experts quand et où vous en avez besoin

Sophos propose différents contrats de support pour répondre aux besoins de votre organisation

Chez Sophos, nous développons des produits qui sont à la fois simples et complets, et nous adoptons la même approche avec notre support. Les contrats de support Sophos s'adaptent aux besoins de votre organisation, que vous ayez besoin d'un support de base ou d'une assistance renforcée avec accès direct à nos ingénieurs experts ou de prestations personnalisées.

Vous choisissez le contrat et les options qui vous conviennent. Nous vous assistons pendant l'installation, la configuration, la mise à niveau de nos produits ou la résolution de tout problème technique.

Un support personnalisé conçu pour les clients et partenaires ayant des besoins critiques

Choisissez un contrat de support Enhanced Plus ou TAM pour bénéficier de nombreux avantages supplémentaires, notamment un accès direct aux experts techniques seniors, un forfait allant jusqu'à 8 heures de consultation à distance et la désignation d'un responsable technique dédié pour vous répondre rapidement et vous aider à prévenir tout problème potentiel.

Protéger votre investissement avec notre politique de retour matériel (RMA) et nos extensions de garantie

La garantie de nos appliances matérielles est prolongée tant que votre contrat de support reste actif. Nous proposons également un remplacement RMA avancé pour tous les détenteurs d'un contrat de support.

Garantir le fonctionnement optimal de votre organisation

Un gestionnaire de compte technique (TAM) est la solution idéale pour ceux qui souhaitent une assistance proactive. Votre TAM aura une compréhension globale de votre environnement et de vos besoins pour résoudre rapidement les problèmes. Il peut vous aider à coordonner tous les aspects de votre support Sophos et vous donner des conseils importants pour prévenir tout problème.

Un support de premier ordre pour les partenaires Sophos

Tous les partenaires Sophos ont accès gratuitement au support Enhanced. L'accès VIP et les services de type TAM sont disponibles pour certains partenaires qualifiés. Les partenaires peuvent également acheter des services supplémentaires comme Enhanced Plus ou TAM pour répondre à leurs besoins commerciaux.

Contrats de support Sophos

Quel que soit le contrat que vous choisissiez, vous bénéficierez du plus haut niveau de service sur le marché. Notre mission est de minimiser les interruptions d'activité, de maximiser la protection et d'augmenter la valeur de votre investissement grâce à un niveau de support approprié.

| Niveau de support | Enhanced (Inclus avec les produits Endpoint*, gratuit pour les partenaires Sophos) | Enhanced Plus | TAM |
|--|---|---|-----|
| Support multicanal 24h/24, 7j/7 | ✓ | ✓ | |
| Téléchargements, mises à jour et maintenance des logiciels | ✓ | ✓ | |
| Accès à la base de connaissances et aux forums du support | ✓ | ✓ | |
| Garantie (appliances uniquement) | Garantie valide pendant toute la durée du contrat de support (EOL de 5 ans) | Garantie valide pendant toute la durée du contrat de support (EOL de 5 ans) | |
| Remplacement de matériel (appliances uniquement) | Avancé | Avancé | |
| Assistance à distance | ✓ | ✓ | |
| Consultation à distance | | 2 à 8 heures par an pendant la validité du contrat** | |
| Traitement prioritaire des dossiers et des échantillons | | ✓ | |
| Accès VIP à une équipe d'Experts Techniques | | ✓ | |
| Responsable de compte technique (TAM) dédié | | | ✓ |
| Accès prioritaire aux informations produit | | | ✓ |
| Communications et alertes personnalisées | | | ✓ |
| Optimisation des performances et des fonctions | | | ✓ |
| Procédure d'escalade renforcée | | | ✓ |
| Support d'urgence sur site | | | ✓ |

* Enhanced et Enhanced Plus sont disponibles pour les produits logiciels Sophos Firewall Manager et iView, mais ne sont pas inclus dans la licence de base.

** Le nombre d'heures de consultation à distance disponibles dépend du produit Sophos acheté. Les heures de consultation vont de 2 à 8 heures par an pendant la validité du contrat.

Le support technique et les mises à jour pour RED et les points d'accès de la série AP suivent les appareils auxquels ils sont associés. Pour prolonger la garantie du matériel, les appliances doivent être couvertes par un contrat de support Enhanced Plus. Les points d'accès de la série APX sont fournis avec une garantie matérielle de 5 ans. Il n'est pas possible de prolonger cette garantie.

« Avec le support 24/7 de Sophos, nous savons que nous pouvons appeler à tout moment et être mis en relation immédiatement avec 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.

Êtes-vous prêt à choisir votre contrat ?

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

Équipe commerciale France
Tél. : 01 34 34 80 00
Email : partners@sophos.fr

© Copyright 2020. 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.

20-05-13 DS-FR (DD)

SOPHOS