

Sophos Technical Support

Sophos Technical Support ist Teil der Sophos Global Support Services und wird in drei außergewöhnlich leistungsstarken Support-Packages angeboten: Standard, Premium und Platinum. Jedes dieser Packages unterstützt Kunden dabei, ihr Sophos Investment optimal zu nutzen, und stellt lückenlosen Schutz vor zunehmend komplexen und immer neuen Bedrohungen sicher. Ein weltweit operierendes Sophos Experten-Team bietet rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr Hilfestellung bei Installation, Konfiguration, Upgrades und technischen Problemen.

Unbegrenzter Support rund um die Uhr

Mit seinem hervorragenden technischen Support hebt sich Sophos eindeutig vom Wettbewerb ab. Sophos Kunden profitieren von 24-Stunden-Support, der über ein global gemanagtes Team an 365 Tagen im Jahr verfügbar ist. Standard Support ist in allen befristeten Lizenzen als kostenlose Leistung verfügbar. Bei unbefristeten Lizenzen ist Standard Support als Zusatzleistung zu erwerben.

- Für individuellen Support können sich Kunden per Telefon oder E-Mail direkt an unsere technischen Mitarbeiter wenden oder den webbasierten Support-Service nutzen.
- Sophos Experten verfügen über Tools und Kenntnisse zur Replikation, Analyse und Behebung aller Probleme und gewährleisten mit ihrer Erfahrung effiziente Problemlösungen sowie die Bearbeitung sämtlicher Vorfälle.
- Sophos ist Mitglied von TSANet, der weltweit agierenden, herstellerunabhängigen Support-Allianz, und kann so bei der Lösung von Problemen, die Technologien anderer Hersteller betreffen, direkt mit dem betroffenen Anbieter zusammenarbeiten.
- Sophos Technical Support wird über Supportcenter in Australien, Kanada, Frankreich, Deutschland, Italien, Japan, Spanien, UK und den USA bereitgestellt. Jedes dieser Center wartet mit maximalem Know-how, höchster Professionalität und unübertroffenem Dienst am Kunden auf.
- Vollständige Kontaktinformationen für jedes Center finden Sie unter www.sophos.de/support.



Sophos Technical Support wird über ein weltweites Supportcenter-Netzwerk zur Verfügung gestellt und bietet so lückenlosen "Follow the Sun"-Support

Inklusiv-Leistungen

Standard Support

- » 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr verfügbar
- » Während der Geschäftszeiten Support in der jeweiligen Landessprache
- » Unterstützung für Sophos Kunden bei sämtlichen produktbezogenen Problemen während Installation, Konfiguration, Administration und Bedienung aller Sophos Produkte
- » Sämtliche Viren- und Spam-Updates sowie Produktverwaltungs-Updates und -Upgrades
- » Ein Ansprechpartner für Probleme, technische Informationen und Produktberatung
- » Bearbeitung sämtlicher Vorfälle und Prioritätseinstufung auf Basis der zugewiesenen Dringlichkeit
- » Unbegrenzte Problembehandlung für sämtliche Sophos Produkte über Telefon, Internet und E-Mail
- » Zugriff auf umfassende webbasierte Wissensdatenbank mit Suchfunktion
- » Support-Nachrichten mit proaktiven Produkt-Nachrichten und allgemeinen Informationen zu Sicherheitsbedrohungen und Schutzstrategien

Details zu unseren Support-Servicegraden auf der Rückseite dieses Datenblatts

Erweiterter Support

Kunden mit höheren Support-Anforderungen können sich für Premium oder Platinum Support entscheiden¹. Dieser erweiterte Support umfasst sowohl alle Leistungen des Standard Supports als auch formelle Service-Level-Verträge mit Zielreaktions- und Eskalationszeiten. Premium oder Platinum Support sind gegen einen Aufpreis verfügbar, der sich prozentual nach der Gesamt-Lizenzgebühr richtet.

Hauptfunktionen	Standard	Premium	Platinum
Software-Downloads	✓	✓	✓
Software-Updates und Software-Wartung	✓	✓	✓
Rund-um-die-Uhr-Support (24/7)	✓	✓	✓
Webbasierter Support	✓	✓	✓
Uneingeschränkter Helpdesk-Zugriff	✓	✓	✓
Zugriff auf die Sophos Support-Web-Knowledgebase	✓	✓	✓
Support-Nachrichten und IDE-Benachrichtigungen	✓	✓	✓
Basis-Problembehandlung	✓	✓	✓
Proaktive Produkt-Informationen	✓	✓	✓
Definierte Servicegrade mit Support Credits*		✓	✓
Bevorzugte Problembehandlung		✓	✓
Bevorzugte Musterhandhabung		✓	✓
Remote-Systemunterstützung		✓	✓
Abonnement Sophos ZombieAlert™ und Sophos WebAlert		✓	✓
Remote Consulting Services (4 Stunden pro Vertrag inklusive)		✓	✓
Regelmäßige Support-Nutzungsreports		✓	✓
Dedizierter Ansprechpartner im technischen Support			✓
Handhabung von Problemeskalationen			✓
Proaktive Systemunterstützung			✓
Hinweise zum besten Umgang nach der Installation			✓
Notfallsupport vor Ort			✓
Angepasste Support-Nutzungsreports			✓

¹ Premium Support und Platinum Support Service-Verträge sind eventuell nicht in allen Regionen und Sprachen verfügbar. Kunden erfahren bei Ihrem Sophos Sales-Ansprechpartner, welche erweiterten Support-Services regional verfügbar sind.

* Nicht in allen Regionen verfügbar (Details bei Ihrer lokalen Sophos Niederlassung).

Inklusiv-Leistungen

Premium Support

- » Formelle Service-Level-Definitionen mit Zielreaktions- und Eskalationszeiten
- » Support Credits bei Nichteinhaltung zugesicherter Zielreaktionszeiten
- » Bevorzugte Problembehandlung und Musterhandhabung
- » Remote-Systemunterstützung
- » Abonnement von Sophos ZombieAlert und Sophos WebAlert Services
- » Remote Consulting Services von leitenden Support Engineers

Platinum Support

- » Ansprechpartner im technischen Support zur Betreuung sämtlicher Support-Aktivitäten
- » Handhabung von Problemeskalationen und Notfallsupport vor Ort
- » Hinweise zum besten Umgang nach der Installation und proaktive System-Unterstützung
- » Direkter Zugriff auf einen Senior Engineer während Produkt-Upgrades

**SOPHOS
GLOBAL
SUPPORT
SERVICES**

Technical Support

Professional Services

Technical Training

www.sophos.de/support/services

ds/090820