

# 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 à utiliser, avec un représentant du support technique hautement qualifié à votre disposition 24h/24, 7j/7.

### Principaux avantages

- ▶ Support multi-canal 24h/24, 7j/7 fourni par Sophos
- ▶ Mises à jour et téléchargements logiciels automatiques.
- ▶ Pour les appliances, remplacement anticipé de matériel sous condition de maintenir votre contrat de support actif
- ▶ Suite complète de services conçus pour répondre aux besoins de votre entreprise
- ▶ Les services Premium qui incluent un support personnalisé
- ▶ Support disponible 24h/24 assuré par une équipe d'experts quand et où vous en avez besoin.

Nous sommes membre de TSANet, l'alliance internationale d'assistance multi-fournisseurs. Nous travaillons directement avec d'autres éditeurs pour aider à résoudre les problèmes qui impliquent leurs technologies.

La couverture Sophos est valable 24h/24, 7j/7.

### Le Support Sophos propose une série de contrats pour répondre aux besoins de votre organisation

Chez Sophos, nous concevons des produits simples et complets à la fois, et nous suivons la même philosophie pour notre support technique. Avec des options allant du support technique de base à celles offrant un accès direct aux ingénieurs avec prestations supérieures personnalisées, Sophos a la solution de support qui convient aux besoins de votre organisation.

Notre approche personnalisée vous aide à choisir le contrat et les options les mieux adaptés à votre entreprise. Nos experts sont là pour vous aider à résoudre tous vos problèmes techniques.

### Un support personnalisé pour les clients ayant des besoins critiques

Choisissez notre contrat Enhanced Plus or TAM et bénéficiez d'avantages supplémentaires. Les fonctionnalités additionnelles incluent un accès direct aux ressources et aux experts techniques, huit heures de consultation à distance et un gestionnaire de compte technique dédié pour résoudre tout problème potentiel rapidement et éviter qu'il ne se produise.

### Protégez votre investissement avec une prolongation de garantie et un RMA avancé

Votre garantie sur nos appliances matérielles sera prolongée aussi longtemps que vous avez un contrat de support actif. Nous offrons également un remplacement RMA avancé pour tous les détenteurs d'un contrat de support.

### Assurez vous que votre entreprise fonctionne à des performances optimales

Un responsable de compte technique (TAM) est le bon choix pour ceux qui cherchent une assistance proactive.

Un TAM est votre ressource dédiée, votre allié Sophos. Votre responsable de compte aura une compréhension globale de votre environnement et de vos besoins et il vous aide à la coordination de tous les aspects de votre support Sophos. Parce que votre TAM comprend votre entreprise et votre implémentation technique, il peut résoudre les problèmes rapidement, et vous donner des conseils importants qui permettront d'éviter de futurs incidents.

## Contrats de support Sophos

Quel que soit le contrat que vous choisissez, vous bénéficierez du plus haut niveau de service clients offert sur le marché. Notre mission est de minimiser les interruptions d'activités, de maximiser la protection, et d'augmenter la valeur de votre investissement avec le niveau de support client adéquate.

Niveau de support	Enhanced (Inclus dans Endpoint)*	Enhanced Plus	TAM
Support multi-canal 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)	Advanced	Advanced	
Support et 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 Senior Technical Resource		✓	
Responsable de compte technique (TAM) personnel			✓
Accès prioritaire aux informations produits			✓
Communications et alertes personnalisées			✓
Optimisation des performances et des fonctions			✓
Procédure d'escalade renforcée			✓
Support d'urgence sur site			✓

\*Les options 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 que vous possédez. 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 suivent l'appliance à laquelle ils sont associés. Pour prolonger la garantie de matériel, l'appliance doit être couverte par un contrat de support Enhanced Plus.

«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

Prêts à souscrire votre contrat de support ?

Contactez votre revendeur agréé Sophos dès aujourd'hui pour en savoir plus et acheter votre contrat de support

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

Oxford, Royaume-Uni | Boston, États-Unis  
© Copyright 2016. Sophos Ltd. Tous droits réservés.  
Immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles No. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, Royaume-Uni  
Tous les autres noms de produits et de sociétés mentionnés sont des marques ou des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.

25/03/2016 DS-FR (SM)

**SOPHOS**