

## Support technique Sophos

Le support technique Sophos, partie intégrante des Sophos Global Support Services, est disponible sous forme de trois packages exclusifs : Standard, Premium et Platinum. Chaque package permet au client d'optimiser l'investissement réalisé dans les produits Sophos et garantit sa protection contre des menaces toujours plus complexes et en constante évolution. Une équipe internationale d'experts Sophos est disponible 24 heures sur 24 toute l'année pour vous aider à installer, configurer et mettre à niveau vos produits et résoudre tous vos problèmes techniques.

### Assistance illimitée 24 h/24, 7 j sur 7

L'excellente qualité des services de support Sophos nous distingue de la concurrence. Les clients de Sophos bénéficient d'une assistance 24 heures sur 24 grâce à une équipe internationale disponible toute l'année. Le support Standard, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, est inclus sans frais supplémentaire avec chaque licence. Pour les licences perpétuelles, le support Standard doit être acheté séparément.

- Les clients peuvent contacter directement les techniciens Sophos pour une assistance individuelle par courriel ou par téléphone, ou utiliser le support en ligne.
- Les experts Sophos disposent du savoir-faire et des outils permettant de reproduire, d'analyser et de résoudre tous les problèmes. Ils s'appuient sur leur solide expérience pour garantir la résolution rapide et le suivi de chaque incident.
- Sophos est affilié à TSANet, alliance internationale d'assistance multi-fournisseurs, qui nous permet de travailler main dans la main avec les autres éditeurs et fabricants afin de résoudre les problèmes liés à leurs technologies.
- Sophos possède des centres d'assistance en Australie, au Canada, en France, en Allemagne, en Italie, au Japon, en Espagne, au Royaume-Uni et aux États-Unis. Tous ces centres offrent ce qui se fait de mieux en matière de savoir-faire, de professionnalisme et de service à la clientèle.
- Pour obtenir les coordonnées de chaque centre, consultez la page accessible à l'adresse <http://www.sophos.fr/support/>



*Le support technique Sophos est disponible grâce à un réseau mondial de centres offrant une assistance 24 heures sur 24.*

## Services inclus

### Support Standard

- » Disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an
- » Assistance en langue locale pendant les heures ouvrées
- » Le service d'assistance répond à tous les problèmes liés aux produits que peuvent rencontrer les clients de Sophos pendant l'installation, la configuration, l'administration et l'utilisation des produits Sophos
- » Mises à jour antivirus et antispham, mises à jour et mises à niveau de maintenance des produits
- » Un contact unique disponible pour vous aider à résoudre vos problèmes et à obtenir des informations techniques et des conseils sur les produits
- » Suivi de tous les incidents par ordre de priorité, en fonction du niveau de gravité attribué
- » Envoi d'un nombre illimité d'incidents par téléphone, Internet ou courriel pour tous les produits Sophos
- » Accès à une base de connaissances Web exhaustive et interrogeable
- » Actualités de support par le biais de bulletins d'actualité produit et d'informations générales sur les menaces de sécurité et les stratégies de protection

Vous trouverez au verso des informations détaillées sur nos niveaux de service de support amélioré.

## Un support amélioré

Les clients souhaitant bénéficier d'un niveau de service plus élevé peuvent opter pour un support Premium ou Platinum<sup>1</sup>. Ils regroupent tous les services d'assistance standard et offrent en plus des accords de niveau de service stipulant des objectifs de temps de réponse et de remontée d'information. Ces deux services sont disponibles pour un coût supplémentaire, basé sur un pourcentage du coût total de la licence.

Fonctions principales	Standard	Premium	Platinum
Téléchargement des logiciels	✓	✓	✓
Mises à jour et maintenance des logiciels	✓	✓	✓
Support technique 24 h/24, 7 j/7	✓	✓	✓
Support Web	✓	✓	✓
Accès illimité au service d'assistance	✓	✓	✓
Accès à la base de connaissances du support Sophos	✓	✓	✓
Actualités de support et alertes IDE	✓	✓	✓
Traitement de base des incidents	✓	✓	✓
Informations proactives sur les produits	✓	✓	✓
Niveaux de services définis avec système de Support Credit*		✓	✓
Traitement prioritaire des incidents		✓	✓
Traitement prioritaire des échantillons viraux		✓	✓
Support à distance du système		✓	✓
Abonnement à Sophos ZombieAlert™ et Sophos WebAlert™		✓	✓
Services de conseils à distance (4 heures par contrat)		✓	✓
Rapports réguliers sur l'utilisation du support		✓	✓
Contact unique responsable du support technique			✓
Traitement des incidents avec remontée d'informations			✓
Support proactif des systèmes			✓
Conseils sur les pratiques recommandées après le déploiement			✓
Assistance sur site en cas d'urgence			✓
Rapports personnalisés sur l'utilisation du support			✓

<sup>1</sup> Les contrats de service Premium et Platinum peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays et toutes les langues. Pour savoir si les services de support amélioré sont disponibles localement, contactez votre contact commercial Sophos.

\* Pour en savoir plus sur la disponibilité dans votre zone géographique, veuillez contacter le bureau Sophos près de chez vous.

## Services inclus

### Support Premium

- » Niveau de service clairement défini avec objectifs de temps de réponse et de remontée d'information (compensation sous forme de Support Credit garantie au client en cas de non respect).
- » Traitement prioritaire des incidents et des échantillons viraux
- » Support à distance du système
- » Abonnement aux services Sophos ZombieAlert et Sophos WebAlert
- » Services de conseils à distance garantis par des ingénieurs de haut niveau

### Support Platinum

- » Un chargé de compte est désigné comme responsable technique du contrôle de toutes les activités d'assistance
- » Traitement des incidents avec remontée d'informations et assistance sur site en cas d'urgence
- » Conseils sur les pratiques recommandées après le déploiement et support proactif des systèmes
- » Accès direct à un ingénieur expérimenté lors de la mise à niveau des produits

SOPHOS  
GLOBAL  
SUPPORT  
SERVICES

Support technique

Professional Services

Formation technique

<http://www.sophos.fr/support/>