

## Supporto tecnico Sophos

Il Supporto tecnico Sophos, parte dei Servizi di supporto Sophos, comprende tre pacchetti: Standard, Premium e Platinum. Ogni pacchetto assicura ai clienti il massimo rendimento degli investimenti nelle soluzioni Sophos e una protezione costante da minacce sempre più complesse e in continua evoluzione. Il team internazionale di esperti Sophos fornisce assistenza 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, per l'installazione, la configurazione, l'upgrade dei prodotti e la risoluzione dei problemi di carattere tecnico.

### Supporto tecnico illimitato 24x7x365

L'eccellenza dei servizi di supporto distingue Sophos dalla concorrenza. I clienti Sophos usufruiscono 24 ore su 24 dell'assistenza tecnica fornita dai team che operano nelle sedi e filiali Sophos in tutto il mondo per 365 giorni all'anno. Il supporto Standard non prevede costi aggiuntivi ed è incluso nel canone di licenza.

- I tecnici Sophos sono contattabili per assistenza personalizzata, sia per e-mail che telefonicamente. In alternativa, i clienti possono consultare la knowledge base sul sito web di Sophos.
- Gli esperti Sophos possiedono le competenze e gli strumenti necessari per replicare, analizzare e risolvere qualsiasi problema, e si avvalgono della loro vasta esperienza per monitorare ed evadere tutte le richieste di intervento con la massima efficienza.
- Sophos è membro di TSANet, una partnership globale neutrale tra diversi produttori per la fornitura di servizi di supporto, che consente a Sophos di collaborare direttamente con altri produttori per la risoluzione di problemi concernenti le loro tecnologie.
- Il supporto tecnico di Sophos opera nei centri ubicati in Australia, Canada, Francia, Germania, Italia, Giappone, Spagna, Gran Bretagna e USA, e si contraddistingue per l'eccellente livello di competenza, professionalità e servizio clienti.
- Per maggiori dettagli su ogni centro di supporto, visitare [www.sophos.it/support](http://www.sophos.it/support).



*La rete mondiale dei centri di supporto Sophos fornisce assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, indipendentemente dal fuso orario.*

## Dettaglio dei servizi

### Supporto Standard

- » Disponibile per tutti i clienti Sophos 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, è incluso nel canone di licenza
- » Supporto locale durante gli orari d'ufficio
- » Gestisce tutti i problemi riscontrati dai clienti Sophos durante l'installazione, la configurazione, l'amministrazione e l'utilizzo di tutti i prodotti Sophos
- » Tutti gli aggiornamenti delle definizioni dei virus e delle regole per l'identificazione dello spam, nonché aggiornamenti e upgrade dei prodotti
- » Punto di riferimento unico per sottoporre problemi, ricevere informazioni tecniche e richiedere consulenza sui prodotti
- » Monitoraggio di tutte le richieste di intervento con assegnazione della priorità a seconda della gravità
- » Nessun limite di richieste di intervento tramite telefono, Internet e posta elettronica per tutti i prodotti Sophos
- » Accesso a un'esaustiva knowledge base online, in cui poter effettuare ricerche
- » Informazioni dal supporto tecnico, tra cui bollettini sui prodotti e informazioni di carattere generale sui rischi per la sicurezza e sulle strategie di protezione

Informazioni dettagliate sui servizi avanzati di supporto offerti da Sophos si possono trovare sul retro.

## Servizi avanzati di supporto

I clienti che richiedono un livello superiore di supporto possono scegliere l'opzione Premium o Platinum<sup>1</sup>. Queste opzioni includono tutti i servizi offerti dal supporto standard, con l'aggiunta di accordi formali sui livelli di servizio con tempi prefissati di risposta e di escalation. Ambedue i servizi sono disponibili dietro pagamento di un sovrapprezzo calcolato in percentuale sul canone complessivo della licenza.

Caratteristiche chiave	Standard	Premium	Platinum
Download del software	✓	✓	✓
Aggiornamenti e manutenzione del software	✓	✓	✓
Supporto tecnico 24 ore su 24	✓	✓	✓
Supporto tecnico via web	✓	✓	✓
Accesso illimitato all'help desk	✓	✓	✓
Accesso alla knowledge base del supporto tecnico di Sophos	✓	✓	✓
Informazioni del supporto tecnico e allarmi sui file IDE	✓	✓	✓
Gestione standard delle richieste di intervento	✓	✓	✓
Informazioni proattive sui prodotti	✓	✓	✓
Livelli di servizio definiti		✓	✓
Gestione prioritaria delle richieste di intervento		✓	✓
Gestione prioritaria dei campioni di virus		✓	✓
Supporto da remoto		✓	✓
Abbonamento a Sophos ZombieAlert™ e Sophos WebAlert™ <sup>2</sup>		✓	✓
Formazione del cliente finalizzata all'allestimento dell'help		✓	✓
Report periodici sull'utilizzo del supporto		✓	✓
Designazione di un referente tecnico dedicato			✓
Massima priorità nella gestione delle richieste di intervento			✓
Supporto proattivo			✓
Consulenza sulle best practice post-installazione			✓
Supporto in loco nei casi di emergenza			✓
Report personalizzati sull'utilizzo del supporto			✓

<sup>1</sup> I contratti di assistenza Premium e Platinum potrebbero non essere disponibili in tutte le regioni e lingue. Si consiglia ai clienti di verificare la disponibilità dei servizi avanzati di supporto nella propria regione presso il proprio referente commerciale Sophos.

<sup>2</sup> Il servizio Sophos ZombieAlert avvisa immediatamente le aziende sottoscrittrici della presenza sulle loro reti di computer da cui viene inviato spam. Non appena viene identificata una minaccia, l'azienda in questione riceve allarmi via e-mail contenenti campioni dettagliati dei messaggi e i dati sull'indirizzo IP. Il servizio Sophos WebAlert avverte le aziende sottoscrittrici che il loro sito web è stato manomesso dagli hacker ed ospita malware (Sophos WebAlert sarà disponibile a partire dal terzo trimestre del 2008).

SERVIZI DI  
SUPPORTO  
SOPHOS

Supporto tecnico

Servizi professionali

Formazione tecnica

[www.sophos.it/support/](http://www.sophos.it/support/)

ds/080312

## Dettaglio dei servizi

### Supporto Premium

- » Definizioni formali dei livelli di servizio con tempi prefissati di risposta e di escalation
- » Gestione prioritaria delle richieste di intervento e dei campioni di virus
- » Supporto da remoto
- » Abbonamento ai servizi Sophos ZombieAlert e Sophos WebAlert
- » Competenza Sophos nella preparazione dei servizi interni di help desk

### Supporto Platinum

- » Referente tecnico dedicato per la supervisione di tutte le attività di supporto
- » Massima priorità di gestione delle richieste di intervento e supporto presso il cliente nei casi di emergenza
- » Consulenza sulle best practice post-installazione e supporto proattivo
- » Accesso diretto a un tecnico senior durante il processo di upgrade dei prodotti

Sophos offre soluzioni che consentono alle imprese di tutto il mondo di proteggere e controllare la propria infrastruttura informatica. Le soluzioni Sophos per il Network Access Control e l'ambiente endpoint semplificano la sicurezza, offrendo una protezione integrata contro malware, spyware, intrusioni, applicazioni indesiderate e violazioni delle politiche di sicurezza aziendale. Questa gamma di soluzioni è arricchita e completata da prodotti innovativi per la sicurezza della posta elettronica e della navigazione web, che filtrano il traffico di dati ricercando malware, spam e violazioni delle politiche di sicurezza aziendale. Sophos vanta un'esperienza ventennale nel settore della sicurezza informatica. Le soluzioni e i servizi Sophos, ingegnerizzati per ottenere la massima affidabilità, proteggono oltre 100 milioni di utenti in più di 140 Paesi. Rinomata per l'alto livello di soddisfazione dei clienti e per le sue soluzioni potenti e di facile uso, Sophos ha ricevuto numerosi premi, certificazioni e recensioni positive. Sophos è una multinazionale con sede centrale a Boston, USA e ad Oxford, UK. Per maggiori informazioni visitare [www.sophos.it](http://www.sophos.it).