

SOPHOS



Sophos UTM Support Services Guide

UTM (neues Lizenzmodell) & Zubehör

Einleitung

In diesem Dokument sind die Sophos Support Services beschrieben, die von Sophos oder Sophos Partnern für die Sophos UTM Appliance, RED und Access Points geleistet werden.

Inhalt

Support-Level	2
UTM Web Support	2
UTM Standard Support	2
UTM Premium Support	2
Support-Services	3
Software-Updates	3
Technischer Support	3
Hardwareaustausch für Sophos UTM-Hardware	3
Garantieleistungen für RED-Produkte	4
Support-Leistungen für Sophos Access Points	4
Allgemeine Richtlinien zum Hardwareaustausch für Sophos UTM	4

Support-Level

Sofern nicht anderweitig zwischen Endbenutzer und Sophos Partner, über den das UTM-Produkt erworben wurde, vertraglich vereinbart, erhalten Endbenutzer Support-Leistungen für UTM-Produkte im Rahmen des Vertrags mit ihrem Sophos Partner auf den folgenden Ebenen (die angegebenen Support-Zeiträume beginnen stets mit der Eingabe des Aktivierungsschlüssels im MyAstaro-Portal):

UTM Web Support:

Ist in jeder UTM-Basislizenz kostenlos enthalten und bietet ein Jahr lang Hardwareaustausch innerhalb von 72 Stunden sowie unbeschränkten Zugang zu Support-Plattformen (z.B. Sophos Knowledgebase und MyAstaro).

UTM Standard Support:

Ist in allen Network-, Web-, Email-, Wireless- oder Web Application Security-Abonnements mit einer Laufzeit von 1, 3 oder 5 Jahren enthalten und bietet Hardwareaustausch innerhalb von 24 Stunden nach Einsendung des Altgeräts, automatische Software-Updates sowie technischen Support von Sophos Partnern während der üblichen Arbeitszeiten.

UTM Premium Support:

Ist als optionales Upgrade zum UTM Standard Support mit einer Laufzeit von 1, 3 oder 5 Jahren erhältlich und bietet einen 24-Stunden-Hardwareaustausch nach Meldung des Supportfalls, automatische Software-Updates sowie 24-Stunden-Support, der von Sophos Fachkräften geleistet wird.

In der folgenden Tabelle sind die Support-Level und -Serviceleistungen aufgeführt:

Support-Level	UTM Web	UTM Standard	UTM Premium
Enthalten in	Basislizenz	Abonnement	UTM Premium Support-Vertrag
Software-Updates			
Neue Softwareveröffentlichungen	Manuell	Automatisch	Automatisch
Pattern-Updates	k.A.	Ja	Ja
Technischer Support			
Geschäftszeiten	–	10x5	24x7
Support-Forum/Knowledgebase	Ja	Ja	Ja
Support über	Sophos Website	Sophos Partner	Sophos Support Desk
Öffnen von Support-Anfragen	Nein	Ja	Ja
Hardware-Austausch			
	Innerhalb von 72 Stunden nach Erhalt des Altgeräts*	Innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt des Altgeräts	Innerhalb von 24 Stunden nach Meldung

* Für die Dauer der Hardware-Garantie

Support-Services

Die folgenden Serviceleistungen sind, soweit nicht anders im Vertrag mit dem Sophos Partner vereinbart, in den Sophos Support Services enthalten:

Software-Updates

Automatischer Download und automatische Installation neuer Software-Veröffentlichungen und Pattern-Updates (mit Administrator-Benachrichtigung)

Technischer Support

Support per E-Mail, Internet und Telefon (entweder von einem zertifizierten Sophos Partner oder direkt von Sophos). Weitere Informationen erhalten Sie in den [Sophos UTM Technical Support SLAs](#).

Hardwareaustausch für Sophos UTM-Hardware

72-Stunden-Lieferung: Der Kunde sendet das defekte Gerät auf eigene Gefahr und Rechnung an Sophos. Innerhalb von 72 Stunden nach Erhalt des defekten Geräts senden wir ein Austauschgerät. Erhält der Kunde ein kaputtes Gerät (DOA), besteht Anspruch auf den 24-Stunden-Service – dieser Anspruch ist ab Kaufdatum 30 Tage lang gültig.

Der 72-Stunden-Service ist ein Jahr lang gültig.

24-Stunden-Lieferung: Der Kunde sendet das defekte Gerät auf eigene Gefahr und Rechnung an Sophos. Innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt des defekten Geräts senden wir ein Austauschgerät. Erhält der Kunde ein kaputtes Gerät (DOA), besteht Anspruch auf den 24-Stunden-Service – dieser Anspruch ist ab Kaufdatum 30 Tage lang gültig.

Der 24h-Service ist über den erworbenen Abonnementzeitraum (1, 3 oder 5 Jahre) hinweg gültig.

24-Stunden-Service: Der Kunde sendet das defekte Gerät auf eigene Gefahr an Sophos. Wir senden innerhalb von 24 Stunden nach Meldung und Erhalt einer RMA-Nummer ein Austauschgerät auf eigene Rechnung.

Der 24h-Service ist über die Dauer des erworbenen UTM Premium Support-Upgradevertrags (1, 3 oder 5 Jahre) hinweg gültig.

Garantieleistungen für RED-Produkte

Sophos RED-Geräte werden mit einer beschränkten Herstellergarantie (Standardgarantie) von **einem Jahr ausgeliefert**. Etwaige gesetzliche Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Sophos Partner, von dem der Endbenutzer das Gerät erworben hat, bleiben hiervon unberührt. Gleiches gilt auch für gesetzliche und vertragliche Ansprüche des Endbenutzers. Der Gültigkeitszeitraum der beschränkten Herstellergarantie beginnt ab Kauf vom Sophos Partner durch den Endbenutzer oder aber spätestens drei Monate nach der ursprünglichen Lieferung des Geräts durch Sophos. Innerhalb der Garantiedauer hat der Endbenutzer das Recht, von dem oben beschriebenen 72h-Service zum Hardware-Austausch Gebrauch zu machen, wenn sein RED-Gerät Material-, Konstruktions- oder Fertigungsmängel aufweist. Die Standard-Garantiedauer kann durch den Erwerb einer **2-jährigen Garantieverlängerung** ausgeweitet werden. Defekte Geräte, die von der erweiterten Garantie abgedeckt sind, werden innerhalb der gesamten Dauer der Herstellergarantie (d.h. einschließlich der ursprünglichen Garantiezeit) innerhalb von 24 Stunden nach Meldung durch Sophos ausgetauscht.

Weitere Informationen erhalten Sie in den [RED-Garantiebestimmungen](#).

Support-Leistungen für Sophos Access Points

Technischer Support, Software-Updates und Hardware-Austausche für Sophos Access Points werden in Abhängigkeit des Support-Vertrags der Sophos UTM Appliance geleistet, mit der der Access Point verbunden ist. UTM Standard Support wird für alle verbundenen Access Points mit aktivem Wireless Protection-Abonnement bereitgestellt. UTM Premium Support wird über die Dauer eines aktiven UTM Premium Support-Vertrags der Sophos UTM Appliance geleistet.

Allgemeine Regeln für den Hardwareaustausch bei Sophos UTM-Hardwareprodukten

Bei einem Austauschgerät handelt es sich entweder um ein neues oder überholtes Gerät von vergleichbarem bzw. höherem Wert. Der Kunde ist nur dann für den Bezug von Austausch-Hardware berechtigt, wenn das Gerät über eine gültige Herstellergarantie (RED-Produkte) oder einen Vertrag über Support-Serviceleistungen verfügt. Vor dem Rücksenden eines defekten Geräts an Sophos sollte sich der Kunde zunächst mit dem Sophos Support in Verbindung setzen und eine Return Material Authorization Nummer (RMA) anfragen. Gesetzliche Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Sophos Partner bleiben hiervon unberührt.

Wichtiger Hinweis: Wenn Sophos das defekte Gerät nicht innerhalb von 14 Tagen nach Meldung des Defekts zugeht, werden dem Kunden die Kosten für das Gerät gemäß aktueller Preisliste in Rechnung gestellt. Sophos behält sich darüber hinaus das Recht vor, fehlendes Zubehör ggf. in Rechnung zu stellen.

Sales DACH (Deutschland, Österreich, Schweiz)
+49 611 5858 0
+49 721 255 16 0
E-Mail: sales@sophos.de

Boston, USA | Oxford, UK
© Copyright 2012. Sophos Ltd. Alle Rechte vorbehalten.
Alle Marken sind Eigentum ihres jeweiligen Inhabers.

2877.na.03.12