



Support et services professionnels

SONICWALL®

La loi du plus fort redéfinie

Nous ne voulons pas jouer les alarmistes, mais le réseau de votre entreprise est littéralement assiégé par des milliers de menaces. Et chaque jour apporte son lot de nouvelles intrusions. Pour protéger efficacement votre réseau, il vous faut un système de sécurité et de protection des données tout aussi dynamique que les attaques auxquelles il doit faire face.

Faites confiance à l'expérience et à la technologie SonicWALL®. Avec nos solutions de sécurité et de protection des données et notre gamme étendue de services d'avant-garde, votre réseau est protégé contre des délits informatiques en constante mutation. SonicWALL® répond de manière personnalisée à vos exigences et vous assiste dans la mise en place, la gestion et la mise à jour de votre infrastructure de sécurité réseau.

Notre gamme de services :

- Services de support dynamique et E-Class SonicWALL
- Services de support Premium SonicWALL
- Services professionnels SonicWALL

Services de support global SonicWALL

Les services de support technique SonicWALL ont été conçus non seulement pour garder à jour la sécurité de votre réseau et votre infrastructure de sauvegarde et de récupération des données, mais aussi pour lui permettre de réagir rapidement au moindre problème. Cependant, à l'heure actuelle, cela ne suffit plus pour protéger efficacement les réseaux. C'est pourquoi SonicWALL a complété ses services par des mises à jour et des mises à niveau logiciel et firmware spécifiques, une assistance technique efficace, un remplacement matériel immédiat et l'accès à un large éventail d'outils électroniques.

Support dynamique

Conçus pour les clients désirant une protection continue via des mises à niveau logiciel et firmware régulières et un support technique avancé, les services de support dynamique SonicWALL sont accessibles aux heures normales d'ouverture, ou 24h/24 et 7j/7 en fonction de vos besoins. Aperçu des prestations :

- Abonnement aux mises à jour et mises à niveau firmware
- Accès à l'assistance technique téléphonique, Web et par courrier électronique
- Remplacement anticipé de matériel en cas de panne
- Abonnement aux bulletins de service SonicWALL et accès aux outils d'assistance électroniques et aux groupes de discussion

Support 24x7 E-Class

Disponible uniquement sur les produits E-Class, le support 24x7 E-Class offre l'assistance et la qualité de service haut de gamme dont les entreprises ont besoin pour assurer un fonctionnement fluide et efficace de leur réseau. Il inclut toutes les fonctionnalités offertes par notre support dynamique, PLUS l'accès direct à une équipe de techniciens compétents et expérimentés.

Comprehensive Global Management System (GMS)

SonicWALL Comprehensive GMS s'adresse aux clients qui utilisent le système de gestion globale SonicWALL GMS pour gérer leurs réseaux distribués. Ce service général englobe tous les avantages d'un contrat de support E-Class 24x7 pour chaque appliance gérée par l'intermédiaire de SonicWALL GMS. Bien sûr, Comprehensive GMS comprend également le support et les mises à jour logiciel de l'application GMS elle-même. Le service repose sur un contrat unique avec une échéance commune à tous les abonnements, ce qui simplifie la gestion et l'administration, tout en évitant les risques d'oubli de renouvellement.

Support de garantie

Hormis les produits E-Class, tous nos équipements matériels sont accompagnés du support de garantie SonicWALL.

Aperçu des prestations :

- Mises à jour et mises à niveau logiciel et firmware pour maintenir la sécurité de votre réseau
- Assistance technique téléphonique, Web et par courrier électronique durant les heures d'ouverture habituelles
- Remplacement anticipé pendant 1 an en cas de matériel défectueux
- Accès aux outils d'assistance électroniques SonicWALL

Remarque : le support de garantie n'est pas fourni avec les appliances E-Class.

La compétence au service de la sécurité réseau et de la protection des données

Il ne peut y avoir d'assistance de qualité sans personnel qualifié. Les équipes de support SonicWALL connaissent parfaitement chaque solution SonicWALL et disposent de plusieurs années d'expérience dans le domaine des réseaux et de leur sécurité. Mettant à profit les outils et techniques les plus perfectionnés, nos spécialistes assurent une résolution rapide et précise de tous les problèmes auxquels vous pouvez faire face.

Offre de services	Assistance téléphonique et Web	Mises à jour firmware	Garantie matériel	Retour matériel (RMA)	Bulletin de service
Support 24x7 E-Class	■	■	1 an ¹	Remplacement anticipé	■
Support dynamique 8x5 ⁴	■	■	1 an ¹	Remplacement anticipé	■
Support dynamique 24x7	■	■	1 an ¹	Remplacement anticipé	■
Mises à jour logiciel et firmware ²		■	1 an ¹	Remplacement anticipé	
Remplacement sur site	Préciser 8x5 ou 24x7	Préciser 8x5 ou 24x7	ND	Sur site, 8x5 ou 24x7	
Comprehensive GMS	24x7	■	1 an ¹	Remplacement anticipé	■

Support de garantie ³	Assistance téléphonique et Web	Mises à jour firmware	Garantie matériel	Retour matériel (RMA)	Bulletin de service
Appliances non E-Class	90 jours ³	90 jours	1 an	Remplacement anticipé 90 jours	
Appliances E-Class	ND	ND	ND	ND	

¹La garantie de support prend effet à la date d'enregistrement du produit. La durée de garantie matériel varie selon les pays, conformément aux lois et réglementations locales. L'assistance téléphonique peut être liée à une taxation des appels. Les numéros de téléphone et les heures de service varient selon les pays et sont susceptibles d'être modifiés. Email Security est fourni avec un abonnement à Email Protection et au support dynamique 8x5 pour une durée de 14 jours. Le support de garantie n'est pas fourni avec les produits E-Class. Le support 24x7 E-Class est disponible uniquement sur les produits E-Class. ²Disponible uniquement pour les clients et partenaires certifiés CSSA. ³Variable selon les pays. ⁴Les heures d'ouverture locales 8h00 – 17h00 sont définies comme suit : Amérique du Nord : 8h00 – 17h00, heure standard des Rocheuses (MST) ; Amérique latine : 8h00 – 17h00, heure standard locale du pays où le produit est installé ; Europe, Moyen-Orient et Afrique : 9h00 – 18h00, GMT +1 ; Asie Pacifique : 8h00 – 17h00, heure standard locale du pays où le produit est installé ; Japon : 17h00 – 2h00 UTC/GMT.

Services de support Premium SonicWALL

Vue d'ensemble

Les clients travaillant avec des applications et systèmes d'importance stratégique doivent pouvoir compter sur un support de premier ordre. C'est ce que propose le « Focused Technical Support » de SonicWALL, conçu pour assurer le plus haut niveau de service et offrir la meilleure réactivité du secteur.

Cette offre de support Premium comprend une gamme complète de services proactifs, tous gérés par un SonicWALL Security Engineer (SSE) qui connaît vos besoins techniques et votre entreprise. En tant que bénéficiaire du « Focused Technical Support », vous disposez non seulement d'un accès immédiat aux experts techniques, mais également d'un soutien rapide en matière de gestion des produits SonicWALL, ce qui optimise les processus de signalisation progressive et de traitement de nouvelles fonctionnalités. D'autre part, les relations qui se créent entre les clients et le personnel du support technique jouent elles aussi un rôle important, dans la mesure où elles influencent souvent SonicWALL par le biais du processus CLIC d'innovation et de commercialisation orienté clients.

SonicWALL Focused Technical Support

Le « Focused Technical Support » ne serait pas ce qu'il est sans les techniciens de sécurité certifiés SonicWALL. Un SSE vous est attribué et représente votre contact principal pour toutes les questions techniques liées à vos solutions SonicWALL. Le SSE travaille en étroite collaboration avec vos équipes d'exploitation et ingénieurs réseau pour mieux comprendre vos exigences sur le plan technique et fournir les solutions correspondant le mieux à vos besoins.

Étendez votre couverture de support

Les services de support global SonicWALL vous permettent de bénéficier d'une assistance technique pour vos produits SonicWALL au-delà de la période de garantie. Nos services de support 8x5 et 24x7 comprennent les mises à jour logiciel et firmware importantes, une assistance téléphonique, Web et par courrier électronique assurée par des experts, le remplacement anticipé de matériel et l'accès à des outils d'assistance électroniques, le tout à un coût très limité.

- Profitez des fonctionnalités les plus récentes grâce aux mises à jour et mises à niveau logiciel et firmware.
- Si vous avez besoin d'assistance, demandez conseil à un spécialiste du support technique SonicWALL ou contactez-nous par Internet.
- Si l'un de vos équipements doit être remplacé, SonicWALL se charge de vous envoyer le nouvel appareil par avion dès le lendemain dans le cadre du service RMA.
- Les appliances de sécurité SonicWALL sont également vendues avec une garantie matériel d'un an qui peut être prolongée jusqu'à trois ans !

Mises à jour logiciel et firmware	90 jours	1 an	2 ans	3 ans
Assistance téléphonique et Web	90 jours	1 an	2 ans	3 ans
Remplacement anticipé de matériel	90 jours	1 an	2 ans	3 ans

- Support de garantie gratuit¹ (non compris dans les produits E-Class)
- Couverture étendue avec les services de support global SonicWALL

Si vous souhaitez passer un contrat de support 24x7 E-Class ou dynamique de 1, 2 ou 3 ans, contactez votre revendeur SonicWALL le plus proche ou appelez SonicWALL au +1 888.557.6642 ou au +1 408.745.9600.

	Focused Technical Support Ultra	Focused Technical Support Standard	Focused Technical Support Lite
Point de contact unique – le SSE			
Contact principal du client	■	■	■
Responsable des activités techniques du client	■	■	■
Offre un support technique haute qualité	■	■	■
Assure une résolution rapide des problèmes techniques	■	■	■
Gère la signalisation progressive et les demandes concernant les fonctionnalités	■	■	■
Se rend sur les sites du client en cas de problèmes techniques complexes liés aux solutions SonicWALL	Comme convenu entre SonicWALL et le client	–	–
Disponibilité	8x5 heure locale lundi-vendredi; disponible 24x7 si nécessaire	8x5 heure locale lundi-vendredi;	8x5 heure locale lundi-vendredi;
Communications proactives			
Actualisation continue des dossiers	■	■	–
Bulletins de service SonicWALL	■	■	–
Annonce de correctifs	■	■	–
Autres mises à jour	■	■	–
Rapports			
Fréquence	Tous les mois/trimestres/ans	–	–
Diagnostics			
Fréquence	Tous les trimestres	–	–
Bilans			
Fréquence	A la fin de dossiers atypiques ou de longue durée	–	–
Gestion de la signalisation progressive			
Accès direct aux experts techniques	■	■	–
Signalisation des demandes de fonctionnalités	■	■	–
Outils et ressources haut de gamme			
Accès à la base de connaissances en ligne	■	■	■
Accès au forum en ligne dirigé	■	■	■
Abonnement aux newsletters et bulletins	■	■	■
Invitations à participer aux programmes bêta	■	■	■



Services professionnels SonicWALL

SonicWALL vous propose un éventail de services professionnels adaptés à vos besoins, de notre service de démarrage et de configuration à distance à notre gamme traditionnelle de services sur mesure. Outre une connaissance détaillée des produits et services SonicWALL, nos consultants mettent à profit une grande expérience dans le secteur, des méthodologies éprouvées, ainsi que le soutien de l'excellente équipe d'ingénieurs SonicWALL, et ce pour chacune de leur mission. Grâce aux services professionnels SonicWALL, vous collaborez avec certains des plus brillants experts du marché.

SonicWALL Jump Start

Le temps, c'est de l'argent. Il ne faut donc en aucun cas tarder à déployer les technologies destinées à accélérer la mise sur le marché de vos produits ou services. Pour un déploiement rapide et optimal de votre appliance E-Class SonicWALL, l'assistance d'experts présents sur place est essentielle. En vous offrant des conseils de spécialistes et une aide à la planification, SonicWALL Jump Start simplifie et clarifie la mise en œuvre de votre solution de sécurité nouvelle génération. Un ingénieur système SonicWALL expérimenté examine vos plans d'implémentation, les configurations de sécurité et les objectifs du projet afin de définir les meilleures pratiques pour répondre à vos exigences.

- SonicWALL Jump Start pour les appliances de sécurité réseau (NSA) E-Class
- SonicWALL Jump Start pour les solutions d'accès distant sécurisé (SRA) E-Class

Services de conseil personnalisés

Les réseaux d'entreprise sont soumis à un ensemble d'exigences unique en matière de sécurité et de protection des données. Pour y répondre, SonicWALL offre des services de conseil personnalisés sur la base de projets. Aperçu des prestations :

- Evaluation de la sécurité : SonicWALL examine votre réseau, détermine le niveau de sécurité et met en évidence les failles éventuelles des pare-feu, routeurs et autres périphériques du réseau. Des rapports complets sont alors générés qui présentent votre réseau interne, analysent la manière dont les intrusions peuvent se produire et précisent les actions correctives à entreprendre.
- Conception et implémentation de la sécurité : lorsque nos clients ont besoin d'un modèle global de protection de leur réseau, SonicWALL évalue le niveau de sécurité général nécessaire et conçoit, puis implémente les solutions appropriées. Cela implique la définition d'une politique de sécurité qui permettra de garantir que le concept de sécurité repose sur une base solide.

La gamme SonicWALL de protection complète



SÉCURITÉ
RÉSEAU



ACCÈS DISTANT
SÉCURISÉ



SÉCURISATION WEB
ET DE MESSAGERIE



SAUVEGARDE ET
RÉCUPÉRATION



GESTION
ET RÈGLES

SonicWALL France

T +33 1 49 33 73 19 France@sonicwall.com

SonicWALL BeNeLux

T +32 (0) 15 280 985 Benelux@sonicwall.com

Contacts du support SonicWALL

www.sonicwall.com/emea/4724.html

