



Servizi professionali e di supporto

Alla base della sicurezza c'è una buona linea di difesa

Anche se la metafora può sembrare forte, bisogna arrendersi all'evidenza che le reti aziendali sono sotto assedio. Ogni giorno sono sottoposte a migliaia di attacchi differenti e, per di più, in continua evoluzione. Per mantenere la rete sicura, è necessario disporre di una soluzione di protezione dati dinamica almeno quanto quella degli aggressori.

È proprio questo il punto forte delle soluzioni di sicurezza e protezione dati di SonicWALL®, che garantiscono una protezione continua della rete da ogni forma di pirateria informatica. L'ampia gamma di servizi disponibili è personalizzabile in base alle specifiche esigenze del cliente e prevede un'assistenza qualificata in fase di predisposizione, gestione e aggiornamento dell'infrastruttura di sicurezza della rete.

I servizi disponibili comprendono:

- Servizi di supporto dinamico ed E-Class SonicWALL
- Servizi di supporto premium SonicWALL
- Servizi professionali SonicWALL

Servizi di supporto globale SonicWALL

I servizi di supporto SonicWALL consentono di mantenere aggiornata l'infrastruttura di sicurezza e di backup/recovery e reagire prontamente a qualsiasi problema possa verificarsi. Mantenere sicura la rete, tuttavia, può essere non sufficiente. Per questo motivo i servizi di supporto SonicWALL includono aggiornamenti software e firmware specifici, assistenza tecnica competente, sostituzione tempestiva dell'hardware in caso di guasti e accesso a tool elettronici avanzati.

Supporto dinamico

Progettato per i clienti che richiedono una protezione continua tramite aggiornamenti costanti dei firmware e assistenza tecnica avanzata, il supporto dinamico SonicWALL è disponibile durante i normali orari di lavoro oppure 24x7, in base alle esigenze del cliente. I servizi includono:

- Abbonamento agli aggiornamenti dei firmware
- Accesso al supporto tecnico telefonico, per e-mail e via Web
- Sostituzione anticipata dell'hardware in caso di guasto
- Abbonamento ai bollettini di servizio SonicWALL e accesso a tool di supporto elettronici e gruppi di discussione

Supporto E-Class 24x7

Disponibile solo per i prodotti di classe E, il supporto E-Class 24x7 di SonicWALL offre le caratteristiche di classe enterprise e la qualità di servizio (QoS) richieste dalle aziende per mantenere le proprie reti funzionanti e perfettamente efficienti. Il supporto E-Class 24x7 comprende tutte le funzionalità del nostro supporto dinamico PIÙ l'accesso diretto a un team di consulenti tecnici altamente specializzati.

Comprehensive Global Management System (GMS)

Per i clienti che utilizzano SonicWALL Global Management System (GMS) per la gestione delle reti distribuite è ora disponibile SonicWALL Comprehensive GMS. Si tratta di un servizio di assistenza generale che contempla tutti i vantaggi di un contratto di supporto E-Class 24x7 per tutti i dispositivi gestiti tramite un SonicWALL GMS. Il servizio viene offerto con un singolo contratto e un'unica data di scadenza per tutti gli abbonamenti sottoscritti, semplificando così la gestione e l'amministrazione ed eliminando il rischio di restare privi di supporto a causa di una scadenza dimenticata.

Assistenza in garanzia

Tutti i nostri prodotti hardware (E-Class esclusa) comprendono l'assistenza in garanzia SonicWALL, che include:

- Aggiornamenti software e firmware per una rete costantemente sicura
- Supporto tecnico telefonico, per e-mail e via Web durante l'orario lavorativo locale
- Sostituzione anticipata dell'hardware difettoso durante il 1° anno
- Accesso ai tool di supporto elettronici SonicWALL

Nota: le appliance E-Class non comprendono l'assistenza in garanzia

Esperienza nella sicurezza di rete e protezione dei dati

In fondo, la qualità del supporto dipende dalla persona che lo fornisce. Per questo motivo tutti i professionisti che lavorano presso il servizio di supporto SonicWALL conoscono alla perfezione ogni soluzione SonicWALL, dispongono di anni d'esperienza nel settore del networking e della protezione di rete e hanno a disposizione gli strumenti e i processi più avanzati per fornire in tempi rapidi la soluzione ad hoc per qualsiasi problema.

Descrizione del servizio	Supporto telefonico e via Web	Aggiornamenti firmware	Garanzia sull'hardware	Sostituzione hardware (procedura RMA)	Bollettino di servizio
Supporto E-Class 24x7	■	■	1 anno ¹	Sostituzione anticipata	■
Supporto dinamico 8x5 ⁴	■	■	1 anno ¹	Sostituzione anticipata	■
Supporto dinamico 24x7	■	■	1 anno ¹	Sostituzione anticipata	■
Aggiornamenti software e firmware ²		■	1 anno ¹	Sostituzione anticipata	
Sostituzione in loco	Richiede il supporto 8x5 o 24x7	Richiede il supporto 8x5 o 24x7	N/D	In loco, 8x5 o 24x7	
Comprehensive GMS	24x7	■	1 anno ¹	Sostituzione anticipata	■

Assistenza in garanzia ¹	Supporto telefonico e via Web	Aggiornamenti firmware	Garanzia sull'hardware	Sostituzione hardware (procedura RMA)	Bollettino di servizio
Appliance non E-Class	90 giorni ³	90 giorni	1 anno	Sostituzione anticipata entro 90 giorni	
Appliance E-Class	N/D	N/D	N/D	N/D	

¹L'assistenza in garanzia ha inizio dalla data di registrazione del prodotto. La durata della garanzia sull'hardware varia di paese in paese in base alle normative vigenti. Per l'assistenza telefonica può essere necessario il pagamento del costo di chiamata. I numeri di telefono e gli orari d'ufficio variano in base all'area geografica e sono soggetti a modifica. Email Security viene fornito con una sottoscrizione di 14 giorni ad Email Protection Subscription & Dynamic Support (8x5). I prodotti di classe E non dispongono dell'assistenza in garanzia. Il supporto E-Class 24x7 è disponibile solo per i prodotti di classe E. ²Disponibile solo per i clienti e i partner certificati CSSA. ³Può variare in base all'area geografica. ⁴L'orario d'ufficio dalle 8 alle 17 viene definito localmente nel modo seguente: in Nord America: dalle 8 alle 17 ora solare fuso occidentale (MST); in America Latina: dalle 8 alle 17 ora locale standard nel paese in cui è installato il prodotto; in Europa, Medio Oriente e Africa: dalle 9 alle 18 GMT +1; nell'area Asia/Pacifico: dalle 8 alle 17 ora locale standard nel paese in cui è installato il prodotto; in Giappone: dalle 17 alle 2 UTC/GMT.

Servizi di Supporto Premium SonicWALL

Introduzione

I clienti di importanza strategica hanno bisogno di un supporto adeguato. Il servizio Focused Technical Support di SonicWALL è progettato per fornire i servizi di assistenza più reattivi e di qualità più elevata disponibili sul mercato.

Questa offerta di supporto premium comprende una suite completa di servizi proattivi, tutti gestiti da un SonicWALL Security Engineer (SSE) assegnato specificamente al cliente e quindi al corrente dei suoi requisiti tecnici e del tipo di attività condotta. I clienti del servizio Focused Technical Support vengono messi immediatamente in contatto con esperti qualificati e hanno diritto a una corsia preferenziale nella gestione dei prodotti SonicWALL, per un'elaborazione migliore delle procedure di escalation e delle nuove funzioni. Altrettanto importanti sono i rapporti tra i clienti e i collaboratori del servizio di supporto ai fini del processo di innovazione e commercializzazione legato al cliente (Customer-Linked Innovation and Commercialization, CLIC) di SonicWALL.

SonicWALL Focused Technical Support

I Security Engineer certificati di SonicWALL (SSE) sono una componente essenziale del successo del servizio Focused Technical Support. Il cliente ha accesso diretto a un SSE designato, che funge da punto di contatto primario per tutti i problemi tecnici relativi alle soluzioni SonicWALL. Il Security Engineer affianca i team dedicati al settore operativo e all'ingegneria di rete, in modo da ottenere una comprensione migliore dei requisiti dell'azienda e proporre il livello di soluzioni più adatto alle esigenze riscontrate.

Estendete la copertura del vostro supporto

I servizi di supporto globale SonicWALL estendono la copertura di assistenza per le soluzioni SonicWALL oltre il periodo di garanzia. I nostri servizi di supporto 8x5 e 24x7 includono aggiornamenti critici di software e firmware, consulenza tecnica telefonica, via e-mail e Web da parte di esperti, sostituzione dell'hardware avanzata e accesso a strumenti di auto-assistenza elettronici, a un costo molto contenuto.

- Usufruite delle funzionalità più recenti grazie agli aggiornamenti software e firmware.
- Per richieste di assistenza potete parlare con uno specialista del Supporto tecnico SonicWALL o contattarci via Web.
- Se è necessaria un'unità sostitutiva, SonicWALL predisporrà una spedizione via aerea il giorno successivo, nell'ambito della procedura di sostituzione avanzata.
- I dispositivi per la sicurezza SonicWALL prevedono inoltre una garanzia annuale sull'hardware, che può essere estesa fino a tre anni.

Aggiornamenti software e firmware	90 giorni	1 anno	2 anni	3 anni
Supporto telefonico e via Web	90 giorni	1 anno	2 anni	3 anni
Sostituzione anticipata dell'hardware	90 giorni	1 anno	2 anni	3 anni

- Assistenza gratuita in garanzia¹ (non inclusa nei prodotti E-Class)
- Copertura estesa grazie ai Servizi di Supporto Globale SonicWALL

Per acquistare un contratto di supporto dinamico E-Class 24x7 di 1, 2 o 3 anni potete contattare il vostro rivenditore locale SonicWALL o telefonarci al numero +1 888.557.6642 o +1 408.745.9600.

	Focused Technical Support Ultra	Focused Technical Support Standard	Focused Technical Support Lite
Punto di contatto unico (SSE)			
Contatto principale per il cliente	■	■	■
Gestione attività tecniche del cliente	■	■	■
Supporto tecnico di alta qualità	■	■	■
Risoluzione più rapida dei problemi legati al supporto	■	■	■
Gestione di escalation e richieste di funzionalità	■	■	■
Assistenza in loco in caso di problemi tecnici rilevanti con soluzioni SonicWALL	Previo accordo tra SonicWALL e il cliente		-
Disponibilità	Orari d'ufficio locali, lunedì-venerdì (8x5); opzione 24x7 disponibile su richiesta	Orari d'ufficio locali, lunedì-venerdì (8x5);	Orari d'ufficio locali, lunedì-venerdì (8x5);
Comunicazioni proattive			
Aggiornamenti sui casi in corso	■	■	-
Bollettini di servizio SonicWALL	■	■	-
Notifiche sulle patch	■	■	-
Altri aggiornamenti	■	■	-
Report			
Frequenza	Mensile/trimestrale/annuale	-	-
Analisi aziendali			
Frequenza	Trimestrale	-	-
Analisi a posteriori			
Frequenza	Al completamento di casi insoliti o di lunga durata	-	-
Escalation Management			
Contatto diretto con esperti del settore (SME)	■	■	-
Escalation delle richieste di funzionalità	■	■	-
Strumenti e risorse di alto livello			
Accesso alla Knowledge Base online	■	■	■
Accesso al forum online moderato	■	■	■
Abbonamento a newsletter e bollettini	■	■	■
Inviti a partecipare ai programmi beta	■	■	■



Servizi professionali SonicWALL

SonicWALL offre un ventaglio di servizi professionali per soddisfare ogni esigenza aziendale, dal servizio remoto di messa in servizio e configurazione ai nostri tradizionali servizi basati su progetti. Grazie alla conoscenza approfondita dei prodotti e servizi di SonicWALL, i consulenti SonicWALL offrono un'ampia esperienza industriale, metodologie collaudate e il supporto del reparto tecnico SonicWALL di livello internazionale per risolvere qualsiasi problematica. I servizi professionali di SonicWALL mettono a vostra disposizione alcune delle persone più brillanti del settore.

SonicWALL Jump Start

Poiché il tempo è denaro, per accelerare i tempi di sviluppo dei vostri prodotti e servizi è indispensabile adottare tecnologie di distribuzione adeguate. Per garantire una distribuzione ottimale e il più veloce possibile della vostra appliance SonicWALL E-Class è essenziale disporre dell'assistenza in sede di tecnici esperti. SonicWALL Jump Start semplifica enormemente l'implementazione della vostra soluzione di sicurezza di nuova generazione grazie alla guida di personale esperto e all'assistenza nella pianificazione del deployment. Un SonicWALL Systems Engineer (SE) esaminerà i vostri programmi di implementazione, le configurazioni di sicurezza e gli obiettivi di progetto per poi formulare un approccio procedurale su misura per le vostre esigenze.

- SonicWALL Jump Start per la serie E-Class Network Security Appliance
- SonicWALL Jump Start per la serie E-Class Secure Remote Access

Servizi di consulenza personalizzati

Ogni rete aziendale è caratterizzata da requisiti di sicurezza e protezione dati peculiari. I servizi di consulenza personalizzati SonicWALL offrono consulenza basata su ogni specifico progetto. Questi servizi includono:

- Accertamento della sicurezza – la rete viene esaminata allo scopo di determinare il livello di sicurezza e i potenziali punti deboli a livello di firewall, router e altre periferiche di rete. Successivamente viene compilato un report completo che analizza la rete interna e il modo in cui questa appare ai pirati informatici ed espone in dettaglio le azioni correttive.
- Progettazione e implementazione della sicurezza – dedicato ai clienti per i quali è necessario un approccio completo alla sicurezza di rete: SonicWALL valuta il livello di sicurezza complessivo, quindi progetta e implementa le soluzioni appropriate, tra cui lo sviluppo dei criteri di sicurezza, per garantire che la soluzione disponga di basi solide.

Linea di protezione completa SonicWALL



SICUREZZA
DI RETE



ACCESSO
REMOTO SICURO



SICUREZZA
WEB / E-MAIL



BACKUP E
RECOVERY



GESTIONE
BASATA SU POLIC

SonicWALL Italy
T + 39.010.7407851
Italy@sonicwall.com

Contatti Supporto SonicWALL
www.sonicwall.com/emea/4724.html

SONICWALL®