

- **Accesso diretto a un team di consulenti tecnici altamente specializzati**
- **Supporto telefonico, via e-mail e Web (24x7)**
- **Aggiornamenti software e firmware**
- **Sostituzione anticipata dell'hardware**
- **Strumenti di supporto basati sul Web**
- **Abbonamento a newsletter e bollettini di servizio**
- **Inviti a programmi beta**

Le soluzioni di classe enterprise richiedono un servizio di assistenza di qualità aziendale. Allo stesso modo, i clienti che utilizzano soluzioni E-Class di SonicWALL meritano un servizio di supporto specifico, che rifletta l'impegno di SonicWALL per fornire assistenza di altissima qualità con un valore senza precedenti.

Il supporto E-Class 24x7 di SonicWALL offre le caratteristiche di classe enterprise e la qualità di servizio (QoS) richieste dalle imprese per mantenere le proprie reti funzionanti e perfettamente efficienti. Il supporto E-Class 24x7 è disponibile tutti i giorni, a qualsiasi ora, e fornisce un livello di assistenza e consulenza da parte di esperti adeguato all'investimento effettuato dal cliente nella soluzione E-Class di SonicWALL. Disponibile solo per i clienti che utilizzano soluzioni E-Class di SonicWALL, il supporto E-Class 24x7 copre la gamma di soluzioni di fascia alta della serie E di SonicWALL per la sicurezza di rete e l'accesso remoto sicuro tra cui:

- SonicWALL E-Class NSA (Network Security Appliance) E5500, E6500 e E7500
- SonicWALL Aventail® E-Class Secure Remote Access (SRA) EX-750, EX-1600, EX-2500, EX6000 e EX7000
- SonicWALL Global Management System (GMS)
- SonicWALL UMA EM5000

SonicWALL fornisce ai propri clienti supporto tecnico per telefono, e-mail e Web, aggiornamenti software/firmware illimitati e sostituzione anticipata dell'hardware (RMA) per le appliance coperte da un contratto di supporto E-Class 24x7 attivo. Un team di consulenti tecnici SonicWALL collaborerà con voi per formulare una diagnosi a distanza e identificare il firmware e l'hardware che non funziona secondo le specifiche documentate. Entro ambiti specifici, il supporto E-Class 24x7 comprende anche l'assistenza generale sull'uso e sull'implementazione.<sup>1</sup> Se il tecnico del servizio di supporto suggerisce di restituire l'unità hardware guasta, il giorno dopo SonicWALL invierà all'indirizzo specificato dal cliente un'appliance sostitutiva tramite spedizione aerea prepagata.<sup>2</sup>

### Caratteristiche e vantaggi

L'**accesso diretto a un team di consulenti tecnici altamente specializzati** permette di contattare in qualsiasi momento – anche fuori dai normali orari d'ufficio – un tecnico specializzato e ottenere la massima priorità di reazione per la propria richiesta di supporto.

Il **supporto tecnico telefonico, via e-mail e Web (24x7)** offre assistenza 24 ore su 24 per poter risolvere qualsiasi problema in modo veloce e flessibile.

Gli **aggiornamenti software e firmware** forniscono le patch e le innovazioni di protezione più attuali per consentire alle soluzioni SonicWALL di contrastare le minacce e il malware più recenti.

La **sostituzione anticipata dell'hardware** permette di ottenere in breve tempo un'unità sostitutiva, garantendo una rapida risoluzione in caso di guasto ed eliminando o riducendo al minimo i tempi di fermo dovuti all'hardware difettoso.

Gli **strumenti di supporto basati sul Web** includono la guida online di SonicWALL e l'accesso ad articoli Knowledge Base e a gruppi di discussione con moderatore, con la possibilità di consultare esperti SonicWALL e colleghi per ottenere preziosi consigli e suggerimenti.

L'**abbonamento a newsletter e bollettini di servizio** offre le informazioni più recenti in ambito SonicWALL, per rimanere sempre aggiornati sulle ultime tendenze e sulle promozioni in corso.

L'**invito ai programmi beta** consente di partecipare direttamente alla creazione di prodotti e servizi SonicWALL di prossima generazione, contribuendo a modellarli secondo le proprie esigenze future.

### Focused Technical Support


Il Focused Technical Support (FTS) di SonicWALL è un servizio di supporto personalizzato, complementare al supporto E-Class 24x7, che 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 all'interno di SonicWALL, per un'elaborazione migliore delle procedure di escalation e delle nuove funzioni.

#### SonicWALL FTS fornisce:

- comunicazioni proattive e reattive
- reporting personalizzato
- revisioni trimestrali
- analisi a posteriori
- escalation management
- accesso a strumenti e risorse di alto livello
- e molto altro ancora!

### Assistenza a portata di mano

Ogni appliance di sicurezza E-Class di SonicWALL include una guida online basata sul Web, accessibile dall'interfaccia di gestione. Con un semplice clic sul punto interrogativo  nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina viene richiamata una guida sensibile al contesto. Una volta stabilita la connessione ad Internet, la guida online fornisce le risposte più attuali alle domande frequenti.

Nel sito Web del supporto SonicWALL è anche possibile selezionare la propria soluzione E-Class da un menu a discesa, consultare il SonicWALL Knowledge Base, scaricare nuovi aggiornamenti o partecipare ai forum di discussione della comunità di utenti SonicWALL. Le appliance di classe E di SonicWALL includono anche un dashboard di sicurezza integrato per mantenervi sempre aggiornati sulle potenziali minacce alla rete.

### Come funziona una richiesta di assistenza a SonicWALL

I clienti che dispongono di un contratto di supporto E-Class 24x7 possono contattare i servizi di supporto globale SonicWALL in qualsiasi momento – anche fuori dai normali orari di lavoro – telefonicamente, per e-mail o aprendo una richiesta di assistenza via Web. Il responsabile per le relazioni con i clienti (CRR, Customer Relationship Representative) di SonicWALL vi metterà immediatamente in contatto con un consulente tecnico specifico per il vostro prodotto, evitando i livelli di supporto basilare per garantire che la vostra richiesta ottenga una priorità alta. Il consulente tecnico assegnerà poi un livello di priorità al vostro caso in base alle seguenti definizioni di gravità.<sup>3</sup>

**Gravità 1** La vostra rete è inagibile, con gravissime conseguenze sulla produttività aziendale nel caso in cui il suo funzionamento non venga ripristinato al più presto. Non è disponibile alcun rimedio.

**Tempo di risposta: 0-4 ore**

**Gravità 2** La vostra rete è gravemente danneggiata e impedisce il normale svolgimento di attività rilevanti per l'azienda. Non è disponibile alcun rimedio.

**Tempo di risposta: 4-8 ore**

**Gravità 3** La performance della vostra rete è ridotta. La funzionalità della rete è limitata, ma consente di proseguire la maggior parte delle attività aziendali.

**Tempo di risposta: 24-48 ore**

**Gravità 4** Richiesta di informazioni o assistenza riguardo a funzionalità di un prodotto, installazione o configurazione, problemi con la documentazione e domande.

**Tempo di risposta: oltre 48 ore**

### Linee guida per l'escalation

Nel caso in cui le procedure di risoluzione standard non abbiano portato ad alcun risultato, il consulente tecnico deciderà rapidamente quando eseguire l'escalation, identificando le risorse adeguate per risolvere il problema. Se un problema non rientra nell'ambito di competenza o non è possibile raggiungere i contatti per l'escalation, il consulente tecnico del supporto informerà l'Escalation Manager, che raccoglierà le risorse adeguate per risolvere la situazione e vi terrà informati.

<sup>1</sup> I contratti di supporto E-Class 24x7 di SonicWALL non includono l'installazione o la configurazione dettagliata di prodotti o servizi. Qualora sia richiesta assistenza per l'installazione o la configurazione, SonicWALL vi fornirà il nominativo di un rivenditore certificato SonicWALL oppure offrirà uno dei propri Servizi Professionali disponibili.

<sup>2</sup> In caso di problemi hardware, contattate un Centro di Assistenza Tecnica Globale SonicWALL. Il consulente tecnico del supporto registrerà il vostro caso e valuterà insieme a voi se è necessario sostituire l'appliance, fornendovi un numero RMA (Returned Material Authorization) per vostro riferimento. Il prodotto sostitutivo può essere nuovo o come nuovo. In caso di obsolescenza del prodotto, SonicWALL si riserva il diritto di sostituire il prodotto guasto con un prodotto dotato di funzionalità similari o migliori.

<sup>3</sup> L'apertura di una richiesta di assistenza online consente di accedere solamente ai livelli di gravità 3 e 4. Per situazioni di maggiore urgenza, telefonare direttamente al Centro di Assistenza Tecnica SonicWALL.

#### 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



PROTEZIONE ALLA VELOCITÀ DEL BUSINESS