

- **Accès direct à une équipe de techniciens compétents et expérimentés**
- **Assistance technique téléphonique et Web 24 heures/24, 7 jours/7**
- **Mises à jour et mises à niveau logiciel et firmware**
- **Remplacement anticipé de matériel**
- **Outils de support Web**
- **Abonnements aux bulletins de service et newsletters**
- **Invitations aux programmes bêta**

Les solutions haut de gamme requièrent un support client à la hauteur des exigences. Aussi, les propriétaires de solutions E-Class SonicWALL® méritent un support sur mesure qui reflète l'engagement de SonicWALL en faveur d'un service d'excellence associé à un rapport qualité/prix inégalé.

Le support 24x7 E-Class de SonicWALL réunit l'assistance et la qualité de service haut de gamme que les entreprises sont en droit d'attendre pour garantir un fonctionnement fluide et efficace de leur réseau. Disponible toute la journée, tous les jours, le support 24x7 E-Class offre l'assistance et les conseils d'experts dont vous avez besoin pour rentabiliser au mieux votre investissement. Réservé aux détenteurs de solutions SonicWALL E-Class, le support 24x7 E-Class couvre la série E-Class de solutions haut de gamme SonicWALL pour la sécurité réseau et l'accès distant sécurisé, notamment :

- les appliances de sécurité réseau (NSA) E-Class E5500, E6500 et E7500
- les boîtiers Secure Remote Access (SRA) E-Class SonicWALL Aventail® EX-750, EX-1600, EX-2500, EX6000 et EX7000

SonicWALL offre une assistance téléphonique et Web, des mises à jour et mises à niveau logiciel/firmware, ainsi que le remplacement de matériel (RMA) pour les appliances couvertes par un contrat de support E-Class 24x7 en cours de validité. L'équipe de techniciens SonicWALL spécialisés vous guide à distance afin de diagnostiquer et d'identifier les fonctionnalités de firmware ou de matériel qui ne fonctionnent pas comme prévu. Le support 24x7 E-Class comprend également une assistance générale limitée concernant la configuration et l'utilisation des produits.<sup>1</sup> Si votre technicien du support vous recommande de renvoyer un matériel défectueux, SonicWALL vous enverra une appliance de remplacement par avion dès le lendemain, en port payé, à l'adresse que vous aurez indiquée.<sup>2</sup>

### Caractéristiques et avantages

**Accès direct à une équipe de techniciens compétents et expérimentés.** Nos experts sont joignables à tout moment – même en dehors des heures habituelles – et accordent une attention toute particulière à vos questions.

**Assistance technique téléphonique et Web 24 heures/24, 7 jours/7.** Une présence permanente qui offre un maximum de flexibilité pour résoudre les problèmes au moment le plus opportun.

**Mises à jour et mises à niveau logiciel et firmware.** Elles garantissent que votre solution SonicWALL est à même de contrer les menaces et programmes malveillants les plus récents en l'équipant des correctifs et des outils de défense les plus actuels.

**Remplacement anticipé de matériel.** Tout matériel défectueux est remplacé dans les meilleurs délais afin de garantir une résolution rapide de la panne, et d'éliminer ou réduire à un minimum l'indisponibilité du système.

**Outils de support Web.** Ils comprennent l'aide en ligne SonicWALL, les articles de la base de connaissances, ainsi que des groupes de discussion modérés, qui vous permettent de communiquer avec des experts SonicWALL ou avec vos homologues professionnels, et de profiter de leur expérience pour tirer le meilleur parti de votre solution.

**Abonnements aux bulletins de service et newsletters.** Ils vous communiquent instantanément les dernières informations SonicWALL, afin que vous soyez toujours au courant des nouvelles tendances et opportunités.

**Invitations aux programmes bêta.** Elles vous permettent de participer directement à la mise au point des produits et services SonicWALL de prochaine génération de manière à ce qu'ils répondent au mieux à vos futurs besoins.

### Assistance technique spécifique

Complément de service du support 24x7 E-Class, SonicWALL Focused Technical Support (FTS) est une offre de support personnalisée englobant un ensemble de services proactifs, tous gérés par un technicien de sécurité SonicWALL (SSE) certifié qui comprend vos contraintes 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 concernant les produits SonicWALL, ce qui optimise les processus de signalisation progressive et de traitement de nouvelles fonctionnalités.

### Les avantages de SonicWALL FTS :

- Communications réactives et proactives
- Rapports personnalisés
- Diagnostics trimestriels
- Bilans
- Gestion de la signalisation progressive
- Accès aux meilleurs outils et ressources
- Etc...

### L'assistance à portée de main

Chaque appliance de sécurité SonicWALL E-Class inclut une aide en ligne disponible à partir de l'interface de gestion. Il vous suffit de cliquer sur le point d'interrogation ? dans l'angle supérieur droit d'une page pour accéder à l'aide contextuelle. Une fois la connexion Internet établie, l'aide en ligne vous apporte les réponses actuelles aux questions fréquemment posées.

Le site Web de support SonicWALL vous permet également de sélectionner votre solution E-Class dans un menu déroulant, de faire des recherches dans la base de connaissances SonicWALL, de vérifier si de nouveaux téléchargements sont disponibles ou de participer à des forums de discussion de la communauté d'utilisateurs. De plus, les appliances E-Class de SonicWALL intègrent un tableau de bord de sécurité qui vous tient informé de la présence de menaces potentielles sur votre réseau.

### Qu'attendre d'une prise de contact avec SonicWALL

En tant que bénéficiaire du support 24x7 E-Class, vous pouvez contacter les services de support global SonicWALL à tout moment, même en dehors des heures normales d'ouverture, soit par téléphone, soit en ouvrant un dossier Web. Votre CRR (Customer Relationship Representative) SonicWALL vous met immédiatement en contact direct avec un technicien spécialiste de votre produit. Vous évitez ainsi le passage par les niveaux de support de base et avez la garantie que votre demande reçoit toute l'attention nécessaire. Votre technicien de support hiérarchise ensuite votre problème selon les définitions de gravité suivantes.<sup>3</sup>

**Gravité 1** Votre réseau de production est arrêté, ce qui peut avoir des conséquences graves sur votre activité si le service n'est pas rapidement restauré. Aucune solution de contournement disponible.

**Délai de réponse : de 0 à 4 heures**

**Gravité 2** Votre réseau de production est gravement détérioré, et cela affecte votre activité de manière importante. Aucune solution de contournement disponible.

**Délai de réponse : de 4 à 8 heures**

**Gravité 3** Les performances de votre réseau sont affaiblies. Ses fonctionnalités sont nettement amoindries, mais l'activité peut globalement se poursuivre.

**Délai de réponse : de 24 à 48 heures**

**Gravité 4** Informations ou assistance sur les options des produits, l'installation ou la configuration, questions liées à la documentation.

**Délai de réponse : 48 heures et plus**

### Conseils de signalisation progressive

Si le problème n'est pas résolu après les procédures de dépannage de base, le technicien du support prend les décisions qui s'imposent pour déclencher la signalisation progressive et identifie les ressources appropriées en vue de la résolution. Si le problème à traiter est hors propos ou si les contacts désignés par la signalisation progressive ne sont pas disponibles, le technicien du support en informe le responsable de la signalisation, qui réunira les ressources appropriées en vue de résoudre la situation et vous communiquera l'état des faits.

<sup>1</sup> Le support 24x7 E-Class de SonicWALL n'inclut pas l'installation. Si vous avez besoin d'une assistance pour installer votre solution, SonicWALL vous mettra en contact avec un revendeur certifié à valeur ajoutée ou vous proposera l'un de ses services de conseil.

<sup>2</sup> Contactez un Centre d'assistance technique globale SonicWALL si vous pensez que votre matériel présente un problème. Le technicien du support consignera votre demande et déterminera avec vous s'il est nécessaire de le remplacer. Si tel est le cas, vous recevrez un numéro d'autorisation de retour de matériel (RMA) à conserver pour référence. Le produit de remplacement peut être neuf ou quasi-neuf. En cas d'obsolescence d'un produit, SonicWALL se réserve le droit de remplacer le produit défectueux par un produit présentant des caractéristiques et des fonctionnalités identiques ou supérieures.

<sup>3</sup> L'ouverture d'une demande de service sur le Web s'applique uniquement aux situations de gravité 3 et 4. Pour tous les autres cas, il est vivement recommandé de contacter directement le Centre d'assistance technique par téléphone.

#### Support France

Appel gratuit : 0800.970.019

Tél. : +31 (0) 411.617.812

E-mail : sales\_support-europe@sonicwall.com

#### Bureau France

Tél. : +33.01.49.33.73.09

Inside sales : +32 (0)15.293.001

E-mail : france@sonicwall.com



PROTECTION AT THE SPEED OF BUSINESS®