

Servizi di supporto dinamico

SUPPORTO

Guida ai servizi di supporto SonicWALL

Sommario

- [www.MySonicWALL.com](#)
- Risorse tecniche
- Supporto e procedura RMA
- Servizi di supporto dinamico
- Come contattare il supporto
- Stato delle richieste di assistenza
- Livelli di servizio (SLA)
- Escalation
- Soddisfazione del cliente
- Duty Manager
- Condizioni di utilizzo di MySonicWALL.com
- Ciclo di vita del prodotto

Introduzione

Il Supporto Dinamico SonicWALL® è a vostra disposizione in qualsiasi momento – 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana – per offrirvi un servizio di assistenza e consulenza adeguato all'alta tecnologia dei prodotti SonicWALL. Questa guida contiene tutti i dettagli necessari per utilizzare al meglio le nostre risorse di supporto, dal Centro Assistenza Clienti al Knowledge Portal fino alla sostituzione anticipata e prepagata dei componenti hardware guasti.

Operazioni preliminari

Per usufruire dei servizi di supporto è necessario aver registrato il dispositivo SonicWALL presso il portale [www.MySonicWALL.com](#).

Come prima cosa occorre creare un account *mysonicwall.com*.

Dopo aver compilato il modulo di sottoscrizione online alla pagina [www.mysonicwall.com](#) riceverete il codice di sottoscrizione via e-mail entro 30 minuti. Tornate alla pagina [www.mysonicwall.com](#) e digitate il codice di sottoscrizione ricevuto. Ora il vostro account è attivato.

Per la registrazione del dispositivo SonicWALL presso il sito MySonicWALL.com è sufficiente seguire le istruzioni a schermo. Sono necessarie le informazioni seguenti:

- Numero di serie (a 12 cifre) del dispositivo da registrare.
- Codice di autenticazione (a 8 cifre) del dispositivo – riportato sull'etichetta argentata applicata sul retro o sul fondo del dispositivo.
- Per il dispositivo SonicWALL da registrare potete scegliere un nome a piacere. Questo nome è a vostro uso personale e può esservi di aiuto per identificare un utente o una postazione specifici.

La registrazione del dispositivo SonicWALL può essere effettuata anche direttamente dall'interfaccia di gestione dell'appliance. Anche in questo caso è necessario aver già creato un account *mysonicwall.com*.

Se il dispositivo SonicWALL non è ancora registrato, nella pagina di stato della cartella Security Services appare il messaggio: "Your SonicWALL is not registered. [Click here to register your SonicWALL](#)".

Digitate il vostro account *mysonicwall.com* e la password personale nei campi "User Name" e "Password" e fate clic sul pulsante "Submit" per confermare. È anche possibile digitare un nome descrittivo a piacere per il dispositivo SonicWALL da registrare.

Fate clic sul pulsante "Submit". Il dispositivo SonicWALL è ora registrato!



Guida ai servizi di supporto SonicWALL

Risorse tecniche

SonicWALL mette a disposizione dei propri clienti numerose informazioni tecniche online. Prima di contattare il servizio di supporto consigliamo quindi di consultare le informazioni disponibili online.

Documentazione

Tutta la documentazione dei prodotti SonicWALL è liberamente disponibile online, in formato Adobe Acrobat, all'indirizzo: <http://www.sonicwall.com/us/support/227.html>.

Knowledge Portal

L'avanzato Knowledge Base di SonicWALL è un sistema interattivo e facile da utilizzare che fornisce risposte alle domande più comuni relative ad installazione, configurazione e risoluzione dei problemi. Il Knowledge Portal viene aggiornato ogni giorno con le informazioni più attuali sulle soluzioni di protezione e backup dati e sui servizi in abbonamento.

Forum

Il nostro forum online con moderatore è il posto migliore dove ottenere assistenza tecnica, nuove idee e suggerimenti dalla comunità di utenti SonicWALL. Il forum si trova all'indirizzo <https://forum.sonicwall.com/>. Per accedere al forum e postare domande e/o risposte ad altri utenti, clienti e dipendenti SonicWALL è necessario utilizzare il proprio account mysonicwall.com.

Aggiornamenti software e firmware

Gli aggiornamenti software e firmware possono essere scaricati dal Download Center (MySonicWALL.com). Dopo aver selezionato "Type" appare un elenco degli aggiornamenti che si è autorizzati a scaricare. Gli aggiornamenti sono riservati ai clienti che dispongono di un contratto di assistenza in corso di validità.

Supporto e procedura RMA

SonicWALL fornisce ai propri clienti supporto telefonico e basato sul Web, aggiornamenti software/firmware illimitati e sostituzione anticipata e prepagata dell'hardware (RMA) per le unità coperte da un contratto di supporto dinamico o di garanzia attivo. Nelle pagine seguenti è riportata una tabella con le offerte disponibili e le condizioni. In linea generale, tutte le soluzioni SonicWALL offrono una garanzia sull'hardware di 1 anno o per la durata prevista dalle rispettive norme nazionali.¹

I contratti di supporto e di assistenza in garanzia SonicWALL offrono assistenza tecnica durante le ore di copertura standard, ovvero 8x5 (otto ore al giorno, cinque giorni alla settimana) oppure 24x7 (24 ore al giorno, sette giorni alla settimana).² Un tecnico specializzato SonicWALL collaborerà con voi per formulare una diagnosi a distanza e identificare il software e l'hardware che non funziona secondo le specifiche documentate. Entro ambiti specifici viene fornita anche assistenza generale sull'uso e sulla configurazione. I contratti di supporto e di assistenza in garanzia SonicWALL non comprendono l'installazione. Qualora sia richiesta assistenza per l'installazione, SonicWALL vi fornirà il nominativo di un rivenditore certificato SonicWALL oppure offrirà uno dei Servizi di consulenza disponibili.

I contratti di supporto e di assistenza in garanzia SonicWALL includono la sostituzione dell'hardware difettoso, che dovrà essere restituito allo stabilimento SonicWALL. 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 simili o migliori.

In caso di problemi hardware, contattate un Centro di Assistenza Tecnica Globale SonicWALL. Il tecnico specializzato del supporto registrerà il vostro caso e valuterà insieme a voi se è necessario sostituire il prodotto. In caso di sostituzione riceverete un numero RMA (Returned Material Authorization) per vostro riferimento. Il giorno dopo SonicWALL invierà all'indirizzo da voi specificato un'unità sostitutiva tramite spedizione aerea prepagata.



Guida ai servizi di supporto SonicWALL

Per i paesi dell'area EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa), le richieste di sostituzione RMA vengono espletate il giorno stesso nel caso in cui vengano ricevute da SonicWALL entro le ore 17 (CET). Questo è l'orario in cui i dettagli per le consegne del giorno successivo vengono trasmessi ai nostri partner RMA. L'unità deve essere stata diagnosticata come idonea per la sostituzione RMA e tutti i dati richiesti devono essere registrati e pronti per la trasmissione al nostro partner RMA **entro e non oltre** le ore 17:00 (CET). Ai clienti verrà richiesto di fornire l'autorizzazione alla fatturazione tramite un modulo RMA firmato da spedire via FAX, completo di tutti i dettagli rilevanti per la consegna al cliente come ad es. partita IVA, numero di richiesta di assistenza e numero RMA – oppure tramite invio del numero di carta credito a garanzia della restituzione del dispositivo guasto a SonicWALL. I dati di registrazione e i servizi sottoscritti per il dispositivo danneggiato verranno automaticamente trasferiti all'unità sostitutiva da SonicWALL.

Insieme all'unità sostitutiva verranno inviate anche le istruzioni dettagliate per la restituzione a SonicWALL del dispositivo danneggiato. La spedizione è prepagata da SonicWALL. Assicurarsi di inviare anche il numero RMA. La restituzione del dispositivo danneggiato a SonicWALL deve avvenire entro 30 giorni; in caso contrario, al cliente sarà addebitato l'intero costo dell'unità sostitutiva.

Per maggiori informazioni su linee guida e condizioni di utilizzo dei contratti di supporto e di assistenza in garanzia vedere <http://www.sonicwall.com/us/support/3003.html>.

Servizi di supporto SonicWALL

I servizi di supporto SonicWALL sono concepiti per mantenere aggiornata l'infrastruttura di sicurezza dei clienti e, al contempo, garantire una reazione immediata a qualsiasi problema possa verificarsi. Per offrire una protezione ancora più efficace contro le minacce attuali, i nostri servizi di supporto includono anche aggiornamenti e upgrade specifici, assistenza tecnica competente, accesso a tool diagnostici elettronici e sostituzione tempestiva dei componenti hardware danneggiati.

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.

Supporto Dinamico 24x7

I clienti con infrastrutture di rete mission-critical non possono permettersi un'interruzione dei servizi. Il supporto dinamico 24X7 di SonicWALL, disponibile in contratti di uno, due o tre anni, offre un servizio di supporto tecnico per 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana e include:

SonicWALL Dynamic Support 24x7	
Supporto telefonico e via Web	Supporto telefonico e basato sul Web con assistenza in fase di configurazione e nella risoluzione dei problemi
Aggiornamenti software/firmware	Tutti gli aggiornamenti software e firmware disponibili
Sostituzione dell'hardware	Sostituzione anticipata dei componenti hardware guasti
Tool di supporto	Accesso ai tool di supporto elettronici di SonicWALL

Supporto Dinamico 8x5

Sviluppato per i clienti che necessitano di un supporto tecnico avanzato con aggiornamenti software e firmware costanti, il supporto dinamico 8X5 di SonicWALL è disponibile in contratti di uno, due o tre anni e include:

SonicWALL Dynamic Support 8x5	
Supporto telefonico e via Web	Supporto telefonico e basato sul Web con assistenza in fase di configurazione e nella risoluzione dei problemi durante le ore d'ufficio locali (dalle 8 alle 17 ora locale, dal Lunedì al Venerdì) ²
Aggiornamenti software/firmware	Tutti gli aggiornamenti software e firmware disponibili
Sostituzione dell'hardware	Sostituzione anticipata dei componenti hardware guasti
Tool di supporto	Accesso ai tool di supporto elettronici di SonicWALL



Guida ai servizi di supporto SonicWALL

Aggiornamenti software e firmware

Per i clienti che dispongono di un proprio staff IT certificato SonicWALL è disponibile il servizio di aggiornamenti software e firmware. Questa offerta semplificata include un abbonamento annuale agli aggiornamenti firmware e la sostituzione dei componenti hardware in caso di guasto.

Servizi di supporto SonicWALL

Servizi disponibili	Supporto telefonico e via Web	Aggiornamenti software e firmware	Garanzia hardware	Procedura RMA	Bollettino servizio
Supporto dinamico 8x5	✓	✓	1 anno ¹	Sostituzione anticipata	✓
Supporto dinamico 24x7	✓	✓	1 anno ¹	Sostituzione anticipata	✓
Aggiornamenti software e firmware ³		✓	1 anno ¹		
Sostituzione in loco	Richiede 8x5 o 24x7	Richiede 8x5 o 24x7	N/D	In loco, 8x5 o 24x7	
Comprehensive GMS	8x5 e 24x7 opzionali	✓	1 anno ¹	Sostituzione anticipata	✓

Assistenza in garanzia SonicWALL

Oltre ad essere estremamente robusti e affidabili, i prodotti SonicWALL sono facili da installare, configurare e gestire. L'assistenza in garanzia di SonicWALL offre ulteriori vantaggi, tra cui:

Per le serie SAVR 80 e TZ 150

Per 30 giorni a partire dalla data di inizio dell'assistenza in garanzia¹, i clienti possono usufruire del supporto dinamico 8x5 e degli aggiornamenti software e firmware. Qualora sia necessario sostituire un dispositivo guasto durante i primi 30 giorni della garanzia, SonicWALL invierà anticipatamente un'unità sostitutiva (tramite spedizione aerea) entro il giorno successivo alla richiesta. La restituzione del dispositivo danneggiato a SonicWALL deve avvenire entro 30 giorni; in caso contrario, al cliente sarà addebitato l'intero costo dell'unità sostitutiva.

Trascorsi 30 giorni dalla data d'inizio della garanzia, e per l'intera durata della garanzia hardware, SonicWALL fornirà l'unità sostitutiva tramite una spedizione via terra. La restituzione del dispositivo danneggiato a SonicWALL deve avvenire entro 30 giorni; in caso contrario, al cliente sarà addebitato l'intero costo dell'unità sostitutiva.

Per tutte le altre appliance SonicWALL

Per 90 giorni a partire dalla data di inizio della garanzia¹, i clienti possono usufruire del supporto dinamico 8x5 e degli aggiornamenti software e firmware. Qualora sia necessario sostituire un dispositivo guasto durante i primi 90 giorni della garanzia, SonicWALL invierà anticipatamente un'unità sostitutiva (tramite spedizione aerea) entro il giorno successivo alla richiesta. La restituzione del dispositivo danneggiato a SonicWALL deve avvenire entro 30 giorni; in caso contrario, al cliente sarà addebitato l'intero costo dell'unità sostitutiva.

Trascorsi 90 giorni dalla data d'inizio della garanzia, e per l'intera durata della garanzia hardware, SonicWALL fornirà l'unità sostitutiva tramite una spedizione via terra. La restituzione del dispositivo danneggiato a SonicWALL deve avvenire entro 30 giorni; in caso contrario, al cliente sarà addebitato l'intero costo dell'unità sostitutiva.

Assistenza in garanzia SonicWALL

Assistenza in garanzia	Supporto telefonico e via Web	Aggiornamenti software e firmware	Garanzia hardware	Procedura RMA	Bollettino servizio
Serie SAVR 80/TZ 150	30 giorni	30 giorni	1 anno ¹	Sostituzione anticipata nei primi 30 giorni	✓
Tutti gli altri prodotti	90 giorni ⁴	90 giorni	1 anno ¹	Sostituzione anticipata nei primi 90 giorni	✓



Guida ai servizi di supporto SonicWALL

Servizi di Sicurezza SonicWALL

SonicWALL fornirà il supporto telefonico e tramite Web per i servizi di sicurezza attivi, indipendentemente dall'appliance per la quale è attivato l'abbonamento. Il supporto per i servizi di sicurezza è limitato alla sottoscrizione e non include la risoluzione di problemi di funzionamento del dispositivo, aggiornamenti firmware/software e neppure la sostituzione dell'hardware danneggiato.

Per usufruire del supporto e degli aggiornamenti firmware/software per il SonicWALL Global Management System (GMS) è necessario un contratto di supporto GMS valido, indipendentemente dalla(e) appliance che vengono gestite mediante il GMS.

SonicWALL Support Service Reinstatement

Il contratto di supporto per un prodotto SonicWALL deve essere costantemente attivo. Generalmente, i nuovi contratti vengono applicati retroattivamente alla data di scadenza del contratto di garanzia o supporto più recente. Il servizio Reinstatement di SonicWALL consente ai clienti con un contratto di garanzia o di supporto scaduto da diversi anni di acquistare un nuovo contratto di garanzia e usufruire del supporto completo per 12 mesi a partire dalla data di attivazione. Il SonicWALL Support Service Reinstatement comprende anche un aggiornamento firmware, in modo che i clienti possano utilizzare le funzionalità più aggiornate del firmware. Per maggiori informazioni sull'acquisto di questo servizio, contattate il vostro rivenditore SonicWALL locale o il reparto vendite SonicWALL. Il servizio SonicWALL Support Service Reinstatement viene annullato in caso di acquisto di un contratto Dynamic Support o Comprehensive Gateway Security Suite di due o tre anni.

Come contattare il team di supporto

Per ogni richiesta di supporto, contattare il Centro di Assistenza Tecnica Globale SonicWALL del proprio paese.

Paese	Numero verde	Numero a pagamento
America del Nord		
Stati Uniti	+1 888.777.1476	
Canada	+1 888.777.1476	
Europa, Medio Oriente e Africa (supporto disponibile in inglese, francese, tedesco, italiano e spagnolo)		
Austria		+43 (0) 820.400.105
Belgio		+31 (0) 411.617.810
Repubblica Ceca		+31 (0) 411.617.810
Danimarca	807.02.652	
Egitto		+31 (0) 411.617.810
Finlandia	800.77.0265	
Francia	0800.970.019	+31 (0) 411.617.812
Germania	0800.0003.688	+31 (0) 411.617.813
Irlanda		+31 (0) 411.617.811
Italia	800.909.106	
Giordania		+31 (0) 411.617.810
Lussemburgo		+31 (0) 411.617.810
Paesi Bassi		0.411.617.810
Nigeria		+31 (0) 411.617.810
Norvegia	800.57.477	
Polonia		+31 (0) 411.617.810
Russia		+31 (0) 411.617.810
Arabia Saudita		+31 (0) 411.617.810
Sudafrica		+31 (0) 411.617.810
Spagna	900.811.056	+31 (0) 411.617.815
Svizzera	0800.562.221	+31 (0) 411.617.810
Svezia	+020.140.14.25	
Turchia		+31 (0) 411.617.810
Emirati Arabi Uniti	8000.4411.869	
Regno Unito	0800.0280.488	+31 (0) 411.617.811
Tutti gli altri Paesi		+31 (0) 411.617.810



Guida ai servizi di supporto SonicWALL

Asia / Pacifico		
Australia		+1 800.35.1642
Hong Kong		+1 800.93.0997
India		+1 800.425.9255
Giappone		+81 (0) 3.5460.5356
Nuova Zelanda		800.446489
Singapore		+ 800.110.1441
America Latina		
Brasile	0800.891.4306	
Messico		+1 888.777.1476

I numeri di telefono e gli orari d'ufficio sono soggetti a modifica. Per informazioni aggiornate visitare: <http://www.sonicwall.com/us/support/contact.html>.

Per ogni richiesta d'intervento sono necessarie le informazioni seguenti:

- Numero di serie dell'appliance
- Il vostro nome e cognome
- Il vostro indirizzo e-mail
- Il vostro numero di telefono
- Una descrizione del problema
- Livello di gravità del problema

Ai clienti che chiamano il Centro di Assistenza Tecnica EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa) viene offerto il supporto nella lingua del paese dal quale chiamano – In base al numero selezionato – o la possibilità di selezionare la lingua in cui desiderano comunicare (lingue disponibili: inglese, francese, tedesco, italiano e spagnolo). Dopodiché vengono offerte diverse opzioni, tra cui Supporto per partner CSSA, Supporto alle vendite, Supporto Email Security, Supporto CDP e supporto per altri prodotti SonicWALL.


Il supporto per i partner CSSA viene fornito – solamente in lingua inglese – dai nostri tecnici specializzati di livello Escalation, i quali sono autorizzati a verificare che gli utenti che si rivolgono a questo numero telefonico dispongano della qualifica necessaria per accedere a questo livello di supporto.

Nel caso in cui tutti i tecnici di Livello 3 siano impegnati, il chiamante può scegliere fra tre opzioni: attendere che un tecnico di Livello 3 si liberi, inoltrare la chiamata a un tecnico di livello inferiore, che registrerà tutti i dettagli e proverà a risolvere il problema ed eventualmente passerà la richiesta a un tecnico di Livello 3, oppure inoltrare la chiamata a un centralinista, che provvederà a fissare un appuntamento per far richiamare il cliente.

Come inviare una richiesta di assistenza elettronica

Il sofisticato sistema di gestione al supporto SonicWALL consente ai clienti di registrare, tenere traccia, gestire e aggiornare le richieste di assistenza online con la massima semplicità. Per creare una richiesta di supporto via Web andare all'indirizzo <https://www.customer.mysonicwall.com/ecustomer>. I link al sistema sono disponibili anche presso www.SonicWALL.com e www.MySonicWALL.com.

In caso di richiesta di supporto online non è possibile impostare una priorità elevata (livelli di gravità 1 e 2, vedere più avanti). Per ottenere un intervento immediato è necessario contattare il supporto SonicWALL telefonicamente.

Utilizzare l'account mysonicwall.com per accedere al sistema. Per creare una nuova richiesta di assistenza, selezionare "Create a Service Request". Digitare il numero di serie del dispositivo per il quale si richiede assistenza. Se non si conosce il numero di serie del dispositivo, fare clic sull'icona  per visualizzare un elenco delle unità registrate sul proprio account. Digitare quindi le informazioni richieste e fare clic sul pulsante "Submit".



Guida ai servizi di supporto SonicWALL

Entro 24 ore, SonicWALL invierà un'e-mail di notifica per segnalarvi che è disponibile un aggiornamento relativo alla vostra richiesta di assistenza. Per visualizzare l'aggiornamento, fare clic su "Check My Service Requests".

Per accelerare l'espletamento delle richieste di assistenza basate sul Web è consigliabile fornire il maggior numero di informazioni, tra cui report della richiesta di supporto tecnico, diagrammi di rete e qualsiasi altra informazione pertinente. Per la sua natura intrinseca, il supporto basato sul Web offre un'interazione ritardata e quindi occorre prevedere tempi di reazione più lunghi. In caso di problemi che necessitano di una risoluzione rapida, o per richiedere una escalation della propria richiesta di assistenza, contattare telefonicamente il nostro servizio di assistenza.

Aggiornamento sullo stato della richiesta di assistenza

Il supporto tecnico SonicWALL utilizza un sistema di tracciamento a livello mondiale in cui ogni richiesta di assistenza dei clienti viene registrata con un numero univoco (ad es. 1-123456789). Nel corso della sua esistenza, una richiesta di assistenza può avere uno degli stati seguenti:

Open: la richiesta di assistenza è stata creata ma non ancora assegnata a una risorsa tecnica

In Process: la richiesta di assistenza viene attualmente elaborata dal Centro di Assistenza Tecnica SonicWALL.

Waiting on Customer: è stato richiesto al cliente di inviare informazioni aggiuntive, necessarie al personale del Centro di Assistenza Tecnica per esaminare più a fondo il problema, oppure il cliente ha ricevuto le informazioni necessarie per risolvere il problema. In entrambe le situazioni è richiesta una reazione da parte del cliente per consentire al personale del Centro di Assistenza Tecnica di proseguire l'elaborazione della richiesta di assistenza.

Pending Closed: il Centro di Assistenza Tecnica ritiene di aver fornito la risposta o la soluzione corretta per risolvere il problema. Qualora il cliente ritenga di non aver ricevuto una risposta o una soluzione corretta, entro 5 giorni può "riaprire" una richiesta di assistenza. Questo processo non influisce sulla priorità di una richiesta di assistenza. Lo stato 'Pending Closed' viene utilizzato anche nel caso in cui non sia stato possibile contattare o ricevere una risposta dal cliente dopo svariati tentativi.

Livelli di gravità

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.

Gravità 2

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

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.

Gravità 4

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

*Nota bene: 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.

Livelli di servizio base

SonicWALL utilizza una struttura di supporto a tre livelli di escalation. La maggior parte delle problematiche vengono risolte al Livello 1. In caso di problemi che richiedano maggiore competenza tecnica o strumenti di testing avanzati è possibile accedere al supporto di Livello 2 e/o di Livello 3.



Guida ai servizi di supporto SonicWALL

Supporto di Livello 1

Risposta: direttamente al supporto telefonico competente, di norma 5 minuti o meno.

Definizione: informazioni generali sui prodotti, supporto per la configurazione, raccolta di informazioni di identificazione per problemi tecnici rilevanti, determinazione della natura di un problema (tecnico o non tecnico).

Escalation: dopo 30 minuti d'interazione con il tecnico specializzato del Livello 2, il quale stabilisce che è necessaria una escalation.

Supporto di Livello 2

Risposta: direttamente al supporto telefonico competente, in seguito al supporto di Livello 1.

Definizione: isolamento del problema e rilevamento del guasto per un prodotto specifico; simulazione in laboratorio e prova d'interoperabilità; definizione del piano d'azione; possibilità di analisi delle tracce.

Escalation: dopo due ore d'interazione con il tecnico specializzato del Livello 3, il quale stabilisce che è necessaria una escalation.

Supporto di Livello 3

Risposta: il supporto di Livello 3 viene pianificato in base alla disponibilità del cliente e del tecnico specializzato.

Definizione: correzione o generazione di rimedi per errori e/o difetti identificati. I problemi che richiedono risorse tecniche avanzate vengono gestiti dal supporto tecnico di Livello 3.

Escalation: a discrezione del tecnico specializzato del Livello 3, con approvazione della gestione servizi di supporto.

Linee guida per l'escalation

Ogni procedura di escalation nell'ambito dell'assistenza SonicWALL comporta decisioni sia predefinite che soggettive da parte del tecnico specializzato. Se le procedure di riparazione standard non hanno portato ad alcun risultato, il tecnico specializzato deciderà rapidamente quando eseguire l'escalation, identificando le risorse adeguate per risolvere il problema. Questa decisione può basarsi esclusivamente sui limiti di tempo previsti da SonicWALL (30 minuti o due ore fino al livello di escalation successivo) o su criteri più soggettivi. Il cliente può richiedere in qualsiasi momento di parlare con un manager qualora ritenga che il caso non venga trattato in maniera adeguata.

Se un problema non rientra nell'ambito di competenza o non è possibile raggiungere i contatti per l'escalation, il tecnico specializzato del supporto informerà l'Escalation Manager, il quale fa parte di un team di esperti a livello gestionale ed esecutivo. Il compito dell'Escalation Manager consiste nel raccogliere le risorse adeguate per risolvere la situazione e comunicare lo stato attuale al cliente.

Soddisfazione del cliente

L'obiettivo principale di SonicWALL è quello di soddisfare le aspettative del cliente, e proprio per questo motivo la soddisfazione del cliente è così importante per la nostra azienda. Quando contattate SonicWALL, ricordate che le telefonate e le richieste di assistenza via Web potrebbero venire monitorate a scopi di controllo qualità e di soddisfazione dei clienti. SonicWALL ha inoltre incaricato una società indipendente di eseguire periodicamente sondaggi telefonici per valutare il grado di soddisfazione dei clienti. I sondaggi telefonici, che solitamente non durano più di cinque minuti, ci permettono di raccogliere informazioni preziose sull'opinione dei clienti. Se venite contattati per un sondaggio telefonico, vi preghiamo quindi di dedicare alcuni minuti per fornire i vostri commenti e le vostre opinioni. Dopo la chiusura di una richiesta di assistenza può capitare che SonicWALL spedisca e-mail generate automaticamente per raccogliere informazioni aggiuntive sulla soddisfazione del cliente in merito alla risoluzione del problema.

Ruolo del Duty Manager del Centro di Assistenza Tecnica

Una figura chiave del Centro di Assistenza Tecnica è il Duty Manager, che è responsabile di qualsiasi problematica legata alla qualità del supporto. Dopo aver esaminato il problema, riferirà direttamente alla persona che ha posto tale problema. Ad ogni problema esaminato viene assegnato un numero di riferimento QMS (Quality Management System) univoco.



Guida ai servizi di supporto SonicWALL

Il Duty Manager è una figura gestionale, priva di competenze tecniche, con il compito di risolvere problemi generici relativi al servizio di assistenza. Non si tratta quindi di una persona da contattare per ottenere velocemente assistenza tecnica senza seguire le normali procedure previste.

Nei paesi dell'area EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa), il Duty Manager è raggiungibile dalle 9 alle 18 (CET) di tutti i giorni lavorativi tramite e-mail: dmanageremea@sonicwall.com o per telefono: +31 (0)411 619 133.

Condizioni di utilizzo di MySonicWALL.com

Al fine di garantire la sicurezza e la privacy dei propri clienti, SonicWALL ha implementato le seguenti condizioni di utilizzo del portale MySonicWALL.com.

Password

I clienti hanno la possibilità di modificare le loro password di accesso al portale MySonicWALL.com, comprese quelle che sono state dimenticate. A tale scopo è necessario inserire il nome utente e l'indirizzo e-mail utilizzati per accedere a MySonicWALL.com. Seguire poi i link "Forgot Password" e "Forgot Username" sulla homepage MySonicWALL per modificare la password.

Se non è possibile accedere a queste informazioni, inviare un'e-mail all'indirizzo registration@sonicwall.com. Per ottenere una modifica delle password occorre inviare il report del supporto tecnico (TSR, Tech Support Report) dell'unità registrata e dimostrare di essere l'attuale proprietario dell'unità (ad es. inviando la fattura di acquisto).

Trasferimento di unità da un account all'altro

I clienti possono trasferire le unità da un account MySonicWALL.com a un altro selezionando il link "Transfer" sulla pagina Service Management del portale MySonicWALL.com. La procedura di trasferimento deve essere iniziata dall'utente attualmente in possesso dell'unità registrata. Nel caso in cui l'unità sia registrata sotto un account che non è possibile controllare, i clienti devono contattare il titolare dell'account e richiedere di avviare il trasferimento. Esistono anche situazioni in cui ciò è impossibile o impraticabile.

Trasferimenti interaziendali

Situazione: il titolare dell'account *mySonicWALL.com* lascia un'azienda senza trasferire la registrazione o senza comunicare i dati dell'account a un altro dipendente.

Procedura: SonicWALL trasferirà la/le unità registrata(e) a un altro dipendente della stessa azienda se vengono soddisfatte le condizioni seguenti:

- La richiesta di trasferimento viene inviata per iscritto e contiene le seguenti informazioni: nome, qualifica, indirizzo fisico, indirizzo e-mail e numero di telefono.
- L'indirizzo e-mail del nuovo account ha lo stesso nome di dominio dell'account originario.

Tutti gli altri trasferimenti

Situazione: un rivenditore SonicWALL che ha seguito la registrazione di un'unità non lavora più o non ha tempo per eseguire il trasferimento; l'appliance era già stata registrata con un altro account; le unità registrate da consulenti non sono più disponibili, ecc.

Procedura: SonicWALL trasferirà l'unità registrata a un altro account se vengono soddisfatte le condizioni seguenti:

- La richiesta di trasferimento viene inviata per iscritto e contiene la ragione per cui viene richiesto il trasferimento e le informazioni seguenti: nome, qualifica, indirizzo fisico, indirizzo e-mail e numero di telefono.
- SonicWALL contatta tramite e-mail o telefonicamente l'utente registrato e gli richiede di inviare un'approvazione scritta del trasferimento.
- Nel caso in cui SonicWALL non riesca a contattare l'utente registrato, o se l'utente registrato non fornisce l'approvazione per il trasferimento, SonicWALL effettuerà ugualmente il trasferimento a condizione che il



Guida ai servizi di supporto SonicWALL

richiedente fornisca un report del supporto tecnico (TSR, Tech Support Report) dell'unità e dimostri di essere l'attuale proprietario dell'unità. Prima di procedere al trasferimento, SonicWALL verificherà che il codice di registrazione nel TSR corrisponda a quello dell'unità da trasferire.

Eccezioni

Eventuali eccezioni alle presenti condizioni d'impiego richiedono l'approvazione scritta del Direttore alle vendite regionale o del Vice Presidente dei Servizi di Assistenza.

Gestione del ciclo di vita del prodotto

La gestione del ciclo di vita del prodotto da parte di SonicWALL include quattro fasi successive al rilascio del prodotto: Last Time Buy (LTB), Active Retirement Mode (ARM), Limited Retirement Mode (LRM) e End of Support (EOS).

Last Time Buy

Last Time Buy (LTB) è una notifica avanzata in cui SonicWALL annuncia ai suoi clienti e partner la fine del processo di vita di un prodotto. La durata di questa fase è variabile e dipende da diversi fattori tra cui disponibilità del materiale, inventario SonicWALL e dei canali e richiesta da parte degli utenti finali. La procedura LTB ha uno scopo puramente informativo. I prodotti rimangono attivi in questa fase e SonicWALL continua a vendere contratti di supporto per questi prodotti.

Active Retirement Mode

Active Retirement Mode (ARM) è una dichiarazione in cui SonicWALL annuncia che cesserà di produrre o vendere attivamente un determinato prodotto. I prodotti che rientrano nella categoria ARM vengono eliminati da tutti i listini prezzi e dai prodotti collaterali al marketing. I contratti di supporto per i prodotti in questa fase rimangono disponibili e continuano ad essere offerti nei listini prezzi. Durante questo periodo SonicWALL rilascerà un numero limitato di aggiornamenti firmware, nuove funzionalità e correzioni degli errori di programmazione. Questa fase ha una durata tipica di 2 anni.

Limited Retirement Mode

Limited Retirement Mode (LRM) è una dichiarazione in cui SonicWALL annuncia che cesserà di sviluppare o rilasciare aggiornamenti firmware e correzioni degli errori di programmazione per un determinato prodotto. In base ad esigenze d'inventario, capacità tecniche e richiesta dei clienti, SonicWALL continuerà ad offrire contratti di supporto per i prodotti nella fase LRM, ma il supporto per tali prodotti sarà limitato esclusivamente alla consulenza tecnica e alla sostituzione dei componenti hardware danneggiati. LRM è una fase discrezionale nel ciclo di vita del prodotto.

End of Support

End of Support (EOS) è una dichiarazione in cui SonicWALL annuncia che non fornirà più contratti di supporto per un determinato prodotto e i rimanenti prodotti in giacenza verranno eliminati.

Lo stato attuale di un prodotto è consultabile all'indirizzo

<http://www.sonicwall.com/us/support/3003.html>. In caso di domande su prodotti specifici inviare un'e-mail a: Products@sonicwall.com.

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. Tutti i dispositivi delle serie TZ 150 e SAVR 80 dispongono di 30 giorni di assistenza in garanzia. I dispositivi acquistati e registrati in Europa, ad eccezione del Regno Unito, dispongono di 2 anni di assistenza in garanzia. Email Security viene fornito con una sottoscrizione di 14 giorni ad Email Protection Subscription & Dynamic Support (8x5).

²L'orario d'ufficio dalle 8 alle 17 (ora locale) viene definito 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

Guida ai servizi di supporto SonicWALL

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.

³Disponibile solo per i clienti e i partner certificati CSSA.

⁴Può variare in base all'area geografica.