



Support und Professional Services

Gut gerüstet gegen Internet-Bedrohungen

Wussten Sie, dass Ihr Netzwerk buchstäblich unter Beschuss liegt? Weit kritischer als die Zahl der Angriffe ist dabei die wechselhafte Natur der Bedrohungen: Zwar sind viele Gefahren bereits bekannt, doch jeden Tag tauchen neue, gefährlichere Angriffsvarianten auf. Diesen Wettlauf können Sie nur gewinnen, wenn Ihre Netzwerk- und Datensicherheitslösungen genauso schnell auf neue Bedrohungen reagieren wie diese entstehen.

SonicWALL® hat die Erfahrung und die Technologie, um Sie zu schützen. Unsere führenden Netzwerk- und Datensicherheitslösungen und das eigens dafür entwickelte Serviceportfolio bilden ein dynamisches Bollwerk gegen die ständig wechselnden Bedrohungsszenarien aus dem Internet. Mit unserem Serviceportfolio unterstützen wir Sie individuell beim Aufbau, bei der Verwaltung und bei der Aktualisierung Ihrer Netzwerksicherheitsinfrastruktur.

Die Services im Überblick:

- SonicWALL Dynamic und E-Class Support Services
- SonicWALL Premium Support Services
- SonicWALL Professional Services

SonicWALL Global Support Services

Mit unseren Support Services sorgen wir dafür, dass Ihre Netzwerksicherheit und Ihre Datenbackup- und Recovery-Infrastruktur immer auf dem neuesten Stand bleiben und mögliche Probleme in kürzester Zeit gelöst werden. Für einen umfassenden Netzwerkschutz jedoch braucht es heutzutage mehr. Unsere Support Services beinhalten daher auch wichtige Updates und Upgrades, kompetenten technischen Support, einen schnellen Hardware-Austausch sowie Zugriff auf zahlreiche elektronische Tools.

Dynamic Support

Dieses Servicepaket wurde für Kunden entwickelt, die einen kontinuierlichen Service in Form von regelmäßigen Firmware-Updates und intensivem technischem Support benötigen. SonicWALL Dynamic Support ist je nach Bedarf entweder während der üblichen Geschäftszeiten oder rund um die Uhr (24/7) verfügbar. Die Services im Überblick:

- Abo auf Firmware-Updates und -Upgrades
- Telefonischer, E-Mail- und webbasierter technischer Support
- Vorabaustausch von Hardware im Fehlerfall
- Abo auf SonicWALL Service Bulletins und Zugang zu elektronischen Support-Tools und Diskussionsgruppen

E-Class 24/7-Support

Der E-Class 24/7-Support steht nur Kunden mit E-Class-Lösungen zur Verfügung und bietet die Servicequalität und die Support-Funktionen, die Geschäftskunden für einen reibungslosen und effizienten Netzwerkbetrieb benötigen. Zusätzlich zu den Dynamic Support-Leistungen bietet der E-Class 24/7-Support direkten Kontakt mit einem Team hervorragend ausgebildeter und erfahrener Support-Ingenieure.

Comprehensive Global Management System (GMS)

Für Kunden, die ihre verteilten Netzwerke mit SonicWALL Global Management System (GMS) verwalten, stellt SonicWALL den Support Service Comprehensive GMS zur Verfügung. Dieser Service bietet für alle Appliances, die mit SonicWALL GMS verwaltet werden, die gleichen Vorteile wie ein E-Class 24/7-Supportvertrag. Doch das ist nicht alles. SonicWALL Comprehensive GMS stellt darüber hinaus Support und Software-Updates für die GMS-Anwendung selbst zur Verfügung. Und da Sie nur einen einzigen Co-Terminus-Vertrag abschließen, gilt für alle SonicWALL-Produkte das gleiche Ablaufdatum. Das vereinfacht die Verwaltung und verhindert, dass einzelne Support-Verträge unbemerkt ablaufen.

Garantie-Support

Der Garantie-Support von SonicWALL erstreckt sich auf sämtliche Hardware-Produkte, die nicht zur E-Class gehören, und deckt folgende Leistungen ab:

- Software- bzw. Firmware-Updates und -Upgrades zur Gewährleistung der Netzwerksicherheit
- Telefonischer, E-Mail- und webbasierter technischer Support während der üblichen Geschäftszeiten
- 1 Jahr Vorabaustauschgarantie für defekte Hardware
- Zugriff auf elektronische Support-Tools von SonicWALL

Hinweis: E-Class Appliances kommen nicht mit Garantie-Support

Kompetente Ansprechpartner zum Thema Netzwerk- und Datensicherheit

Für einen guten Support braucht man kompetente Mitarbeiter. Deshalb kennen unsere Support-Spezialisten jede einzelne SonicWALL-Lösung im Detail und verfügen über mehrjährige Erfahrung in den Bereichen Networking und Network Security. Unterstützt werden sie dabei durch die jeweils modernsten Tools und Verfahren. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass Sie jederzeit eine schnelle und hochqualifizierte Lösung zu Ihrem Problem erhalten.

Serviceangebot	Telefonischer und webbasierter Support	Firmware-Updates	Hardware-Garantie	Austauschverfahren	Service Bulletin
E-Class 24/7-Support	■	■	1 Jahr ¹	Vorabaustausch	■
Dynamic Support 8/5 ¹	■	■	1 Jahr ¹	Vorabaustausch	■
Dynamic Support 24/7	■	■	1 Jahr ¹	Vorabaustausch	■
Software- und Firmware-Updates ²		■	1 Jahr ¹	Vorabaustausch	
Vor-Ort-Austausch	8/5 oder 24/7 erforderlich	8/5 oder 24/7 erforderlich	Nicht zutreffend	Vor-Ort, 8/5 oder 24/7	
Comprehensive GMS	24/7	■	1 Jahr ¹	Vorabaustausch	■

Garantie-Support ¹	Telefonischer und webbasierter Support	Firmware-Updates	Hardware-Garantie	Austauschverfahren	Service Bulletin
Appliances (ohne E-Class)	90 Tage ³	90 Tage	1 Jahr	90 Tage Vorabaustausch	
E-Class Appliances	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	

¹Der Garantie-Support beginnt, sobald das Produkt registriert ist. Die Garantiezeiten für Hardware richten sich nach den landesspezifischen gesetzlichen Vorgaben. Bei telefonischem Support fallen möglicherweise Telefongebühren an. Die Telefonnummern und Supportzeiten können je nach Land variieren. Änderungen sind ohne vorherige Ankündigung möglich. Bei den Email Security-Lösungen sind 14 Tage Email Protection- Abo und Dynamic 8/5-Support enthalten. E-Class Appliances kommen nicht mit Garantie-Support. E-Class 24/7-Support ist nur für E-Class-Lösungen verfügbar. ²Nur für CSSA-zertifizierte Kunden und Partner verfügbar. ³Kann je nach Land unterschiedlich sein. ⁴8:00 - 17:00 Uhr ortsübliche Arbeitszeiten sind wie folgt definiert: Nordamerika: 8:00 - 17:00 Uhr Mountain Standard Time (MST); Lateinamerika: 8:00 - 17:00 Uhr, ortsübliche Geschäftszeiten im Land, in dem die Lösung implementiert wird; Europa, Afrika und naher Osten: 9:00 - 18:00 GMT +1; Asien-Pazifik-Raum: 8:00 - 17:00 Uhr, ortsübliche Geschäftszeiten im Land, in dem die Lösung implementiert wird; Japan: 17:00 - 2:00 UTC/GMT.

SonicWALL Premium Support Services

Überblick

Kunden mit geschäftskritischen Anwendungen und Systemen brauchen einen besonders leistungsfähigen Support. Genau hier setzt SonicWALL mit seinem Focused Technical Support-Service an und bietet nicht nur Support auf höchstem Niveau, sondern auch die schnellsten Reaktionszeiten der Branche.

Das Premium Support-Angebot besteht aus einer umfassenden Suite an proaktiven Services. Diese werden von einem SonicWALL Security Engineer (SSE) betreut, der Ihre technischen und geschäftlichen Anforderungen versteht. Als Focused Technical Support-Kunden stehen Ihnen nicht nur Fachexperten zur Seite, Sie erhalten auch eine besonders schnelle Unterstützung durch das SonicWALL Produkt-Management und profitieren von einer erweiterten Eskalation von Supportanfragen und einer reibungslosen Abwicklung beim Einsatz neuer Features. Genauso wichtig sind die wertvollen Beziehungen zwischen Kunden und Support-Mitarbeitern, die sich häufig auf die kundenbezogenen Innovations- und Vermarktungs-Prozesse (CLIC, Customer-Linked Innovation and Commercialization) auswirken.

SonicWALL Focused Technical Support

Die zertifizierten SonicWALL Security Engineers tragen entscheidend zum Erfolg des Focused Technical Support-Services bei. Sie können direkt Kontakt zu Ihrem SSE aufnehmen, der sich als Hauptansprechpartner um alle technischen Probleme beim Einsatz Ihrer SonicWALL-Lösungen kümmert. Ihr SSE arbeitet eng mit den Operations- und Network Engineering-Teams zusammen, um einen besseren Überblick über Ihre technischen Anforderungen zu bekommen und die passenden Lösungen für Sie zu finden.

Erweitern Sie Ihren Support

Mit den Global Support Services von SonicWALL können Sie den Support für Ihre SonicWALL-Lösung über die Garantiedauer hinaus verlängern. Unsere 8/5- und 24/7-Support Services enthalten kritische Software- und Firmware-Updates, webbasierten, E-Mail- und telefonischen technischen Support durch Experten, einen Hardware-Vorabaustausch-Service sowie Zugriff auf elektronische Selbsthilfe-Tools – alles zu einem günstigen Preis.

- Profitieren Sie von den neuesten Funktionen, die über Software- bzw. Firmware-Updates und -Upgrades verfügbar sind.
- Wenden Sie sich an einen technischen Support-Mitarbeiter oder kontaktieren Sie uns über das Web, falls Sie Unterstützung benötigen.
- Falls eine Komponente ausgetauscht werden muss, sorgt der Vorabaustausch-Service von SonicWALL dafür, dass am nächsten Tag ein Ersatzteil per Luftfracht versendet wird.
- Die Security Appliances von SonicWALL werden außerdem mit einer Hardware-Garantie für ein Jahr, die bis auf 3 Jahre verlängert werden kann, ausgeliefert.

Software- und Firmware-Updates	90 Tage	1 Jahr	2 Jahre	3 Jahre
Telefonischer und webbasierter Support	90 Tage	1 Jahr	2 Jahre	3 Jahre
Vorabaustausch von Hardware	90 Tage	1 Jahr	2 Jahre	3 Jahre

■ Kostenloser Garantie-Support¹ (nicht für E-Class-Lösungen)

□ Erweiterter Support mit den SonicWALL Global Support Services

Wenn Sie einen 1-, 2-, oder 3-Jahresvertrag für den E-Class 24/7-Support oder den Dynamic Support abschließen möchten, wenden Sie sich an Ihren lokalen SonicWALL-Ansprechpartner. Weitere Informationen sind telefonisch bei SonicWALL unter +49 (0)89 45 45 946 (für Deutschland) oder unter +41 (0)44 810 31 35 (für Österreich und die Schweiz) verfügbar.

	Focused Technical Support Ultra	Focused Technical Support Standard	Focused Technical Support Lite
Persönlicher Betreuer (Single Point of Contact) – SSE			
Hauptansprechpartner für den Kunden	■	■	■
Verantwortlich für technische Aktivitäten des Kunden	■	■	■
Bietet erstklassigen technischen Support	■	■	■
Sorgt für eine schnelle Behebung von Support-Problemen	■	■	■
Reibungsloses Eskalationsmanagement und Abwicklung von Feature-Anfragen	■	■	■
Vor-Ort-Betreuung von Kunden bei sehr komplexen technischen Problemen mit SonicWALL-Lösungen	Nach Vereinbarung durch SonicWALL und dem Kunden	-	-
Verfügbarkeit	Ortsübliche Geschäftszeiten; Montag-Freitag; Rund um die Uhr (24/7) je nach Bedarf verfügbar	Ortsübliche Geschäftszeiten; Montag-Freitag;	Ortsübliche Geschäftszeiten; Montag-Freitag;
Proaktive Kommunikation			
Laufende Aktualisierung der Vorfälle	■	■	-
SonicWALL Service Bulletins	■	■	-
Patch-Benachrichtigungen	■	■	-
Andere Updates	■	■	-
Reports			
Häufigkeit	Monatlich/Vierteljährlich/Jährlich	-	-
Bedarfsanalysen			
Häufigkeit	Vierteljährlich	-	-
Nachbetreuung			
Häufigkeit	Nach Ende langwieriger oder ungewöhnlicher Vorfälle	-	-
Eskalationsmanagement			
Direkter Kontakt mit Fachexperten	■	■	-
Eskalation von Feature-Anfragen	■	■	-
Erstklassige Tools und Ressourcen			
Zugriff auf Online-KnowledgeBase	■	■	■
Zugriff auf moderiertes Online-Forum	■	■	■
Abonnement für Newsletter und Bulletins	■	■	■
Einladungen zu Beta-Programmen	■	■	■



SonicWALL Professional Services

Mit den Professional Services bietet Ihnen SonicWALL eine Reihe nützlicher Leistungen, die ganz auf Ihre Anforderungen abgestimmt sind – angefangen von unserem Remote-Inbetriebnahme- und Konfigurationsservice bis hin zu unseren traditionellen projektbasierten Services. Die SonicWALL Consultants kennen sich nicht nur hervorragend mit den Produkten und Services von SonicWALL aus, sie bringen außerdem jede Menge Branchenerfahrung mit. Bei ihrer Arbeit greifen sie auf bewährte Methoden zurück und werden bei allen Projekten von SonicWALLs erstklassigem technischen Support unterstützt. Mit den Professional Services stellt Ihnen SonicWALL einige der besten Köpfe der Branche zur Seite.

SonicWALL Jump Start

Zeit ist kostbar. Technologien, mit denen Sie die Markteinführung Ihres Produkts oder Ihrer Dienstleistung beschleunigen können, müssen daher so schnell wie möglich implementiert werden. Um Ihre SonicWALL E-Class Appliance schnell und sicher zum Laufen zu bringen, benötigen Sie die Unterstützung von Experten vor Ort. Mit SonicWALL Jump Start wird die Implementierung Ihrer Sicherheitslösung zum Kinderspiel. Unsere Fachleute stehen Ihnen bei der Planung und Realisierung zur Seite. Ein erfahrener SonicWALL Systems Engineer (SE) prüft Ihre Implementierungspläne, Sicherheitskonfigurationen und Projektziele, und entwickelt ein Best Practice-Konzept, das Ihre Anforderungen optimal erfüllt.

- SonicWALL Jump Start für die E-Class Network Security Appliance-Serie
- SonicWALL Jump Start für die E-Class Secure Remote Access-Serie

Individuelle Consulting-Services

Jedes Unternehmensnetzwerk hat seine eigenen Netzwerk- und Datensicherheitsanforderungen. Unsere individuellen Consulting Services sind daher speziell auf einzelne Kunden und Projekte zugeschnitten. Zu unseren Beratungsleistungen gehören:

- Sicherheitsanalysen – SonicWALL analysiert Ihr Netzwerk, ermittelt das aktuelle Sicherheitsniveau und prüft Firewalls, Router und andere Netzwerkeinrichtungen auf mögliche Sicherheitslücken. Anschließend erstellen wir einen detaillierten Bericht zur Netzwerksituation aus interner Sicht sowie aus Sicht eines potenziellen Angreifers und nennen Ihnen konkrete Maßnahmen.
- Planung und Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen – Für Kunden, die eine umfassendere Betreuung wünschen, wertet SonicWALL die aktuelle Sicherheitsituation aus, entwirft eine passende Lösung und setzt diese um. Hierzu gehört auch die Ausarbeitung entsprechender Sicherheitsregeln, um sicherzustellen, dass die Lösung auf einer soliden Basis steht.

SonicWALL-Lösungen für umfassende Sicherheit



NETWORK
SECURITY



SECURE
REMOTE ACCESS



WEB & E-MAIL
SECURITY



BACKUP &
RECOVERY



POLICY &
MANAGEMENT

SonicWALL Deutschland

Tel: +49 89 4545 946 www.sonicwall.de

SonicWALL Schweiz

Tel: +41 44 810 31 35 www.sonicwall.ch

SonicWALL Österreich

Tel: +41 44 810 31 35 www.sonicwall.at

