



Standard Support

Service-Bestimmungen

SOPHOS
und **utimaco**
WWW.SOPHOS.DE

1. ÜBERSICHT

Diese Standard Support Service-Bestimmungen beschreiben die Service-Leistungen, die Sophos seinen Kunden bereitstellt, welche:

- eine befristete Lizenz erworben haben, die Standard Support umfasst, oder
- die Standard Support-Option als Zusatzleistung beim Kauf einer unbefristeten Lizenz erworben haben

Dieses Dokument legt fest, gemäß welcher Bestimmungen Sophos Standard Support Services für LIZENZIERTEN PRODUKTE geleistet werden:

- Umfang des für die LIZENZIERTEN PRODUKTE bereitgestellten technischen Supports
- Definition der Prioritätsstufen, die den durch den Kunden gemeldeten Problemen mit den LIZENZIERTEN PRODUKTEN zugeordnet werden
- Beschreibung aller weiteren Service-Komponenten in Verbindung mit dem Standard Support Service

Soweit nicht anderweitig ausgewiesen, haben Benennungen mit durchgängiger Großschreibung in diesem Dokument die im Sophos Endnutzerlizenzvertrag definierte Bedeutung.

2. UMFANG UND KOMMUNIKATIONSWEGE DES STANDARD SUPPORTS

2.1 Umfang des Standard Supports

Der Kundensupport steht 52 Wochen im Jahr an 7 Tagen die Woche rund um die Uhr zur Verfügung, einschließlich gesetzlicher und öffentlicher Feiertage.

Der technische Support von Sophos behandelt die durch den Kunden gemeldeten Probleme (in diesem Dokument unter dem Begriff „VORFÄLLE“ zusammengefasst), die mit der Installation, Konfiguration, Verwaltung und Verwendung der LIZENZIERTEN PRODUKTE verbunden sind, in Übereinstimmung mit den in diesem Dokument dargelegten Reaktionszeiten, Eskalationsverfahren und Status-Updates, um:

- allgemeine, nicht in der DOKUMENTATION behandelte Fragen zu beantworten,
- Probleme zu beheben, die darauf beruhen, dass die LIZENZIERTEN PRODUKTE nicht wie in der DOKUMENTATION beschrieben funktionieren,
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf Virendesinfektion und die Verwendung der von Sophos bereitgestellten Dienstprogramme zur Wiederherstellung/Desinfektion bei Virenbefall zu gewähren,
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf die Bedrohungsanalyse zu gewähren,
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf die erweiterte Richtlinienkonfiguration und die Optimierung von Kundenfiltern zu gewähren.

Darüber hinaus bietet der technische Support von Sophos die in Abschnitt 5 dieser Service-Bestimmungen beschriebenen Service-Komponenten.

Sophos behält sich das Recht vor, Support-Leistungen zur Behebung von Problemen, die durch kundenspezifische Umkonfigurationen der Sophos Software, durch Sophos fremde Produkte oder Missachtung der Sophos Dokumentation verursacht wurden, zu verweigern. Eine solche Unterstützung kann auf Anfrage des Kunden gewährt werden. Die Vergütung dieser Leistungen erfolgt jedoch gemäß aktueller Stundensätze.

2.2 Kommunikationswege

Der technische Support von Sophos nutzt zur Aufnahme von VORFÄLLEN und zur Reaktion auf diese einen der folgenden Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen:

- Telefon
- E-Mail
- Internet

Entsprechende Telefon-Nummern, E-Mail-Adressen und URLs werden separat zur Verfügung gestellt.

HINWEIS: Sophos verlangt, dass alle VORFÄLLE der PRIORITÄTSSTUFEN „KRITISCH“ und „HOCH“ (gemäß der Definition der PRIORITÄTSSTUFEN in Abschnitt 3.1) per Telefon und nicht per E-Mail oder über das Internet gemeldet werden, damit eine möglichst zeitnahe Reaktion sichergestellt werden kann. Die Erstreaktion des technischen Supports von Sophos auf einen VORFALL der PRIORITÄTSSTUFE „KRITISCH“ erfolgt in der Regel per Telefon. Die nachfolgende Kommunikation kann entweder über einen der oben genannten Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen durchgeführt werden.

3. VORFALLSPRIORITÄTSSTUFEN

Damit der technische Support von Sophos einem VORFALL in effektiver Weise eine bestimmte Priorität zuordnen kann, sollte der Sophos Kunde für jeden gemeldeten VORFALL entsprechend den im nachfolgenden Abschnitt 3.1 aufgeführten Beschreibungen eine PRIORITÄTSSTUFE anfordern.

3.1 Definition der Prioritätsstufen

„KRITISCH“

Ein Problem mit einem LIZENZIERTEN PRODUKT, das zu einem vollständigen Betriebsausfall führt. Dabei können keine weiteren Prozesse mehr ausgeführt werden, und die Situation wird als unternehmenskritisch für den Kunden eingeschätzt. Eine akzeptable Interimslösung des Problems besteht nicht.

„HOCH“

Ein Problem mit einem LIZENZIERTEN PRODUKT, das zu einem schwerwiegenden Betriebsausfall führt und für das keine akzeptable Interimslösung besteht. Das Problem wirkt sich nachteilig auf das Unternehmensgeschäft des Kunden aus. Der Unternehmensbetrieb kann jedoch eingeschränkt aufrechterhalten oder umgeleitet werden.

„MITTEL“

Ein Problem mit einem LIZENZIERTEN PRODUKT, das zu keinem oder einem sehr geringen Betriebsausfall führt. Es handelt sich hierbei um einen VORFALL, der unangenehm ist, aber keine Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb hat.

„NIEDRIG“

Fragen zum Betrieb eines LIZENZIERTEN PRODUKTS sowie Vorschläge zu Änderungen an einem Sophos Produkt oder der zugehörigen Produktdokumentation.

3.2 Zuordnung von Prioritätsstufen

Sämtlichen durch den Kunden gemeldeten VORFÄLLEN wird nach Ermessen des technischen Supports von Sophos eine PRIORITÄTSSTUFE zugeordnet. Diese Zuordnung erfolgt unter Berücksichtigung der durch den Kunden gemäß Abschnitt 3.1 angeforderten Stufe sowie der durch den Kunden bereitgestellten Informationen zum VORFALL.

Wenn der Kunde bei Meldung des VORFALLS keine PRIORITÄTSSTUFE angefordert hat, ordnet der technische Support von Sophos die PRIORITÄTSSTUFE „MITTEL“ zu.

3.3 Mehrere Supportvorfälle

Wenn sich ein VORFALL auf mehrere separate Probleme bezieht, teilt der technische Support von Sophos die einzelnen Probleme in voneinander unabhängige VORFÄLLE auf und klassifiziert diese gemäß den im oben aufgeführten Abschnitt 3.1 beschriebenen PRIORITÄTSSTUFEN.

3.4 Neuordnung von Prioritätsstufen

Wenn bei einem Kunden ein Problem mit den LIZENZIERTEN PRODUKTEN auftritt, das mit einem bereits zuvor gemeldeten und behobenen VORFALL identisch ist, muss dieser Kunde das Problem als neu zu registrierenden VORFALL melden. Dem erneut aufgetretenen VORFALL wird gemäß den im oben aufgeführten Abschnitt 3.1 beschriebenen PRIORITÄTSSTUFEN eine Priorität zugeordnet. Wenn sich die Situation bei einem gemeldeten VORFALL in Verbindung mit den LIZENZIERTEN PRODUKTEN zuspitzt, kann der Kunde eine Neueinstufung des VORFALLS in eine höhere PRIORITÄTSSTUFE beantragen.

4. REAKTION DES SUPPORTS

4.1 Definition

Reaktion

Die Reaktion des technischen Supports von Sophos auf sämtliche durch den Kunden gemeldeten VORFÄLLE erfolgt in Form einer Registrierungsbestätigung. Diese gibt an, dass der VORFALL registriert, einer PRIORITÄTSSTUFE zugeordnet und einem Supporttechniker von Sophos zugewiesen wurde.

Status-Updates

Der technische Support von Sophos stellt dem Kunden in regelmäßigen Abständen gemäß der PRIORITÄTSSTUFE Status-Updates zu dem gemeldeten VORFALL zur Verfügung, um sicherzustellen, dass der Kunde lückenlos über Fortschritte bei der Behebung des VORFALLS informiert wird.

Behebung

Ein VORFALL gilt als behoben, wenn eine der folgenden Situationen eintritt:

- Die ursprüngliche Frage wurde beantwortet.
- Für das ursprünglich gemeldete Problem wurde eine Lösung bereitgestellt.
- Für das ursprünglich gemeldete Problem wurde eine Interimslösung bereitgestellt, und eine Lösung wird im Rahmen eines zukünftigen Updates verfügbar gemacht.
- Die Behebung des Problems ist für ein zukünftiges Update geplant. Der Kunde hat sich einverstanden erklärt, bis zur Veröffentlichung dieses Updates zu warten, und benötigt keine Interimslösung.

5. STANDARD SUPPORT SERVICE-KOMPONENTEN

Über den oben beschriebenen technischen Support hinaus stehen Kunden mit Standard Support-Option folgende Service-Komponenten zur Verfügung.

5.1 Downloads, Updates und Wartung

Standard Support-Kunden verfügen über:

- Webbasierten Zugriff auf Sophos Malware-, Spam und URL-Updates zum raschen Schutz vor den neuesten Sicherheitsbedrohungen
- Webbasierten Zugriff auf die neuesten Versionen der LIZENZIERTEN PRODUKTE, einschließlich Fehlerkorrektur-Updates und Funktions-Upgrades

5.2 Support über das Internet

Standard Support-Kunden verfügen über Zugriff auf die folgenden webbasierten Services:

- Detaillierte Sophos Produktdokumentation, einschließlich Installationshinweise und Benutzerhandbücher
- Aktuelle Informationen zu Sicherheitsbedrohungen und Sicherheitsupdates
- Kontaktinformationen zu den weltweiten Support-Offices
- Melden von Support-VORFÄLLEN direkt über Web-Formular
- Eine umfassende Knowledgebase mit Suchfunktion

5.3 E-Mail-Abonnement-Services

Standard Support-Kunden profitieren von folgenden Abonnement-Services:

- Sophos IDE-Benachrichtigungen
- Sophos enews
- Sophos Support News
- Sophos Enterprise Solutions Product News

Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.sophos.de/security/notifications/>.

5.4 MyUtimaco

MyUtimaco steht nur Kunden von SafeGuard-Produkten mit aktuellem Wartungsvertrag zur Verfügung.

Mit **MyUtimaco** haben Kunden Zugriff auf folgende Funktionen:

- Neue SafeGuard Support-Vorfälle über die Website melden
- Download von SafeGuard-Produkt-Patches
- Download der der neusten Versionen der LIZENZIERTEN PRODUKTE oder Testlizenzen der neusten SafeGuard-Produkte

Die Registrierung bei **MyUtimaco** kann von dem Kunden unter Verwendung der Wartungsvertragsnummer selbst vorgenommen werden. Siehe: <http://www.utimaco.de/utimacoregistration/>

Kunden haben die Möglichkeit, weitere Administratoren zu benennen oder zu registrieren, die in ihrem Unternehmen für den Support von SafeGuard-Produkten zuständig sind.

6. UNTERSTÜTZUNG VON FREMDANBIETER-SOFTWARE

Einige Sophos Produkte enthalten Fremdanbieter-Software oder Schnittstellen für selbige. Der technische Support von Sophos behandelt durch den Kunden gemeldete Probleme, die sich auf Drittanwendungen beziehen, wie in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben:

6.1 Linux-Distributionen

Sophos Anti-Virus für Linux unterstützt zahlreiche Linux-Distributionen. Wenn Kunden Sophos Anti-Virus für eine nicht von Sophos unterstützte Linux-Distribution rekompilieren oder in ihren eigenen Linux-Kernel integrieren, behält sich Sophos das Recht vor, den technischen Support zurückzuziehen. Sophos bemüht sich, First Line-Support auf angemessenem Niveau zu leisten. Sollten Probleme auftreten, die eine Weiterleitung oder sonstige Schritte erfordern, kann Sophos nicht garantieren, dass solche Probleme gelöst werden.

6.2 Sendmail und Postfix Support

Sophos unterstützt die Verwendung von „Sophos PureMessage für UNIX“ mit Sendmail und/oder Postfix. Im Hinblick auf den Support von Sendmail oder Postfix MTA unterstützt der technische Support von Sophos nur die von Sophos zertifizierte Version von Sendmail und/oder Postfix, die im Lieferumfang der betreffenden Sophos Software enthalten ist. Dieser Support beinhaltet die Unterstützung und Beratung bei:

- Standardkonfigurationsdateien, -hilfsprogramme und -installationsszenarien sowie Konfigurationen, die vom Benutzer mithilfe des Sophos Software Management-Schnittstellentools oder des Befehlszeilenschnittstellentools von Sophos PureMessage für UNIX entwickelt wurden
- die in der von Sophos bereitgestellten DOKUMENTATION veröffentlichten Best Practices
- Sophos Upgrades und Patches für die im Lieferumfang enthaltenen Versionen von Sendmail und/oder Postfix

Da die Qualität der Integration von externen Versionen/Fremdanbieter-Versionen von Sendmail/Postfix mit PureMessage nicht gesichert ist, behält Sophos sich das Recht vor, für Probleme in Verbindung mit einer solchen benutzerdefinierten Konfiguration keinen Support zur Verfügung zu stellen und eine Installation der im Lieferumfang von PureMessage enthaltenen Postfix-/Sendmail-Version zur weiteren Behebung zu empfehlen. Der Kunde erkennt an, dass benutzerdefinierte MTAs wie Fremdanbieter-Versionen von Sendmail möglicherweise nicht über die erforderlichen Abhängigkeiten oder zutreffenden APIs (Application Programming Interfaces) verfügen, um mit der Sophos Software gekoppelt zu werden.

6.3 Sun JSMS Support

Der technische Support von Sophos ist ausschließlich auf die Bereitstellung von Unterstützung und Beratung für die Sun JSMS-Connector-Anwendung beschränkt, die im Lieferumfang der Sophos Software enthalten ist.

6.4 PostgreSQL Support

Der technische Support von Sophos unterstützt ausschließlich die von Sophos zertifizierte Version von PostgreSQL, die im Lieferumfang der betreffenden Sophos Software enthalten ist. Dieser Support ist beschränkt auf Folgendes:

- Unterstützung und Beratung bei der Standardkonfiguration
- Unterstützung und Beratung bei den Best Practices, die in der von Sophos bereitgestellten DOKUMENTATION veröffentlicht wurden
- Unterstützung und Beratung im Hinblick auf veröffentlichte Upgrades und Patches für solche Versionen von PostgreSQL

Für andere Versionen von PostgreSQL bietet der technische Support von Sophos keinen Support.

-Ende des Dokuments-