

Sophos Priority RMA Service (nur Deutschland)

Expresslieferung innerhalb von 4 Stunden für Firewall-Appliances der XGS-Serie

Überblick

Wenn geschäftskritische Systeme ausfallen, kann jede Minute Ausfallzeit Ihr Unternehmen Umsatz, Produktivität und Reputation kosten. Standardmäßige Zeitpläne für den Austausch von Hardware genügen den Anforderungen missionskritischer Operationen möglicherweise nicht.

Während das Hinzufügen von Redundanz durch Active-Passive- oder Active-Active-Hochverfügbarkeits-Cluster für größere Firewall-Implementierungen zum Standard geworden ist, ist dieser Ansatz für stark verteilte Organisationen, die Hunderte oder Tausende von Appliances verwalten, unter Umständen nicht praktikabel. In diesen Umgebungen stellen Netzwerkausfälle eine erhebliche betriebliche Herausforderung dar.

Um diesem Bedarf gerecht zu werden, bietet Sophos einen Priority Return Merchandise Authorization (Priority RMA Service) an, der einen beschleunigten Hardware-Austausch für anspruchsberechtigte Firewall-Appliances der Sophos XGS-Serie (d. h. Kunden, die über einen aktiven „Enhanced“- oder „Enhanced Plus“-Supportvertrag sowie eine gültige Priority RMA Subscription verfügen; siehe *Details zum Kauf*) innerhalb der Bundesrepublik Deutschland ermöglicht. Dieser ausschließlich in Deutschland verfügbare Service strebt einen schnellen Hardware-Austausch innerhalb von 4 Stunden nach Erstellen des RMA-Falls an, um Betriebsunterbrechungen zu minimieren.

Der Priority RMA Service gilt ausschließlich für Sophos Firewall Hardware-Appliances der XGS-Serie, wie in der entsprechenden Produkt-Dokumentation und im Serviceplan angegeben.

Der neue Sophos Priority RMA Service

Der Sophos Priority RMA Service ist eine optionale Zusatzleistung für bestehende „Enhanced“- und „Enhanced Plus“-Supportverträge und beinhaltet die beschleunigte Lieferung von Ersatzgeräten innerhalb eines angestrebten Lieferziels von 4 Stunden nach Erstellung eines RMA-Falls.

Alle Fälle werden im Vorfeld einer standardmäßigen technischen Diagnose durch qualifizierte Sophos-Support-Mitarbeitende unterzogen, um hardwarebedingte Defekte vor der Aktivierung des Service zu bestätigen. Dieses Verfahren gewährleistet, dass der 4-Stunden-Priority-Service die richtige Lösung liefert und ein unnötiger Austausch von Hardware vermieden wird, der sowohl ökologisch als auch finanziell ineffizient ist. Anhand der Diagnose wird ermittelt, ob das Problem hardwarebedingt ist. Bei nicht hardwarebedingten Problemen kann der Priority RMA Service nicht in Anspruch genommen werden.

Geografische Beschränkungen:

- Dieser Service wird ausschließlich in Deutschland angeboten, wobei folgende Einschränkungen gelten:
- In einigen Regionen Deutschlands kann keine Lieferung innerhalb von 4 Stunden angeboten werden. In den folgenden Postleitzahl-Regionen ist keine Lieferung innerhalb von 4 Stunden möglich, es kann jedoch eine Lieferung am nächsten Kalendertag angeboten werden:
 - 25718, 25845, 25849, 25859, 25863, 25867, 25869, 25938, 25946, 26465, 26474, 26486, 26548, 26571, 26579, 26757, 27498, 27499 („Ausgeschlossene Postleitzahlen“)
- Alle Postleitzahlen werden im Rahmen der RMA-Fallerstellung überprüft, um zu ermitteln, welches Service-Level wir bereitstellen können.
- Eine Servicebereitstellung außerhalb Deutschlands ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Die wichtigsten Vorteile:

- **Verringert Betriebsunterbrechungen:** Die Ersatz-Appliances werden von strategisch günstig gelegenen deutschen Vertriebszentren mit einer angestrebten Lieferzeit von vier Stunden versandt.
- **Optimiert Finanzinvestitionen:** Übernimmt Aufgaben wie Hardware-Bestandsverwaltung, Lagerhaltung und laufende Wartung für Sie.
- **Verbessert die operative Agilität:** Erleichtert die Skalierung Ihrer Infrastruktur und die nahtlose Erweiterung Ihrer Geschäftsprozesse, wenn die geschäftlichen Anforderungen dies erfordern.

Details zum Kauf:

- Verfügbar als Service-Vereinbarung mit Laufzeiten von 1, 3 oder 5 Jahren – je nach Auswahl des Kunden (oder Partners) zum Zeitpunkt des Kaufs.
- Muss für jede Hardware-Appliance einzeln erworben werden.
- Muss zusätzlich zu einem aktiven Enhanced- oder Enhanced-Plus-Supportplan für die jeweilige Appliance (identifizierbar anhand der Seriennummer) für die Dauer der Priority-RMA-Servicezeit erworben werden.

Service-Level-Verpflichtungen

- **Reaktionszeiten**
Sophos strebt eine Lieferung von Ersatz-Hardware innerhalb von vier (4) Stunden nach Erstellung des RMA-Falls an, sofern alle Voraussetzungen gemäß den Kundenverpflichtungen erfüllt sind.
- **Servicezeiten**
Das Service-Level-Ziel zur Reaktion innerhalb von vier Stunden gilt jederzeit (rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr). Bitte beachten Sie jedoch die für bestimmte Postleitzahlen geltenden Ausnahmen und die unten aufgeführten Haftungsausschlüsse.
- **Versand und Logistik**
Die fabrikneue Ersatz-Hardware wird aus von Sophos benannten Vertriebszentren in Deutschland bezogen und per Expresskurier an die vom Kunden angegebene Lieferadresse versandt.

Kundenpflichten

- **Korrekte Informationen**
Der Kunde ist verpflichtet, genaue und vollständige Informationen über die defekte Hardware bereitzustellen, insbesondere Servicevertragsnummer, Modellnummer, Seriennummer und eine detaillierte Beschreibung der Fehlfunktion.
- **Lieferort**
Die Lieferung erfolgt an die im bestehenden Supportvertrag hinterlegte Kundenadresse. In Ausnahmefällen kann eine alternative Lieferadresse angefragt werden, sofern ein ausreichender Nachweis der Berechtigung zum Empfang der Waren erbracht werden kann und sich der Lieferort im selben Gebiet wie die hinterlegte Kundenadresse befindet (ausgeschlossene Postleitzahlen ausgenommen). Die Genehmigung abweichender Adressen liegt im Ermessen von Sophos.
- **Zugang**
Der Kunde hat sicherzustellen, dass der angegebene Lieferort während des festgelegten Lieferfensters zugänglich ist und autorisiertes Personal zur Annahme der Ersatz-Hardware verfügbar ist. Falls der Zugang zum Gelände beschränkt ist oder eine besondere Sicherheitsfreigabe erfordert, muss der Kunde diese Details im Voraus mitteilen. Falls der Zugang zum Gelände nicht möglich ist, wird die Auslieferung auf den nächstmöglichen Liefertermin verschoben. Kann der Zugang zum Standort nicht gewährleistet werden, hat der Kunde die Möglichkeit, die Hardware am nächsten Kalender- oder Werktag zu erhalten.
- **Rücksenden defekter Hardware**
Der Kunde muss die defekte Hardware innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Erhalt des Ersatzgeräts an Sophos zurücksenden und dabei die von Sophos bereitgestellten Rücksendematerialien (ggf. dem Ersatzgerät beiliegend) und Anweisungen verwenden. Siehe die [Dokumentation zum RMA-Prozess](#).
- **Datenschutz**
Der Kunde hat vor der Rücksendung alle auf der defekten Hardware gespeicherten vertraulichen oder geschützten Daten zu löschen, zu sichern und/oder zu vernichten und ist allein für das Erfüllen dieser Verpflichtung verantwortlich.

Warranties und Haftungsausschlüsse

- **Warranty für Ersatz-Hardware**
Sämtliche Ersatz-Geräte sind neu und vom Modell her identisch mit der ursprünglichen defekten Einheit. Falls dieses Modell nicht mehr verfügbar ist, kann eine funktional gleichwertige Alternative angeboten werden, jedoch erst nach Rücksprache und in gegenseitigem Einvernehmen mit dem Kunden.
- Der in diesem Service Brief beschriebene Lieferzeitrahmen von vier Stunden ist ein angestrebtes Service-Level, das von Faktoren beeinflusst werden kann, die außerhalb unserer Kontrolle liegen. Dieser Zeitrahmen stellt weder ein garantiertes Service-Level noch eine vertragliche Verpflichtung dar. Sophos wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um dieses Ziel zu erreichen; die tatsächlichen Lieferzeiten können jedoch aufgrund von Schwierigkeiten bei der Erreichbarkeit des Standorts, regionalen Transport- und Logistikverzögerungen, der Verfügbarkeit von Kurierdiensten oder anderen betrieblichen Faktoren, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Sophos liegen, variieren.

Ausschlüsse

- Der Priority RMA Service deckt keine software-bezogenen Probleme, Konfigurationsfehler, Probleme mit der Netzwerkverbindung oder Ausfälle ab, die nicht auf Hardware-Defekte zurückzuführen sind.
- Der Serviceanspruch erlischt für Hardware, die von Unbefugten verändert, repariert oder manipuliert wurde.

Erste Schritte

Um mehr zu erfahren, die Berechtigung anhand Ihrer Postleitzahl zu prüfen oder eine Preisanfrage zu stellen, wenden Sie sich bitte an Ihren Sophos-Ansprechpartner oder einen autorisierten Sophos-Partner. Der Priority RMA Service zielt darauf ab, die Aufrechterhaltung der Geschäftsprozesse für deutsche Kunden zu optimieren, die auf eine ununterbrochene Netzwerkverfügbarkeit angewiesen sind.

Nutzungsbedingungen

Ihre Nutzung des Sophos Priority RMA Service unterliegt den Sophos-Nutzungsbedingungen für Endbenutzer: <https://www.sophos.com/de-de/legal/sophos-end-user-terms-of-use>

- Wenn das Vier-Stunden-Ziel aufgrund dieser einschränkenden Faktoren nicht erreicht werden kann, liefert Sophos die Ersatzhardware zum frühestmöglichen Zeitpunkt, was gegebenenfalls und soweit möglich eine Lieferung am nächsten Kalendertag oder am nächsten Werktag beinhalten kann.
- Es gelten keine Gutschriften, Rückerstattungen, Vertragsstrafen oder andere Formen der finanziellen Entschädigung für den Fall, dass das Vier-Stunden-Lieferziel nicht erreicht wird, unabhängig von der zugrunde liegenden Ursache oder den Umständen, die eine rechtzeitige Lieferung verhindern.
- **Haftungsausschluss für zusätzliche Warranties**
SO FERN HIERIN NICHT AUSDRÜCKLICH ANDERS ANGE GEBEN, SCHLIESST SOPHOS ALLE AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN WARRANTIES AUS, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT UND DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK.
- Siehe auch: <https://www.sophos.com/de-de/legal/hardware-warranty-policy>

Weitere Informationen

Sophos Firewall Hardware-Austausch – Servicevergleich

Service-Beschreibung	Advanced RMA	Priority RMA
Erforderliche Lizenz (pro Gerät)	Enhanced oder Enhanced Plus Support	Enhanced oder Enhanced Plus Support UND Priority RMA Service
Service-Verfügbarkeit	8x5	24x7
Hardware-Lieferung	Versand am nächsten Werktag (nach bestem Bemühen) <i>Ab Erstellung eines RMA-Falls</i>	Lieferziel innerhalb von 4 Stunden <i>Ab Erstellung eines RMA-Falls</i>
Ersatz-Appliance	Neu oder generalüberholt	Nur neu
Diagnose vor dem Austausch	Ja	Ja

Die angegebenen Zeiten stellen keine garantierten Lieferzeiten dar und unterliegen Faktoren, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Sophos liegen.

Sophos-Support-Pläne

	Enhanced	Enhanced Plus	TAM
Rund um die Uhr erreichbarer Multi-Channel-Support	✓	✓	✓
Software-Downloads, -Updates & -Wartung	✓	✓	✓
Zugriff auf Support-Knowledgebase und Support-Foren	✓	✓	✓
Hardware-Austausch (nur Appliances)	Advanced	Advanced	Advanced
Remote-Unterstützung	✓	✓	✓
Remote-Consulting		2–8 Stunden	✓
Bevorzugte Behandlung von Problemen und Samples		✓	✓
VIP-Kontakt zu Senior Support Engineers		✓	✓
Dedizierter Ansprechpartner im technischen Support			✓
Vorrangiger Zugriff auf Produktinformationen			✓
Personalisierte Kommunikation und Benachrichtigungen			✓
Optimierung von Performance und Features			✓
Verbesserte Eskalation			✓
Priority RMA Service (nur Deutschland)	Optionales Add-on	Optionales Add-on	Optionales Add-on

Weitere Informationen unter [sophos.com/de-de/support/technical-support](https://www.sophos.com/de-de/support/technical-support)