



#WeAreExclusive



# F5 Support

by Exclusive Networks

Exclusive Networks Deutschland GmbH  
Hardenbergstrasse 9a, 10623 Berlin  
Tel: +49 30 325131-0 | Fax: +49 30 325131-29100  
Services\_DACH@exclusive-networks.com  
[www.exclusive-networks.com/de](http://www.exclusive-networks.com/de)

Exclusive Networks Austria GmbH  
Heinrich Bablik-Straße 17 K21 | Top N06,  
2345 Brunn am Gebirge  
Tel: +43 1 3360337-0  
Services\_DACH@exclusive-networks.com  
[www.exclusive-networks.com/at](http://www.exclusive-networks.com/at)

Exclusive Networks Switzerland AG  
Bernstrasse 39, 8952 Schlieren  
Tel: +41 44 521 63 33 | Fax: +41 44 521 63 49  
Services\_DACH@exclusive-networks.com  
[www.exclusive-networks.com/ch-de](http://www.exclusive-networks.com/ch-de)



# Exclusive Networks Support – Ihr zuverlässiger Cybersecurity-Partner

Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf, denn jetzt geht es darum, dass Ihre Kunden nachhaltig zufrieden sind. Dazu gehört auch ein guter Support-Service.

Die Aufrechterhaltung der Sicherheitsinfrastruktur Ihrer Kundenumgebungen hat hohe Priorität.

Die Support Engineers von Exclusive Networks bieten fachmännische Triage-, Diagnose- und Lösungsunterstützung durch Security-Kenntnisse auf neuestem Stand. Unser Support Team bietet schnelle Reaktionen und hat eine enge Verbindung zum F5 Support Center.

## Exclusive Networks Support für F5 – Unsere Leistungen im Überblick

- Bis zu 24/7 Erreichbarkeit für Sie oder Ihre Kunden
- Hersteller-Eskalationen direkt auf 2nd Level:  
Sie bzw. Ihre Kunden sparen Zeit und Aufwand beim Telefonieren mit Technikern des Herstellers. Wir bearbeiten den Fall für Sie weiter, nachdem er an das F5 Support Center eskaliert wurde.
- Schnelle Antwortzeiten
- Zertifizierte und erfahrene Support-Engineers
- Einzigartige Lieferantenbeziehung:  
Wir haben die Ressourcen, die Zeit sowie die Beziehungen, um Anfragen und Fälle mit dem richtigen Kontakt zur richtigen Zeit zu beschleunigen.
- 80% der Cases werden direkt von unserem Team gelöst
- Persönlicher Kontakt zu den Exclusive Networks Support Engineers per Telefon, E-Mail und Support-Portal.
- Übernahme des Case Managements zum Hersteller
- RMA management



# Verfügbare Support Optionen

Die folgenden zwei Premium Support Optionen von Exclusive Networks sind telefonisch oder per E-Mail verfügbar:

**01 Exclusive Networks**  
Premium Support Service 8x5  
Telefon und E-Mail Support,  
Werktags von 09:00 - 18:00

**02 Exclusive Networks Premium**  
Support Service 24x7x365  
Telefon und E-Mail Support

## Prioritäten und Eskalation

Prio	Erläuterung	SLA Ziel-Reaktionszeiten	SLA Nachverfolgungszeiten
P1	<p><b>Kritisch</b></p> <p>Das Problem hat massive Auswirkungen auf den Betrieb. Der Fehler betrifft alle Nutzer oder geschäftskritische Anwendungen.</p>	< 1 Stunde	Alle 4 Stunden, bis das Problem gelöst oder ein Workaround bereitgestellt wurde.
P2	<p><b>Hoch</b></p> <p>Das Problem hat signifikante Auswirkungen auf den Betrieb, stellt jedoch keinen kompletten Ausfall dar. Einer oder mehrere Benutzer sind betroffen und es gibt keine Alternative oder kein Backup System um das Problem zeitweilig zu umgehen.</p>	< 4 Stunden	Täglich, bis das Problem gelöst oder ein Workaround bereitgestellt wurde.
P3	<p><b>Normal</b></p> <p>Durch den Ausfall des Gerätes, oder einer Funktion, sind ein oder mehrere Benutzer betroffen. Es existiert eine Alternative oder ein Backup System.</p>	< 8 Stunden	Alle 3 Tage, bis das Problem gelöst oder ein Workaround bereitgestellt wurde.
P4	<p><b>Niedrig</b></p> <p>Anfragen zu Funktionen und kleinere Probleme, die nicht den Betrieb beeinflussen.</p>	< 16 Stunden	Wöchentlich, bis das Problem gelöst oder ein Workaround bereitgestellt wurde.



# Exclusive Networks Support – Weitere Mehrwerte für Ihr Geschäft

Für Ihren Unternehmenserfolg unterstützen wir Sie mit weiteren Services – vom Aufbau von Know-how über Professional Services bis zu Finanzierungs-Leistungen.

- Events & Workshops
- Technische Trainings
- Installation/Configuration
- Support für weitere Hersteller
- Deployment as a Service (Hardware-Einbau beim Kunden vor Ort)
- Engineer as a Service (Hardware-Austausch beim Kunden vor Ort)
- Provisioning as a Service (Staging / Pre-Konfiguration)
- Managed SOC
- Teststellungen
- X-PS Payment und Invoicing Solution
- Exclusive Access (Kundenportal zur Überwachung von Bestellungen, Lieferungen etc.)
- Marketing

Sprechen Sie uns an – wir freuen uns auf Ihren Anruf oder Ihre Nachricht und beraten Sie gern.

Exclusive Networks Deutschland GmbH  
Hardenbergstrasse 9a, 10623 Berlin  
Tel: +49 30 325131-0 | Fax: +49 30 325131-29100  
Services\_DACH@exclusive-networks.com  
[www.exclusive-networks.com/de](http://www.exclusive-networks.com/de)

Exclusive Networks Austria GmbH  
Heinrich Bablik-Straße 17 K21 | Top N06,  
2345 Brunn am Gebirge  
Tel: +43 1 3360337-0  
Services\_DACH@exclusive-networks.com  
[www.exclusive-networks.com/at](http://www.exclusive-networks.com/at)

Exclusive Networks Switzerland AG  
Bernstrasse 39, 8952 Schlieren  
Tel: +41 44 521 63 33 | Fax: +41 44 521 63 49  
Services\_DACH@exclusive-networks.com  
[www.exclusive-networks.com/ch-de](http://www.exclusive-networks.com/ch-de)