

Centres de support agréés (ASC) Palo Alto Networks – Support Premium Exclusive Networks

Nos centres de support agréés Palo Alto Networks (ASC) sont présents en régions EMEA, DACH et APAC. Ils fournissent le Support Premium Exclusive Networks, une offre de support de 1ère et 2ème ligne pour Palo Alto Networks.

Les clients finaux peuvent avancer l'esprit tranquille : ils bénéficient des accords de niveau de service de Palo Alto Networks, mais à un coût plus abordable et avec des temps de réponse plus courts que ceux obtenus directement auprès du fournisseur.

Exclusive Networks Premium Support est une offre de support technique 24h/24, 7j/7, avec une autorisation de retour de matériel (RMA) pouvant aller jusqu'à 4 heures. Le service couvre actuellement les firewalls nouvelle-génération de Palo Alto Networks, Prisma Access et Cortex XDR.

Nos centres de support agréés sont composés d'ingénieurs certifiés Palo Alto Networks. Dans plus de 80 % des cas, notre équipe trouvera elle-même la solution. Si cela n'est pas possible, en tant que partenaire de support agréé de Palo Alto Networks, nous transmettrons le cas de votre client à Palo Alto Networks.

Avantages du Support Premium Exclusive Networks pour Palo Alto Networks

- Accès immédiat 24h/24, 7j/7, aux ingénieurs support d'Exclusive Networks : nous répondons aux appels dans les 15 secondes.
- Remontée des dossiers Palo Alto Networks : épargnez à vos clients du temps et des tracas. Nous continuons à gérer le cas même après l'escalade vers le support de Palo Alto Networks.
- Notre relation unique avec Palo Alto Networks nous permet d'accélérer les demandes : votre dossier est traité par le bon contact, au bon moment.
- Une large expertise en matière de cybersécurité - Notre équipe travaille quotidiennement sur des environnements multifournisseurs : nous sommes à même d'identifier plus rapidement les éventuels problèmes.
- Un bilan de résolution solide : moins de 20 % de nos cas sont transmis à Palo Alto Networks.
- Des accords de niveau de service équivalents, à un coût plus abordable : nous offrons les mêmes accords de niveau de service que Palo Alto Networks, comme indiqué ci-dessous.

Synthèse des accords de niveau de service du Support Premium Exclusive Networks

Support téléphonique

24h/24, 7j/j, 365/an

Niveau de sévérité 1 – Critique

- > Le produit est hors service et l'environnement de production du client est gravement affecté. Aucune solution de contournement n'est encore disponible.
- > **Délai de réponse aux appels** : <1 heure
- > **Fréquence de suivi** : Toutes les 4 heures jusqu'à ce que le problème soit résolu ou qu'une solution de contournement soit mise en place.

Niveau de sévérité 2 – Élevé

- > Le produit est endommagé. L'environnement de production du client est opérationnel mais impacté.
- > **Délai de réponse aux appels** : <4 heures
- > **Fréquence de suivi** : Chaque jour ouvrable jusqu'à ce que le problème soit résolu ou qu'une solution de contournement soit mise en place.

Niveau de sévérité 3 – Moyen

- > Une fonction du produit est défaillante. L'environnement de production du client n'est pas affecté. L'équipe de support est informée du problème et une solution de contournement est disponible.
- > **Délai de réponse aux appels** : <8 heures ouvrables
- > **Fréquence de suivi** : Tous les 3 jours ouvrables jusqu'à ce que le problème soit résolu.

Niveau de sévérité 4 – Faible

- > Problème non critique, qui n'a pas d'impact sur les activités du client. Requêtes de fonctionnalités, d'informations, de documentation, de mode d'emploi et d'améliorations émanant du client.
- > **Délai de réponse aux appels** : <16 heures ouvrables
- > **Fréquence de suivi** : Une fois par semaine jusqu'à ce que le problème soit résolu.

RMA (jour ouvrable suivant inclus, ou 4 heures en option).

En savoir plus

Pour en savoir plus sur le service de Support Premium d'Exclusive Networks pour Palo Alto Networks, **contactez-nous dès maintenant**.

À propos d'Exclusive Networks

Nous sommes le spécialiste mondial de la sécurisation des infrastructures numériques. Nous accompagnons les utilisateurs et les entreprises vers un avenir numérique 100% fiable.

Nous possédons des bureaux dans 46 pays et proposons nos services dans plus de 170 pays, sur cinq continents. Notre modèle combine une approche locale et une puissance de distribution mondiale.

Nos clients peuvent s'appuyer sur des technologies de cybersécurité de pointe pour adopter une approche disruptive. Avec nous, ils font preuve d'une pertinence sans cesse renouvelée, créent de la valeur et accèdent à de nouvelles opportunités.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur : www.exclusive-networks.com/fr