



#WeAreExclusive



EXCLUSIVE  
NETWORKS

FORTINET®

# Fortinet Support

von Exclusive Networks

**Exclusive Networks Austria GmbH**  
Heinrich Bablik-Straße 17 K21 | Top N06  
2345 Brunn am Gebirge

Tel: +43 1 3360337-0 | Fax: +43 1 3360337-11  
Email: [Services\\_DACH@exclusive-networks.com](mailto:Services_DACH@exclusive-networks.com)

**Exclusive Networks Deutschland GmbH**  
Hardenbergstrasse 9a, 10623 Berlin

Tel: +49 30 325131-0 | Fax: +49 30 325131-29100  
Email: [Services\\_DACH@exclusive-networks.com](mailto:Services_DACH@exclusive-networks.com)



# 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.

Unser Support-Team ist an Ihrer Seite, um Probleme schnell und kompetent zu lösen.

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

- Bis zu 24/7 Erreichbarkeit für Sie oder Ihre Kunden
- 90% der Cases werden direkt von unserem Team gelöst
- Schnelle Antwortzeiten
- Zertifizierte und erfahrene Support-Engineers
- Deutschsprachiger Support (auf Wunsch in Englisch)
- Persönlicher Kontakt zu den Exclusive Networks Support Engineers per Telefon, E-Mail und Support-Portal
- Übernahme des Case Managements zum Hersteller
- RMA Management
- Unterstützung bei neuen Feature Releases und Software Updates vom Hersteller (Feature Releases/Updates werden nur vom Hersteller im Rahmen eines Supportvertrages zur Verfügung gestellt).
- Hersteller-Eskalationen direkt auf 2nd Level

Der Fortinet Support Service von Exclusive Networks ist nur zusammen mit einem gültigen FortiCare Vertrag möglich.



# Exclusive Networks Supportlevels

Der Exclusive Networks Support bietet Ihnen maßgeschneiderte Supportlevels:

- 8/5 oder 24/7 Hotline
- Der Austausch defekter Hardware durch gleichwertige Hardware, erfolgt nach qualifizierter Feststellung eines Hardwaredefektes durch unseren Support und dem Hersteller.
- Die neue Hardware wird vom Hersteller versendet.

## Prioritäten und Eskalation

|      |                                                                                                                                                                                                                                                        |                     | <b>Eskalation</b><br><b>Sollten Zielantwortzeiten nicht eingehalten werden können, wird wie folgt eskaliert.</b> |                    |                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Prio | Erläuterung                                                                                                                                                                                                                                            | Zielantwortzeiten   | Eskalation 2nd Level                                                                                             | Support Management | Hersteller               |
| P1   | Kritisch<br>Das Problem hat massive Auswirkungen auf den Betrieb. Der Fehler betrifft alle Nutzer oder geschäftskritische Anwendungen.                                                                                                                 | 30 Minuten          | 30 Minuten                                                                                                       | 2 Stunden          | Nach Bedarf/<br>Ermessen |
| P2   | Hoch<br>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. | 2 Stunden           | 4 Stunden                                                                                                        | 6 Stunden          | Nach Bedarf/<br>Ermessen |
| P3   | Normal<br>Durch den Ausfall des Gerätes, oder einer Funktion, sind ein oder mehrere Benutzer betroffen. Es existiert eine Alternative oder ein Backup System.                                                                                          | 4 Stunden           | 1 Arbeitstag                                                                                                     | 2 Arbeitstage      | Nach Bedarf/<br>Ermessen |
| P4   | Niedrig<br>Anfragen zu Funktionen und kleinere Probleme, die nicht den Betrieb beeinflussen.                                                                                                                                                           | Nächster Arbeitstag | 1 Woche                                                                                                          | 2 Wochen           | Nach Bedarf/<br>Ermessen |



# Exclusive Networks Fortinet Assist – Das Plus zum Fortinet Support

Als weitere Option zu unserem Exclusive Networks Fortinet Support, bieten wir Ihnen unseren Fortinet Assist Service für die FortiGate Appliances an.

Mit **Exclusive Fortinet Assist Service** erwerben Sie die Leistungen des **Exclusive Networks Fortinet Support plus weitere Leistungen**, für Sie oder in Partnerschaft mit Ihnen, für Ihren Kunden.

Im Exclusive Fortinet Assist sind die Leistungen des Exclusive Fortinet Supports enthalten, wie Beratung und Unterstützung bei der Planung, Prüfung und Implementierung von:

- Zusätzlichen Firewall Regeln
- Site-to-Site VPN
- Client-to-Site VPN
- NAT Regeln
- Object Management
- Routing Management
- Anbindung an FortiCloud
- Software Updates
- Anbindung von FortiSwitch und FortiAP

Folgende Leistungen sind nicht im Fortinet Assist enthalten:

- Dynamische Routingprotokolle, HA Konfigurationen, Entwicklung von angepassten Captive Portals, QoS oder Traffic Shaping.
- Konfiguration von weiteren VDOMs, IPv6 Konfigurationen, Konfigurationen im s.g. Transparenten Modus
- Weiterhin sind alle Konfigurationen auf Workstations, Servern ausgeschlossen

Exclusive Networks Fortinet Assist gibt es in folgenden Varianten:

| SKU                | Beschreibung                                               | Listenpreis |
|--------------------|------------------------------------------------------------|-------------|
| P-SP010-1Y-FO-0001 | EXN Fortinet Assist up to 4x Series – per Device – 1 Year  | 200 €       |
| P-SP010-1Y-FO-0002 | EXN Fortinet Assist up to 6x Series – per Device – 1 Year  | 300 €       |
| P-SP010-1Y-FO-0003 | EXN Fortinet Assist up to 8x Series – per Device – 1 Year  | 400 €       |
| P-SP010-1Y-FO-0004 | EXN Fortinet Assist up to 10x Series – per Device – 1 Year | 500 €       |



# Exclusive Networks – 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
- Finanzierung und Leasing
- 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 Austria GmbH**

Heinrich Bablik-Straße 17 K21 | Top N06  
2345 Brunn am Gebirge

Tel: +43 1 3360337-0 | Fax: +43 1 3360337-11  
Email: [Services\\_DACH@exclusive-networks.com](mailto:Services_DACH@exclusive-networks.com)

## **Exclusive Networks Deutschland GmbH**

Hardenbergstrasse 9a, 10623 Berlin

Tel: +49 30 325131-0 | Fax: +49 30 325131-29100  
Email: [Services\\_DACH@exclusive-networks.com](mailto:Services_DACH@exclusive-networks.com)