

Informationen zum 7x24 Service Desk der Open Networks (ON)

1. Montag-Freitag (ausgenommen Feiertage in Österreich) zw. 8 und 18Uhr:

- **Generelle Email:** support@ong.at
 - für F5 Supportfälle auch f5-support@ong.at
 - für Cisco Supportfälle auch cisco-support@ong.at
 - für Isarflow Supportfälle auch isarflow-support@ong.at
 - für Barracuda Supportfälle auch barracuda-support@ong.at
- **Telefon:** +43-800-102380

2. Samstag, Sonntag, Feiertage in Österreich sowie zwischen 18 und 8Uhr:

- **Bereitschaftsdienst:** Tel.: +43-800-102380

3. Eskalationsstufen:

Diese Eskalationskontakte werden von unserer Bereitschaftsnummer bei technischen Problemen oder Nicht-Erreichbarkeit automatisch kontaktiert. Sie dienen hier lediglich zu Ihrer Information.

- **Eskalation 1:** DI (FH) Florian Pressler (Director Engineering)
fp@ong.at und +43-664-88445030
- **Eskalation 2:** DI (FH) Daniel Knözinger (Geschäftsführung)
dk@ong.at und +43 664 9469789

Bitte geben Sie bei einem Supportfall die Wartungsvertragsnummer (wenn vorhanden) und/oder die Seriennummern der betroffenen Geräte an.

Grundsätzlich können unsere Dienstleistungen auch außerhalb der vereinbarten Servicezeit bzw. ohne gültigen Servicevertrag zur Verfügung gestellt werden. Für solche Einsätze werden die Bereitschaftspauschale laut geltenden ON Stundensätzen sowie die tatsächliche Einsatzzeit nach Aufwand verrechnet.

Eine detaillierte Leistungsbeschreibung finden Sie unter: <https://opennetworks.at/service>