

Entdecken Sie die umfangreichen Support-Dienstleistungen des ESCde!

Das ESCde bietet für Sie als Kunde maßgeschneiderte Supportpakete, aus denen Sie je nach Art Ihrer IT-Umgebung und je nach Bedarf an technischer Unterstützung wählen können. Als Einstieg haben wir für Sie das **Basis-Paket** zusammengestellt, welches die von unseren Kunden am häufigsten in Anspruch genommenen Dienstleistungen beinhaltet und Sie als Administrator einer kleinen oder mittleren IT-Umgebung bestens versorgt. Ein Supportpaket, welches kaum Wünsche offen lässt, stellen wir Ihnen mit dem **Professional-Paket** zur Verfügung, das den Support aller gängigen Microsoft-Produkte und -Technologien sowie Consulting Services und proaktive Dienstleistungen beinhaltet, damit Sie neben der Nutzung von hochwertigem IT-Support stets auf dem neuesten Stand bleiben.

Um auch Ansprüchen auf höchstem Niveau gerecht zu werden, halten wir unser **Professional-Plus-Paket** für Sie bereit. Dieses Paket beinhaltet neben den umfangreichen Dienstleistungen des Professional Pakets zusätzlich den Zugriff auf Microsoft Premier Services und bietet somit eine neuartige und innovative Integration von Dienstleistungen. Das bedeutet für Sie als Kunde beispielsweise, dass bei besonders dringenden Problemen rund um die Uhr an Ihrem Fall gearbeitet werden kann. Nähere Informationen zu allen Paketen sowie zu zusätzlichen Angeboten des ESCde erhalten Sie sowohl in dieser Broschüre als auch im Internet auf unserer Webseite www.ESCde.net.

Dienstleistungen	Basis-Paket	Professional-Paket	Professional-Plus-Paket
Produktsupport für Windows Plattformen (Desktop und Server Betriebssysteme, Netzwerkinfrastruktur, Active Directory) und Office	✓	✓	✓
Produktsupport für Windows Server System (Exchange Server, SQL Server, ISA Server, SharePoint Portal Server, Microsoft Operations Manager)		✓	✓
Support per Email auf Deutsch oder Englisch (Öffnen eines Falles ist 24x7 möglich)	✓	✓	✓
Öffnen eines Supportfalles per Telefon (innerhalb der ESCde-Geschäftszeiten) auf Deutsch oder Englisch	✓	✓	✓
Unbeschränkter Zugriff auf alle ESCde-Online-Ressourcen (Knowledge-Base, Whitepaper, Foren, Personalisierter Bereich <i>MyESC</i>)	✓	✓	✓
5-15 Stunden Consulting-Services (abhängig von der gewählten Supportkategorie)		✓	✓
Proaktive Supportservices		✓	✓
Technisches Training vor Ort (auf Anfrage, ist mit weiteren Kosten verbunden)		✓	✓
Consulting-Services und technischer Support vor Ort (auf Anfrage, ist mit weiteren Kosten verbunden)		✓	✓
Zugriff auf Microsoft Premier Services			✓
Fallbearbeitung 24x7 möglich			✓
Anzahl Supportanfragen	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt

Preisübersicht

Kat.	Anzahl Clients	Anz. benannte Kontakte	Basis-Paket	Professional-Paket	Professional-Plus-Paket
I	bis 50	1	549,00 €	729,00 €	–
II	bis 250	2	929,00 €	1299,00 €	–
III	bis 500	3	1069,00 €	1479,00 €	–
IV	unbegrenzt	3	–	–	3519,00 €
V	unbegrenzt	3	–	–	5519,00 €

Um die Supportpakete optimal an Ihre Bedürfnisse anzupassen, besteht die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Support-Kategorien zu wählen, die sich an der Anzahl der Client-PCs in Ihrem Netzwerk orientieren. Je nach gewählter Support-Kategorie können Sie eine bestimmte Anzahl an benannten Kontakten, sog. Customer Service Managern, aus Ihrem Team einsetzen, die dann mit uns innerhalb der Supportanfragen zusammenarbeiten.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und beziehen sich auf eine Vertragslaufzeit von einem Jahr. Da das ESCde keine gewinnorientierte Institution ist, dienen die von uns erhobenen Gebühren lediglich der Kostendeckung. Somit können wir sicherstellen, Ihnen als Kunde langfristig einen qualitativ hochwertigen und breit gefächerten Servicestandard zu bieten. Dieses günstige Angebot gilt nur für Einrichtungen der Forschung und Lehre, wie Universitäten und Schulen, sowie andere öffentliche, nicht-kommerzielle Einrichtungen.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann zögern Sie nicht, mit uns in Kontakt zu treten. Auf unserer Website www.ESCde.net können Sie mehr über uns und unsere Dienstleistungen erfahren. Gerne beantworten wir Ihre Fragen auch persönlich. Schreiben Sie hierzu einfach an Kundenservice@ESCde.net. Wir freuen uns auf Sie!