

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. Mit dem **Basis-Paket** haben wir Ihnen ein Paket mit den häufigsten Produkten unserer Kunden zusammengestellt, das 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. Es beinhaltet den Support aller gängigen Microsoft-Produkte und -Technologien sowie Consulting-Services und proaktive Dienstleistungen, 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 reaktive und proaktive Microsoft Premier-Leistungen, die Sie direkt und rund um die Uhr in Anspruch nehmen können. Mit diesem Punkt bietet Ihnen das ESCde somit eine einzigartige und innovative Integration von Dienstleistungen. Das bedeutet für Sie als Kunde, dass bei besonders dringenden Problemen, wie sie z.B. in Rechenzentren auftreten, 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 Serverbetriebssysteme, Netzwerkinfrastruktur, Active Directory) und Microsoft Office	✓	✓	✓
Produktsupport für Windows Server Systems (Exchange Server, SQL Server, ISA Server, Microsoft Office SharePoint Server, System Center Operations Manager)		✓	✓
Support per E-Mail 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-Onlinere Ressourcen (Knowledge-Base, Whitepaper, Foren, personalisierter Bereich MyESC, Falleinsicht/Archiv)	✓	✓	✓
Bis zu 15 Stunden Consulting-Services (abhängig von der gewählten Supportkategorie)		✓	✓
Proaktive Support-Services		✓	✓
Technisches Training vor Ort (auf Anfrage, mit weiteren Kosten verbunden)		✓	✓
Consulting-Services und technischer Support vor Ort (auf Anfrage, mit weiteren Kosten verbunden)		✓	✓
Zugriff auf Microsoft Premier-Services			✓
Fallbearbeitung 24x7 möglich			✓
Anzahl Supportanfragen	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt

Preisübersicht

Kat.	Clients	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 Supportkategorien zu wählen, die sich an der Anzahl der Client-PCs in Ihrem Netzwerk orientieren. Je nach gewählter Supportkategorie können Sie eine bestimmte Anzahl an benannten Kontakten aus Ihrem Team einsetzen, die supportberechtigt sind. Durch die Kanalisierung und Koordination der Anfragen über die supportberechtigten Ansprechpartner wird eine besonders effiziente Bearbeitung Ihrer Probleme gewährleistet.

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 im Bereich 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 Webseite 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!