



# Elite Cloud Support Services (CSS) Plan

## Gegevensblad

Als u of uw eindgebruikers kritieke workloads in de cloud of op locatie hebben die gegarandeerde responstijden en de allerhoogste prioriteit voor het oplossen van problemen vereisen, dan is het Elite CSS-abonnement van Tech Data voor u geschikt. Besteed uw technische ondersteuning uit aan Tech Data en maak uw interne medewerkers vrij voor andere, meer strategische activiteiten. Uw eindgebruikers hebben zelfs rechtstreeks toegang tot onze service, 24/7, en u kunt de service die u voor elke klant levert white label op maat maken.

### Voordelen van CSS Elite

- Toegang via meerdere kanalen voor u en uw eindgebruikers
- Hoogste prioriteitstelling voor tickets en oplossingsgerichte aanpak
- Zorg voor minimale downtime voor u en uw eindgebruikers
- Toegang tot de ticketingtool om tickets in te dienen en rapportage te verkrijgen
- Toegang tot hooggekwalificeerde cloudingenieurs
- Het is niet nodig om toegewijde, dure interne medewerkers te hebben om de technische ondersteuning te beheren
- Gegarandeerde SLA's voor initiële responstijd
- Onbepaalde cloudtickets
- Tickets op locatie in Pay as You Go, geen investeringen vooraf nodig
- 24/7 incidentenbeheer (naargelang de ernst)
- Aanpasbaar met extra functies om aan uw ondersteuningsbehoeften te voldoen

Aankoopties		Jaarcontract (minimale duur)
Ondersteuning kan aangevraagd worden door	>	Partner en eindgebruiker
SLA voor initiële responstijd (IRT)	>	1/2/4/6 uur (naargelang de ernst)
Toegangsmethoden	>	Tool voor telefoon, e-mail, livechat en ticketing
Ondersteuning in meerdere talen <sup>1</sup>	>	Telefoon (kantooruren)*, e-mail en livechat (24/7)
Producten	>	Cloud, hybride en op locatie
Microsoft Escalation Path	>	Eersteklas ondersteuning
Beheer van kritieke incidenten	>	Ja
Microsoft Proactive Services	>	Ja (evaluatie vereist voor offerte)

\*Kantooruren zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 18.00 uur (uitgezonderd feestdagen). <sup>1</sup> Beschikbare talen: Engels, Duits, Frans, Spaans

### Voorbeelden van extra functies

- Op maat gemaakte IRT SLA
- White label-service
- Ondersteuning van speciale projecten, bijvoorbeeld SAP-migratie hyper-care
- Taalondersteuning buiten kantooruren
- Toegewijde werkgroep van ingenieurs

### Volgende stappen:

Elite CSS services-contracten moeten worden besproken met uw lokale CSS-specialist om zo goed mogelijk op uw individuele behoeften te worden afgestemd.

Weet u niet zeker of dit CSS-aanbod geschikt is voor u en uw klanten? Bezoek onze **website** en neem deel aan onze evaluatie-enquête **van twee minuten** en kom meer te weten over ons CSS-aanbod.

**Stuur ons een e-mail: [microsoft@techdata.nl](mailto:microsoft@techdata.nl)**  
**of bel: +31 (0) 88 133 40 00**  
**[www.techdataloud.nl/css](http://www.techdataloud.nl/css)**

