



ADN Microsoft Service Desk	ADN Microsoft Service Desk Plus	Premier-Support für On-Premise Fälle
<p>Als Ihr Microsoft CSP Distributor sind wir natürlich auch dann für Sie da, wenn etwas mal nicht ganz so rund läuft. Im Optimalfall können unser ADN Cloud Team und ADN Professional Service Team Ihr Problem direkt lösen. Falls die auftretenden Probleme nur durch Microsoft direkt gelöst werden können, stellt die ADN während der Geschäftszeiten einen kostenfreien ADN Microsoft Service Desk bereit.</p> <p>Dieser übernimmt für Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Erstellen von Tickets bei Microsoft • Case- und Eskalationsmanagement • Unterstützung beim Sammeln von Ticket-relevanten Informationen <p>Neu: Innerhalb unserer Geschäftszeiten bieten wir eine Reaktionszeit von 2 Stunden an. Dieser Service wird mit 500,00€ pro Monat berechnet.</p>	<p>Ab sofort bieten wir Ihnen auch die Möglichkeiten, 24 Stunden am Tag sowie 7 Tage die Woche auf unseren Service Desk zuzugreifen!</p> <p>Dieser Service erweitert unseren Support für folgende Zeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montag – Freitag 17.00 Uhr – 08.00 Uhr • Samstags, Sonn- und Feiertage in NRW 00.00 Uhr – 24.00 Uhr • Reaktionszeit: 30 Minuten <p>Die Kosten für unseren 24/7 Support setzen sich zusammen aus einer Pauschale von 1.000,00 € / Monat und dem real erbrachten Aufwand (15-Minuten-Taktung):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montag – Freitag 17.00 – 08.00 Uhr: 225,00€ / Stunde • Samstag 00.00 – 24.00 Uhr: 225,00€ / Stunde • an Sonn- und Feiertagen: 300,00€ / Stunde <p>Konditionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mindestens 12 Monate • 3 Monate Kündigungsfrist • Monatliche Abrechnung zum Monatsersten 	<p>Sollten Probleme in On-Premise oder hybriden Installationen anfallen, ist der Support je nach Fall nicht über die Microsoft CSP Mitgliedschaft abgedeckt. Als ADN Partner haben Sie die Möglichkeit, auf den Microsoft Premier Support zuzugreifen. Dieser deckt ebenfalls On-Premise Tickets ab und wird mit 370,00€ / Stunde (30-Minuten-Taktung) berechnet.</p> <p>Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren ADN Accountmanager oder an unser ADN Cloud Team.</p>



Ihre ADN Ansprechpartner
T +49 234 36717-241 | E cloud@adn.de