

# Enterprise Support

Support von zertifizierten Experten



**Sicherheit, Stabilität und Verfügbarkeit der eigenen Systeme haben Sie sicher im Griff und stellen im Tagesgeschäft keine besondere Herausforderung dar. Was aber, wenn unerwartete Störungen auftreten? Vertrauen Sie auf unsere langjährige Erfahrung, um Störungen schnell und zuverlässig zu beheben.**

Bei unerwarteten IT-Störungen ist es gut zu wissen, dass man sich auf die Kompetenz der Mitarbeiter des Claranet Enterprise Support verlassen kann. Mit erfahrenen, deutschsprachigen Service-Mitarbeitern lösen wir auch komplizierte Störungen systematisch und stimmen uns mit Ihrem IT-Team ab. Damit sorgen wir für Kontinuität und Entlastung Ihrer internen Ressourcen.

Es erwartet Sie eine flexible und individuelle Betreuung Ihrer Betriebssysteme, IT-Infrastrukturen und Datenbanken. Dabei operieren wir für Sie in der Public- sowie Private-Cloud, On-Premises oder Hybrid. Auf Wunsch eskalieren unsere

Experten Ihre Problemfälle an den Hersteller-Support (z.B. Microsoft) und übernehmen für Sie das oft aufwendige und langwierige Ticket-Management (Sammlung von Logfiles, ...). Dabei bringen unsere Experten ihr Know-how ein und informieren Sie regelmäßig über den aktuellen Status.

Abgerundet wird das Angebot durch ein an den Bedürfnissen mittelständischer Kunden orientiertes Punktekonzept. Mit unserem Enterprise Support können Sie die im Vertrag enthaltenen Punkte frei verwenden. Ungenutzte Punkte können darüber hinaus in Services wie Training oder Beratung umgewandelt werden.

## Ihr Nutzen auf einen Blick



### Know-how

Plattformübergreifendes Expertenwissen für Microsoft, SAP Basis, SAP BW, Cloud (Azure, AWS), Linux und VMware



### Deutschsprachig

Agiler Support von Mitarbeitern aus Deutschland



### Individuell

Flexible Supportvereinbarungen und Zusatzleistungen



### Verbesserung

Höhere IT-Verfügbarkeit durch schnelle Reaktion und Störungsbeseitigung

**claranet**

Make  
modern  
happen®

# Das Claranet Punktesystem – attraktiv und einfach

Für uns steht die Unterstützung bei Ihrem Problem oder Ihrer Anfrage im Mittelpunkt. Dafür stehen wir Ihnen während der vertraglich vereinbarten Servicezeiten zur Verfügung. Die Abrechnung erfolgt nach unserem einfachen und attraktiven Punktemodell.

**Individuell:** Sie wählen je nach Bedarf eines unserer Support-Pakete: S, M oder L. Gerne beraten wir Sie auch bei der individuellen Zusammenstellung eines auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Pakets.

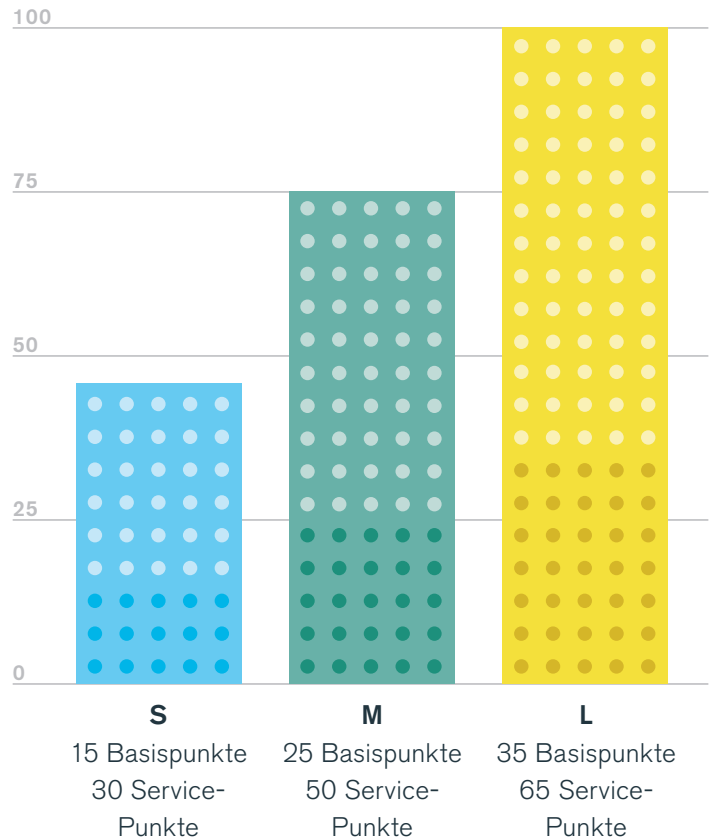
**Plattformunabhängig:** Unabhängig vom Support-Paket unterstützen wir Sie plattformübergreifend in den wichtigsten Technologiebereichen Microsoft, SAP Basis, SAP BW, Cloud (Azure, AWS), Linux und VMware.

## Flexibel und fair

Mit dem Claranet Punktesystem schaffen Sie zusätzlichen Bewegungsspielraum und Nutzen für Ihr IT-Budget. Nur Sie wissen, welcher Support Ihnen am Tag X am besten hilft. Und wir lassen Ihnen dabei die Wahl. Während der Vertragslaufzeit können Sie jederzeit bis zu 2/3 der Support-Punkte gegen Training, Consulting oder weitere Services einlösen.

Freuen Sie sich über die neue Support-Freiheit und entscheiden Sie sich für die Dienstleistung, die Sie für Ihr Unternehmen wirklich benötigen.

Bei der Bearbeitung Ihrer Anfragen wird Ihnen pro halbe Stunde ein Punkt von Ihrem Kontingent abgezogen.



Telefon	E-Mail	Paket	Punkte	Preis zzgl. MwSt.
069 40 80 18 450	info@claranet.de	S	45 Punkte (30 Punkte wandelbar)	€ 5 450,-
		M	75 Punkte (50 Punkte wandelbar)	€ 8 400,-
		L	100 Punkte (65 Punkte wandelbar)	€ 10 500,-
		I	Individualpaket (individuell vereinbarte Punkte)	

## Über Claranet

Claranet ist ein globaler Technology Service Provider mit Kompetenzen in den Bereichen Cloud, Cyber Security, Data und Applications wie SAP und Workplace Services.

Wir begleiten Unternehmen bei der Modernisierung, weil wir groß genug sind, um umfassend zu unterstützen, und klein genug, um Sie individuell und persönlich zu betreuen,

weil wir flexible, skalierbare Technologielösungen anbieten und genau dort sind, wo Sie uns brauchen – in Ihrem Tempo, in Ihrer Region.

Mit über 3.000 Beschäftigten realisieren wir große Cloud-Umgebungen in eigenen Rechenzentren sowie auf Public-Cloud-Infrastrukturen.

**claranet**<sup>®</sup>

Weitere Informationen: [claranet.de](http://claranet.de)  
Bei Fragen zu unseren Services und für Terminvereinbarungen:  
Telefon: 069 40 80 18 450 - E-Mail: [info@claranet.de](mailto:info@claranet.de)