

Gold  
Microsoft Partner

# Tech Data Cloud Support Services (CSS)



## Data Sheet

Als onderdeel van uw overeenkomst met Microsoft, dienen voor producten verkocht via het Microsofts Cloud Solutions Provider (CSP)-programma ook technische ondersteuning aan hun eindklanten aangeboden te worden. Om u te helpen met uitstekende ondersteunende diensten voor uw klant, hebben we een flexibel, abonnement-gebaseerd aanbod ontwikkeld, dat garandeert dat u alleen diensten kiest die aansluiten bij de behoeften van uw eindklanten.

Indien uw bedrijf in hoog tempo groeit, is het snel en eenvoudig om geavanceerdere diensten toe te voegen of uw abonnement op te waarderen.

### Voordelen van CSS Partner

- Krijg toegang tot vakkundige technische ondersteuning
- Geen eigen dure specialisten en middelen nodig voor beheer en technische ondersteuning
- Garandeer minimale downtime voor uw eindklanten
- Kies het ondersteuningsplan dat bij uw eindklanten past
- Gegarandeerde IRT\* SLA's
- Factureringsopties in de vorm van abonnement, ticket of gebruik

## Basis CSS-aanbod

Begint u net pas met cloud, dan helpt ons Basic plan u met opstarten.

- **24/7 onbeperkt toegang tot ondersteuning**
- **4/8/12 uur IRT\* SLA**
- **CSP-productdekking**
- **Partnerondersteuning**
- **Ondersteuning in het Engels**
- **Toegang tot helpdesk via e-mail**
- **Level 1, 2 incidentmanagement in-house**
- **Level 3 Microsoft escalatie via standaard CSP**

### Volgende stap

Basic CSS hoort standaard bij uw Microsoft CSP-licentie of -abonnement. Weet u niet zeker of dit CSS-aanbod voor u en uw klanten geschikt is? Kijk op onze website en doe onze online assessment (duurt twee minuten) om meer te ontdekken over ons Professional en Elite CSS-aanbod.

E-mail  
 Web

Telefoon

LinkedIn  
 Twitter

\*Initial Response Time (IRT)

## Professional CSS-overzicht

Indien u al wat ervaring in cloud heeft, dan ondersteunt Professional plan u met het uitbouwen en opschalen van uw cloud-praktijk.

- **Vaste prijs, maandelijks abonnement of een pakket met 10 tickets<sup>a</sup>**
- **24/7 onbeperkt toegang tot ondersteuning bij incident-management**
- **1/2/4 uur IRT\* SLA**
- **CSP-product dekking**
- **Partnerondersteuning**
- **Ondersteuning in meerdere talen\*\***
- **Toegang tot helpdesk via meerdere kanalen: e-mail, telefoon, live chat en ticketing tool**

\*Initial Response Time (IRT)

\*\* per telefoon: Alleen tijdens kantooruren; per e-mail & live chat: 24/7

- **Level 1, Level 2: intern incidentmanagement**
- **Level 3 Microsoft escalatie via Advanced Support for Partners**

### Volgende stap

Professional CSS kan worden aangeschaft met uw Microsoft CSP-licentie of abonnement via StreamOne. Weet u niet zeker of dit CSS-aanbod voor u en uw klanten geschikt is? Kijk op onze website en doe mee aan onze assessment (duurt twee minuten) om meer te leren over ons Elite CSS-aanbod.



<sup>a</sup>U kunt 10 tickets voor Azure of 10 tickets voor Modern Workplace aanschaffen. U kunt deze tickets binnen 12 maanden gebruiken.

## Elite CSS-overzicht

### Elite Core-aanbod

Indien uw klanten complexe it-projecten aannemen en het hen kunnen bieden van zowel hybride, cloud- als on-premise ondersteuning behoort tot uw kernactiviteiten, dan sluit ons **Elite Core-plan** naadloos aan bij u en uw klanten.

- **Gepersonaliseerd 24/7 onbeperkt toegang tot ondersteuning bij incidentmanagement**
- **1/2/4 uur IRT\* SLA**
- **Dekking van cloud-, hybride- en on-premise omgevingen**
- **Ondersteuning voor partner én eindklant**
- **24/7 Microsoft Service Delivery Manager voor kritieke incidenten, indien nodig**
- **Toegang via meerdere kanalen; e-mail, telefoon, live chat en ticketing tool**
- **Level 1, Level 2: intern incidentmanagement**
- **Level 3 Microsoft escalatie via Premier Support for Partners**
- **Hoogste ticketpriorisering**
- **Toegang tot een uitgebreide catalogus van Microsoft Proactive Services\* zoals Root Cause Analysis, Risk Assessment en vele anderen**

\* extra kosten

\*Initial Response Time (IRT)

### Elite Bespoke-aanbod

Op zoek naar onderscheidend maatwerk om een onmisbare supportprovider voor uw klanten te worden? Voeg dan zelf diensten uit de CSS add-on-catalogus toe om uw aanbod verder volledig te finetunen en ontvang uw Elite Bespoke-aanbod.

- **Lagere IRT SLA**
- **White-label**
- **Ondersteuning voor speciale projecten (bv. SAP-migratie hyper-care)**
- **Ondersteuning voor specifieke lokale talen**
- **Dedicated TAM**
- **Talen uit BH**
- **Toegewijde werkgroep engineers**
- **API-ontwikkeling**

### Volgende stap

Volgende stap: vraag naar de Elite Bespoke-assessment en de sessies voor de implementatieplanning bij uw Tech Data Microsoft Account Manager om uw specifieke eisen te bespreken.

