



Cloud | Consulting | Services



Gold  
Microsoft  
Partner



# CCS 365 Support Services

Der Support, der exakt zu Ihnen passt.



# Kompetenter Support

## statt Warteschleife

Die CCS 365 Support Services sind für Sie da, wenn Sie IT-Probleme haben, die auf die Schnelle nicht behoben werden können. Statt in langen Warteschleifen zu hängen oder jedes Mal am Telefon weiter vertröstet zu werden, hilft Ihnen das CCS 365 Team auf Deutsch oder Englisch bei der Problemlösung so schnell wie möglich. Dadurch profitieren Sie effizienter und effektiver von den Leistungen von Microsoft Premier und sparen bei der Problemlösung Zeit und damit Geld.

### Microsoft Premier Supportpfad

Es gibt drei Supportlevel. Die Einordnung hängt von der Problemstellung ab. Bedarfsweise erfolgt der Support in einem höheren Level. In der höchsten Supportstufe wird das Problem in Zusammenarbeit mit dem Engineering-Team von Microsoft auf Premier Support Level verwaltet, da möglicherweise einige Aktionen am Backend des Produkts erforderlich sind (Hotfix).

### Jedes Unternehmen ist anders – jedes IT-Problem auch.

Unser Service-Angebot gibt es in drei Stufen: Advanced, Premium und Premium Plus. Welches Modell am besten zu Ihnen passt richtet sich nach Unternehmensgröße, Useranzahl, Softwarelizenzierung und Server-Situation. Innerhalb der Angebotsstruktur ist jederzeit ein Upgrade möglich. Für manche Unternehmen ist auch eine Kombi-Lösung unseres Support-Angebots vorteilhaft. Nutzen Sie daher unbedingt unsere kompetente Beratung bevor Sie sich entscheiden.



## Advanced Support Service

Dieses Support-Angebot ist vor allem für Unternehmen interessant, die nur im Cloud-Bereich Support wünschen und die an einer zügigen Fehleranalyse und Lösungssuche (Break & Solution) interessiert sind bzw. hier zusätzliche Sicherheit wünschen, aber die Korrekturen letztendlich selbst durchführen wollen. Um auch kleineren Unternehmen mit unter 100 Usern unseren Support zu ermöglichen, ist der Advanced Support Service für diese Useranzahl bereits ab vier Tickets buchbar. Weitere Einzeltickets können in beliebiger Anzahl jederzeit kostenpflichtig dazu gebucht werden. Je nach Useranzahl erhöht sich das Basis Ticket-Kontingent automatisch. Die genaue Preis-Leistungs-Staffelung finden Sie auf der letzten Seite. Der Advanced Support kann auch jährlich gebucht werden.

Sollten Sie neben der Fehleranalyse und Lösungssuche auch die Durchführung von Korrekturen (Fixing) wünschen oder/und Support für Hybrid oder On Premises benötigen, empfehlen wir unseren Premium Support Service oder Premium Plus Support Service.

### Tickets

So werden die von Ihnen angeforderten Support-Unterstützungen genannt. Sie werden schriftlich direkt via Mail oder über ein Online-Tool eingereicht, für dessen Nutzung Sie von uns nach Vertragsabschluss eine individuelle Einführung erhalten.



## Premium Support Service

Dieser Support Service wurde speziell für unsere Kunden entwickelt, die nicht nur im Cloud-Bereich Unterstützung brauchen. Neben allen Leistungen des Advanced Support Service stehen Ihnen beim Premium Support Service auch fünf Stunden für den On Premises Support zur Verfügung – und das 24/7. Deutlich verkürzt ist auch das SLA im Falle eines Supportfalles. Es liegt zwischen einer und vier Stunden – je nach Problemstellung. Die kleinste buchbare Einheit ist beim Premium Support Service fünf Tickets und die Staffelung erfolgt in Fünfer-Schritten.

### Service Level Agreement (SLA)

Das SLA ist nicht der Zeitraum bis zur Lösung des Supportfalles, sondern die Reaktionszeit ab dem spätestens mit der Bearbeitung des Supportfalles begonnen wird. Je nach Problemstellung unterliegen die Supportfälle unterschiedlichen Reaktionszeiten.



## Premium Plus Support Service

Unser Premium Plus Support Service verdankt sein Plus dem höheren Stundenkontingent beim On Premises Support und einem extrem niedrigen SLA – ab 15 Minuten bis maximal zwei Stunden. Der Premium Plus Support Service ist wie der Premium Support Service nur mit monatlicher Zahlweise buchbar.

Noch Fragen zum passgenauen Support?  
Wir helfen gern:

**089 666 17 66 0**



# Alle CCS 365 Support Services auf einen Blick

	Advanced	Premium	Premium Plus
<b>Support Typ</b>	Break & Solution	Break & Fix	Break & Fix
<b>Support Bereiche</b>	Cloud	Cloud / Hybrid / On Premises	Cloud / Hybrid / On Premises
<b>On Premises Support</b>	nicht enthalten	5 Stunden	10 Stunden
<b>Microsoft Supportpfad</b>	Microsoft Premier	Microsoft Premier	Microsoft Premier
<b>SLA</b>	4 Stunden	1 / 2 / 4 Stunden	15 Minuten / 1 Std. / 2 Std.
<b>Ticket-Bearbeitung</b>	Geschäftszeiten Mo - Fr, 9 - 17 Uhr	24 / 7	24 / 7
<b>Anzahl der Tickets</b>	4 / 5 / 10 / 15 pro Jahr	5 / 10 / 15 pro Jahr	10 / 15 pro Jahr
<b>Sprache</b>	deutsch	deutsch	deutsch
<b>Ticket-Erstellung</b>	Kunde (E-Mail)	Kunde (Ticket Tool)	Kunde (Ticket Tool)
<b>Laufzeit</b>	12 Monate	12 Monate	12 Monate
<b>Zahlungsweise</b>	monatlich oder jährlich	monatlich	monatlich
<b>User Staffeln</b>	bis 100 User : 4 Tickets bis 300 User : 5 Tickets bis 800 User : 10 Tickets bis 2.000 User : 15 Tickets	bis 300 User : 5 Tickets bis 800 User : 10 Tickets bis 2.000 User : 15 Tickets	bis 800 User : 10 Tickets bis 2.000 User : 15 Tickets
<b>Optionen</b>	Weiteres Ticket Fehlerbehebung nach Aufwand	Weitere 5er Ticketpakete Weitere On Premises Stunden zubuchbar	Weitere 5er Ticketpakete Weitere On Premises Stunden zubuchbar
<b>Kosten</b>	bis 100 User = 99.- Euro / Monat bis 300 User = 149.- Euro / Monat bis 800 User = 359.- Euro / Monat bis 2.000 User = 559.- Euro / Monat	bis 300 User = 590.- Euro / Monat bis 800 User = 990.- Euro / Monat bis 2.000 User = 1.390.- Euro / Monat	bis 800 User = 2.290.- Euro / Monat bis 2.000 User = 2.790.- Euro / Monat
<b>Optionen</b>	149.- Euro pro jedes weiteres Ticket Fehlerbehebung nach Aufwand	Jedes weitere 5er Ticketpaket 1.190.- Euro Jede weitere On Premises Stunde 790.- Euro	Jedes weitere 5er Ticketpaket 1.390.- Euro Jede weitere On Premises Stunde 890.- Euro

## CCS 365 GmbH

Ramersdorfer Straße 1  
D-81669 München  
☒ ccs365.de  
🛒 ccs365-shop.de

## Sie möchten mehr erfahren?

Wir helfen gerne.

089 666 17 66 0 | [info@ccs365.de](mailto:info@ccs365.de)

 Microsoft  
Solutions Partner  
Modern Work