



Plano de Serviços de Suporte Cloud **Elite**

Detalhe do plano

Se você ou os seus utilizadores finais têm volumes de trabalho críticos a serem executados na cloud ou nas instalações, que exigem tempos de resposta garantidos e a mais elevada prioridade para a resolução, então o plano CSS Elite da Tech Data é a resposta. Confie-nos o seu suporte técnico e liberte os seus recursos internos altamente qualificados para outras atividades mais estratégicas. Os seus clientes - utilizadores finais podem aceder diretamente ao nosso serviço 24/7 dias e pode adaptar o serviço prestado a cada cliente.

Serviços de Suporte Cloud Elite - Os Benefícios

- Acesso multi-canal para si e para os seus clientes-utilizadores finais
- Maior prioridade e esforço de resolução de tickets
- Assegura um tempo mínimo de inatividade para si e para os seus clientes
- Acesso à ferramenta de emissão de tickets para submissão e obtenção de relatórios
- Acesso a engenheiros altamente qualificados em cloud
- Não há necessidade de ter recursos internos dedicados para gerir o suporte técnico
- SLAs do Tempo de Resposta Inicial Garantido
- Tickets Ilimitados na Cloud
- On-premise tickets in Pay as You Go, sem necessidade de investimento upfront
- Gestão de incidentes 24/7 de acordo com a gravidade
- Personalizável com funcionalidades adicionais para satisfazer as suas necessidades de suporte

Opções de Compra	Contrato anual (duração mínima)
O suporte pode ser solicitado por	> Parceiro e utilizador final
SLA do Tempo de Resposta Inicial (IRT)	> 1/2/4/6 horas (de acordo com a gravidade)
Métodos de acesso	> Telefone, e-mail, live chat e ferramenta de tickets
Suporte multilingue ¹	> Telefone (Horário de Funcionamento)*, e-mail e live chat (24/7)
Cobertura de produtos	> Cloud, híbrida ou on-promise
Microsoft Escalation Path	> Premier Support
Gestão de incidentes críticos	> Sim
Microsoft Proactive Services	> Sim (assessment necessário para cotação)

* O Horário de Funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 CET (fins de semana e feriados excluídos). ¹ Línguas disponíveis: Inglês, Alemão, Francês, Espanhol

Exemplos de funcionalidades adicionais

- SLA IRT Personalizado
- Serviço "marca branca" personalizável
- Projetos especiais de apoio, por ex. SAP migration hyper-care
- Apoio linguístico fora do horário de funcionamento
- Grupo de trabalho de engenheiros dedicado

Próximos Passos

Tire partido dos serviços CSS Elite para o ajudar a construir e dimensionar o seu negócio cloud. Fale com os nossos especialistas.

Não tem a certeza se esta oferta CSS é adequada para si e para os seus clientes? Visite o nosso **site** e responda ao nosso **assessment survey** de dois minutos e saiba mais sobre as nossas ofertas CSS.

Envie-nos um e-mail: csp@techdata.pt
ou ligue para: 214 728 415
www.techdatacloud.pt/css

