



Open Telekom Cloud

ENTERPRISE AGREEMENTS ERWEITERTER SUPPORT FÜR DIE OPEN TELEKOM CLOUD

Mit den Enterprise Agreements bietet die Open Telekom Cloud ihren Kunden weiterführende, kostenpflichtige Support-Angebote wie verbesserte Reaktionszeiten, Architektur-Support und ein dediziertes Service und Delivery Management

Public-Cloud-Services sind auch auf dem europäischen Markt akzeptiert. Zu breit ist deren Einsatzspektrum und zu attraktiv sind die Agilitätsgewinne und Kostenoptimierungs-Potenziale für Nutzer. Allerdings werden Public-Cloud-Services in der Regel im Self-Service bereitgestellt: Was für manche Cloud-Nutzer ein Zeichen von Agilität und Einfachheit ist, das ist für andere Nutzer zu wenig an Support.

Besonders Einheiten, die mit Cloud-Services noch nicht vertraut sind, verlassen sich darauf, dass der Anbieter sie unterstützt. Dazu bietet T-Systems einen kostenlosen Kunden-Support via Hotline, Mail und Chat. Hier können Nutzer grundlegende Fragen bei der Nutzung der Open Telekom Cloud platzieren.

HÖHERE ANSPRÜCHE AN DEN CLOUD-SUPPORT

Viele Kunden haben aber darüber hinaus weitergehende Ansprüche an Support. T-Systems als erfahrener ICT-Dienstleister ist mit diesen Ansprüchen vertraut und verfügt über etablierte Prozesse und Methoden, um diesen weiterführenden Support zu leisten. Auch für die Open Telekom Cloud stehen seit August 2017 zusätzliche, kostenpflichtige Service-Pakete in den Klassen Silber, Gold und Platin bereit.

Pro Tenant können Kunden ein Servicepaket buchen. Damit können Unternehmen je nach Bedeutung des Service, der in der Open Telekom Cloud betrieben werden soll, passende Support Level zu den bereits etablierten wählen. Die Servicepakete haben eine Mindestlaufzeit von jeweils 12 Monaten. Werden sie nicht gekündigt, verlängert sich der Leistungszeitraum um einen weiteren Monat. Die Pakete können jeweils mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen gekündigt werden. Upgrades in höherwertige Pakete sind während der Mindestlaufzeit möglich.

ZUSÄTZLICHE DIENSTE: SILBER

Alle zusätzlichen Pakete ab Silber bieten eine schnellere Reaktionszeit bei Incidents von maximal einer Stunde nach Eingang der Störungsmeldung sowie einen Consulting und Administrationservice. Bei letzterem erhalten Kunden ein spezielles Beratungskontingent von 5 x 2 bzw. 10 x 2 Stunden (Gold, Platin).


















ERWEITER SUPPORT: GOLD

Das Gold-Servicepaket wird erweitert um eine IT-Architekturberatung, einen Verfügbarkeitsreport, Servicegespräche und Service Credits. Dabei unterstützt T-Systems Nutzer bei der Einrichtung und dem Aufbau der Open-Telekom-Cloud-Landschaft sowie bei Migrationen. Der Verfügbarkeitsreport wird

monatlich automatisch bereitgestellt. Darin sind die Verfügbarkeit des ECS, des OBS sowie von APIs und User Interface dargestellt. Dieser Report wird durch ein halbjährliches Servicegespräch ergänzt. Verletzt die Open Telekom Cloud die vertraglich vereinbarten Service Levels erhalten Nutzer des Gold-Servicepakets Service Credits, sprich: finanzielle Rückvergütungen.

TOP-SUPPORT: PLATIN

Nutzer des Platin-Pakets erhalten über die bereits beschriebenen Leistungen hinaus einen persönlichen Service Manager, beschleunigte Ticket-Lösungszeiten und bei Störungen der höchsten Kritikalität einen Manager on Duty. Dieser hält die Platinnutzer über die Entwicklungen auf dem Laufenden, während er die Einhaltung der Entstörfrist sicherstellt.

	SILBER	GOLD	PLATIN
Verbesserte Reaktionszeit			
Consulting- und Administrationservice			
IT-Architekturberatung			
Verfügbarkeitsreport			
Servicegespräche			
Service Credits auf Verfügbarkeit			
Dediziertes Service und Delivery Management			
Verbesserte Lösungszeiten			
Manager on Duty Service			



NOCH FRAGEN?

Weitere Informationen erhalten Sie über:

- Telefon: freecall 0800 330 44 77
- Kontaktformular: cloud.telekom.de/e-mail
- telekom.de/open-telekom-cloud

KONTAKT

HERAUSGEBER

T-Systems International GmbH
Digital Division
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main, Deutschland