



Interessenbekundung zur Teilnahme an Vergaben von Microsoft Support und Service-Dienstleistungen

Auftraggeber der öffentlichen Verwaltung, der außeruniversitären Forschung und Lehre, Behörden auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene, sowie Bildungsträgern im Bereich der Universitären Bildung.

SoftwareOne ist einer der führenden Anbieter im Bereich der Microsoft Lizenzberatung und Dienstleistung in der D-A-CH Region und einer der weltweit größten Partner des Herstellers Microsoft.

Seit über 25 Jahren bietet SoftwareOne mit dem eigens entwickelten Servicemodell „MultiVendor Premium Support“ eine performante Lösung für planbaren reaktiven Support zu festgelegten Service Level Agreements mit darüber hinaus verfügbaren proaktiven Dienstleistungen und Services.

Zu den Kunden zählen Kommunen, Einrichtung des Gesundheitswesens, Rechenzentren und weiteren KRITIS-Einrichtungen sowie Hochschulen und Anstalten des öffentlichen Rechts im Bereich des Rundfunks und der Forschung und Lehre.

SoftwareOne betreibt hierfür das deutsch- und englischsprachige 2nd Level Support Center am Standort Leipzig, aus welchem Support für Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz durch qualifizierte Support Engineers auf Herstellerniveau geleistet wird.



Ein Rückgriff auf den 3rd Level Herstellersupport auf Basis des „Microsoft Premier Support for Partner“ mit festgelegten Reaktionszeiten ist ebenfalls beinhaltet und wird durch SoftwareOne gemanagt“. Dabei entsteht dem Kunden keinerlei Nachteil in der Service Qualität oder Reaktionszeit seitens des Herstellers im Vergleich zum Microsoft Unified Support.

Weitergehend können Microsoft Proaktive Services, welche im Umfang des Microsoft Premier Support for Partner Programm enthalten sind, während der Vertragsperiode abgerufen werden.

Hierzu zählt das Microsoft Risk-Assessment-Programm, On-Demand Trainings sowie der Einsatz von Designated Support Engineers (DSE) Remote sowie vor Ort.

Im Falle eines Herstellerübergreifenden Support-Vorfalles ist SoftwareOne in der Lage, für 10 weitere Hersteller die Kommunikation und Koordination von Support-Anfragen für den Endkunden zu übernehmen, dabei greift SoftwareOne auf bereits bestehende Support Subskription des Endkunden oder auf eigens gehaltene Support-Verträge bei den jeweiligen Herstellern zurück.

Die oben beschriebenen Support- und Service-Möglichkeiten bieten einen identischen Business-Output zu Direktverträgen mit dem Hersteller Microsoft und eröffnen darüber hinaus die Möglichkeit, Vorfälle herstellernerneutral zu betrachten umso die bestmögliche Lösung im Sinne des Endkunden zu erreichen.

Wir bitten daher höflich, SoftwareOne für die nächste Vertragsperiode als Bieter zu berücksichtigen, um somit die bisher direkt über den Hersteller erworbenen Dienstleistungen im Bereich Support im Rahmen einer Vergabe zwecks Wirtschaftlichkeit zu vergleichen.

Zum Zwecke der Markterkundung seitens des Auftraggebers stellt SoftwareOne auf Nachfrage aktuelle Case-Studys und Referenzen, in schriftlicher oder telefonischer Form, zur Verfügung.

Innerhalb des MultiVendor Premium Support wird jedem Kunden ein dedizierter, technisch geschulter Ansprechpartner (Service Success Manager: in) zur Verfügung gestellt, welcher für den reibungslosen Ablauf und die Erfüllung des Vertrags einsteht.

Die Support- und Serviceaufwände können sowohl stundenbasiert, ticketbasiert als auch pauschal abgerechnet werden, wobei für 2nd Level Support durch SoftwareOne und dem 3rd Level Support durch Microsoft ein eigenes Kontingent definiert wird, welches flexibel für anfallende reaktive Support-Fälle sowie planbare oder ad hoc auftretende Serviceanfragen genutzt werden kann.

Die Preisgestaltung wird anhand der von Erfahrungswerten auf Kundenseite individuell gestaltet und orientiert sich in keinem Falle an Lizenzvolumen oder bereits bestehenden Cloud-Konsumption.

Durch den oben beschriebenen Service-Ansatz und Umfang versetzt SoftwareOne Endkunden in die Lage, einen bedarfsgerechten, budgetgenauen und planbaren Microsoft Support und Service Zugang zu erhalten.

KONTAKTIEREN SIE UNS

Besuchen Sie uns auf
www.softwareone.com

DE

phone: +49 341 2568 2368
email: info.de@softwareone.com

AT

phone: +43 1 878 10 0
email: info.at@softwareone.com

CH

phone: +41 844 44 55 44
email: info.ch@softwareone.com

