



# Premium Service

Expertise on demand für Ihre IT-Admins von unseren geschulten und zertifizierten Expert:innen, dann wenn Ihrem Team die Zeit fehlt oder es bei Incidents nicht mehr weiter weiß. Legen Sie Ihre IT-Infrastruktur in die besten Hände mit garantierten SLAs und erreichbar für ausgewählte Hersteller bis zu 24x7.

**IT for  
innovators.**

# Unser Support für Sie

Unsere Expert:innen leisten neben Second Level Support auch Architektur, Konzepte, Implementierung, Projektmanagement und Managed Services wie bei vielen unserer zufriedenen Kunden. Für folgende Hersteller bieten wir Premium Service in unterschiedlichen Ausprägungen an: NetApp, HPE, Veritas, Microsoft Azure, Veeam, VMware, Dell, Citrix, Fortinet, weitere Hersteller auf Anfrage.

## Expertise on Demand Premium Service

Premium Service ist Expertise on Demand mit garantierten Reaktionszeiten für definierte Hersteller. ACP bietet Ihnen ein garantiertes Service Level Agreement im Ausmaß von 4 Stunden werktags von 7.00 bis 18.00 Uhr. Sie erhalten für Ihr Unternehmen einen individuellen Supportzugang mit eigener Telefonnummer und Mailadresse für eine reibungslose Zusammenarbeit.

ACP hat eines der größten technischen Supportteams Österreichs und unsere Expert:innen verfügen über die höchsten Herstellerzertifizierungen für die Bereiche Modern Workplace, Hybrid Cloud & Datacenter, Network & Security und Digital Solutions.

Abhängig von den gewünschten Herstellern bieten wir Second Level Support und die Möglichkeit zur Erweiterung Ihrer Servicezeit auf bis zu 7x24. Oder nutzen Sie unser next Business Day Service.

Möchten Sie Produkte von mehreren Herstellern vom ACP Team betreut und einen für Sie zuständigen Service Delivery Manager verantwortlich wissen? Dann ist für Sie vielleicht auch unser ACP Managed Service für Sie das Richtige.

## Expertise on Demand Services Direct

Das ACP Services Direct bietet in Form einer Bereitstellungspauschale unseren Kunden die Möglichkeit, auf Stundenbasis einen Professional Services Consultant für die Bearbeitung von Incidents oder Service Requests als direkte Unterstützung der Kunden-IT heranzuziehen. Im Gegensatz zum Premium Service ist das ACP Services Direct die kleinste Variante unserer Serviceangebote ohne SLA Anspruch.

## Ihr Nutzen

Expertise on demand für Ihre IT-Admins von unseren geschulten und zertifizierten Expert:innen für Ihr Premium Service:

- Nutzen Sie 4 Stunden SLA werktags 11x5 (Service Level Agreement) oder Next Business SLA werktags 11x5 (Service Level Agreement).
- Wir ermöglichen Ihnen eine Erweiterung der Erreichbarkeit bis hin zu 24x7 Support für ausgewählte Hersteller.
- Für jeden Kunden wird ein individueller Supportzugang mit kundenspezifischer Telefonnummer generiert.
- Premium Service ist anwendbar für mehrere von Ihnen im Einsatz befindlichen Herstellern.
- Bei Bedarf kann Premium Service auch bis hin zum Managed Service erweitert werden.

# Komponenten des Premium Services

## ACP Premium Service Startup

Zur Einrichtung des jeweils gewünschten herstellerabhängigen Premium Services gibt es ein Onboarding des Kunden.

Das ACP Premium Service Startup beinhaltet das Onboarding des Kunden zur Einrichtung der jeweils gewünschten herstellerabhängigen Premium Services

### So läuft das Onboarding ab:

- Kickoff Termin/Workshop mit Kunden
- Bereitstellung kundenspezifischer Rufnummer
- Bereitstellung einer E-Mail Adresse inkl. Mail-In Schnittstelle in das Ticketsystem
- Wechselseitiger Austausch der für die Leistungserbringung im Bedarfsfall notwendiger Kontakt-daten
- *Optional:*  
Erstellung Dokumentation
- *Optional:*  
Klärung des Admin-Zugangs für ACP Expert:innen der IT-Kundenumgebung

## ACP Premium Service Citrix VDI

Das ACP Premium Service Citrix VDI bietet in Form einer Bereitstellungspauschale unseren Kunden die Möglichkeit, auf Stundenbasis einen Professional Services Consultant für die Bearbeitung von Incidents oder Service Requests für Citrix VDI.

### Folgende Leistungen sind im Premium Service Citrix VDI enthalten:

- Service durch unsere geschulten und zertifizierten Expert:innen
- Platinum Plus Partner
- Citrix Solution Advisor (CSA) und Citrix Service Provider (CSP)
- 4 Stunden SLA werktags 07:00 – 18:00 (Service Level Agreement)
- Alternativ bieten wir auch einen Next Business Day SLA an.
- Erweiterbar bis hin zu 24x7 Support (ausgewählte Hersteller)
- Individueller Supportzugang mit kundenspezifischer Telefonnummer
- Anwendbar für mehrere Hersteller
- Erweiterbar bis hin zum Managed Service

## ACP Services für Microsoft

### Premium Service

Mit der Bereitstellungspauschale für das ACP Premium Service Microsoft haben Sie die Möglichkeit, auf Stundenbasis einen Professional Services Consultant für die Bearbeitung von Incidents oder Service Requests für folgende Microsoft Lösungen heranzuziehen:

### Modern Workplace: Unified Communication and Collaboration

Das Exchange Server Add-on stellt den Betrieb und das Management des Microsoft Mail Services inklusive Patchmanagement, Monitoring und Vulnerability Scans zur Verfügung.

### Endpoint Protection - Managed Service - Microsoft Defender for Endpoints

Das EPP Managed Service Microsoft Defender for Endpoints stellt den Betrieb der cloudbasierten Microsoft Endpoint Security Lösung zur Verfügung.

### Microsoft 365 Managed Service

Mit dem Microsoft 365 Management Service werden der Betrieb des AAD, die servicespezifischen Admincenter Exchange und SharePoint, Teams und die Lizenzverwaltung geregelt

### Für folgende Hersteller bieten wir Premium Service in unterschiedlichen Ausprägungen an:

NetApp, HPE, Cohesity, Omnisys, Microsoft Azure, Veeam, VMware by Broadcom, Dell, Citrix, Fortinet und ab dem 3. Hersteller mit Premium Service ist Managed Service empfehlenswert.



**ACP First Level Support für Ihre User:innen**  
Haben Sie noch Fragen zum ACP IT-Service Desk?

[Mehr Infos](#)