

# SOLUTION CARE PACKS

## RUNDUM SORGLOS PAKET FÜR IHRE ENDKUNDEN

**STORTRAC**

### StorTrec Solution Care Packs für Storage Virtualisierungslösungen

#### Feste Kosten – zentrale Anlaufstelle – Rundum sorglos Paket für Ihre Endkunden

Mit dem Solution Care Pack (SCP) wird der bestehende Herstellersupport Ihres Kunden um verschiedene Leistungskomponenten erweitert. Unsere deutschsprachigen Supporter verfügen über eine mehrjährige Feld- bzw. Projekterfahrung und eine Vielzahl von Zertifizierungen. In unseren Testumgebungen sind wir in der Lage die verschiedensten Szenarien bzw. Problemfälle nachzustellen.

Wir können Ihnen das SCP für die Storage Virtualisierungssoftware von Datacore anbieten oder für die komplette Storage Virtualisierungs-umgebung (Intel, Switches usw.). Die detaillierten Leistungsbeschreibungen finden Sie auf der zweiten Seite.

#### Was spricht für das Solution Care Pack für Ihren Endkunden

##### Ihr Kunde...

- ... wünscht sich einen deutschsprachigen Zusatzsupport für seine Storage Virtualisierungs-umgebung
- ... benötigt Unterstützung beim Troubleshooting bzw. der Wiederherstellung der einwandfreien Funktionalität im Fehlerfall
- ... möchte nicht nur im Supportfall Unterstützung, sondern auch bei Konfigurationsänderungen bzw. Updates oder sonstigen Fragen
- ... wünscht sich einen deutschsprachigen Telefonsupport bzw. persönlichen Kontakt zu den Supportern (Vertrauensbasis)
- ... wünscht sich einen Single Point of Contact für seine komplette Storage Virtualisierungs-umgebung

#### Was spricht für das Solution Care Pack für Sie als Systemhaus/ Reseller

##### Ihr bzw. Ihre...

- ... Consultants sind mit Projekten bzw. Pre Sales Terminen ausgelastet
- ... Fokus liegt im Produktvertrieb und nicht im Servicebereich
- ... Portfolio umfasst Zusatzsupport für Desktop- bzw. Server-Virtualisierung und kann somit vervollständigt werden
- ... Chance auf spezielle Supportwünsche von Ihren Kunden flexibel reagieren zu können
- ... „Alleinstellungsmerkmal“ in Projekten bzw. Ausschreibungen gegenüber dem Wettbewerb, d.h. Sie können auch an größeren Ausschreibungen, die z.B. 24x7 Support fordern, teilnehmen.
- ... Angebote sollen im Zuge von Projekten/Ausschreibungen um optionale Supportmöglichkeiten erweitert werden.

## Solution Care Pack „Advanced“

### Leistungsbeschreibung\*:

- Telefonsupport - visuell gestützt durch PC Visit (5x9)
- Troubleshooting und Fehleranalyse
- Management 2nd Level Support mit dem Hersteller
- Unterstützung bei der Durchführung notwendiger Änderungen an der Konfiguration [remote]
- Evaluierung von Produktservicepacks und Updates / Patches
- Einspielen von Produktservicepacks und Updates / Patches [remote]

### Optional:

- n Personentage inkl. n Anfahrt [zur freien Verwendung]

Preise 5x9 Support ab 876 Euro  
(Listenpreis für 12 Monate)

## Solution Care Pack „Premium“

Das Solution Care Pack Premium beinhaltet die gleichen Leistungen wie „Advanced“ und zusätzlich\*:

- Sie können zusätzliche Produkte integrieren:
  - Switches: Brocade (inkl. OEM Versionen) – andere auf Anfrage
  - Diskssysteme: DotHill, HP, HDS, IBM, LSI, Nexsan, Oracle/SUN/STK oder SGI
- Sie haben die Möglichkeit Leistungskomponenten nach Kundenwunsch flexibel zu erweitern

### Optional:

- n Personentage inkl. n Anfahrt inkl. Reaktionszeit vor Ort: NBD\*\* [zur freien Verwendung]



In Kooperation mit:

**STOR TREC**

**DataCore**  
SOFTWARE

Optional erhalten Sie die Solution Care Packs mit 7x24 Support.

## Arrow Enterprise Computing Solutions (ECS)

Die Arrow ECS GmbH aus Fürstenfeldbruck bei München zählt seit 2005 zum Geschäftsbereich Arrow Enterprise Computing Solutions der Arrow Electronic, Inc. mit Hauptsitz in Melville, New York. Das Unternehmen - 1935 gegründet und seit 1961 börsennotiert - ist heute ein weltweit führender Value Added Distributor für IT Produkte, Lösungen und Komponenten und zählt zu den „Fortune 500“.

Arrow ECS vertreibt ein umfangreiches Produkt- und Lösungsportfolio von mehr als 70 Technologielieferanten für den unternehmensweiten Einsatz in den Bereichen Enterprise und Midrange Computing. Zu den Vertriebspartnern zählen Value Added Reseller (VARs), Systemintegratoren und Independent

Software Vendors (ISVs). In Europa, dem Mittleren Osten und Afrika (EMEA) hat Arrow ECS eine einzigartige geographische Präsenz in 24 Ländern, aufgeteilt in die 5 Regionen Westeuropa, UK, Skandinavien, Mittel- und Osteuropa und Südeuropa. Dort unterstützt Arrow ECS mehr als 7.500 Reseller dabei, ihr Geschäft profitabel weiter zu entwickeln.



Arrow ECS in Fürstenfeldbruck

Wir beraten Sie gerne. Anruf oder Mail genügt. Ihr Ansprechpartner:

Manuela Martin  
Business Development Manager  
Direkt-Phone: +49 8141 3536-650  
[manuela.martin@arrowecs.de](mailto:manuela.martin@arrowecs.de)



Gerne steht Ihnen zudem unser Vertriebsteam zur Verfügung:

Team-Hotline: +49 8141 3536-910  
Team-Hotline: [virtualisierung@arrowecs.de](mailto:virtualisierung@arrowecs.de)

\* Alle Solution Care Packs verstehen sich als „Add On“ und gründen auf einem existierenden Standardvertrag zwischen Anwender und Hersteller, welcher die Verfügbarkeit von Updates/Lizenzen sowie den Anspruch auf 3rd Level Support des Herstellers regelt. Hierfür ggf. fällige Gebühren sind gesondert zu entrichten. Räumt der Auftraggeber nicht die notwendigen Remote-Zugriffsmöglichkeiten ein, reduzieren sich Teile des Leistungsumfangs entsprechend. Die Leistungen des Solution Care Pack werden durch die StorTrec AG vollumfänglich durchgeführt. Der Kauf stellt einen Supportvertrag zwischen StorTrec AG dem Reseller und dem Endkunden dar. Die Abrechnung erfolgt über Arrow ECS und dem Reseller. Die Abstimmung zwischen StorTrec AG und dem Reseller kann im Vorfeld direkt erfolgen.  
\*\* Next Business Day