



**Bereit.
Wenn es
andere nicht
sind.**

Souveräner Support für den öffentlichen Dienst: Im Ernstfall bestens aufgestellt.

Stellen Sie sich vor: Ein kritischer IT-Notfall und niemand ist erreichbar. Anrufe ins Leere, endlose Warteschleifen, Sprachbarrieren. Genau dann zeigt sich, ob Ihr Support wirklich souverän ist oder nicht.

Der öffentliche Dienst braucht mehr als irgendeine Support-Hotline. Er braucht Partner, die verstehen, worauf es im Ernstfall ankommt: kurze Wege, klare Antworten, deutschsprachige Experten und echte Verantwortung für den Service.

Mit dem MultiVendor Premium Support (MVPS) von SoftwareOne erhalten Auftraggeber der öffentlichen Verwaltung genau das: verlässliche, planbare und souveräne Unterstützung – im Alltag und in der Krise.

Zugleich fördern Sie Ihre digitale Souveränität:

- durch Leistungen **aus der Region des Kunden**,
- in **DSGVO-konformer** Art und Weise,
- und mit einem **sukzessiven Abbau von Abhängigkeiten gegenüber nicht-regionalen Anbietern** – dort, wo nationale oder europäische Lösungen sinnvoll und sicher eingesetzt werden können.



Für wen ist der SoftwareOne MultiVendor Premium Support gemacht?

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



Was Sie mit dem SoftwareOne MultiVendor Premium Support gewinnen:



Planbarer, reaktiver Support zu definierten Service-Level-Agreements (SLAs) – kombiniert mit **proaktiven Services**.



Anbindung an den 3rd Level Support der jeweiligen Hersteller – mit festen Reaktionszeiten und direkter Eskalationsmöglichkeit bei komplexen Supportfällen.



Deutschsprachiges 2nd Level Support Center in Leipzig – direkt erreichbar für Behörden und Einrichtungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.



Flexibles Supportmodell: Support-Aufwände können stundenbasiert, ticketbasiert oder pauschal abgerechnet werden.



Herstellerübergreifende Unterstützung: SoftwareOne übernimmt Koordination und Kommunikation mit bis zu 18 Herstellern bei Supportfällen.



Budgetgenau und unabhängig von Lizenzvolumen: Ihre Support-Kosten bleiben planbar – ohne versteckte Abhängigkeiten.

Kurz gesagt:

Sie bleiben souverän handlungsfähig – bei Störungen, Anfragen und Herausforderungen.

Über SoftwareOne:

SoftwareOne gehört zu den führenden Anbietern für Microsoft Lizenzberatung und Dienstleistungen in der D-A-CH Region und ist einer der weltweit größten Microsoft-Partner.

Mit über 25 Jahren Erfahrung unterstützt SoftwareOne öffentliche Auftraggeber mit dem eigens entwickelten **SoftwareOne MultiVendor Premium Support**:

Kommunen, Rechenzentren, Hochschulen, KRITIS-Einrichtungen und Institutionen aus Forschung, Bildung und Verwaltung vertrauen auf diese Lösung.

Unser **deutsch- und englischsprachiges 2nd Level Support Center in Leipzig** steht Ihnen mit hochqualifizierten Support Engineers auf Herstellerniveau zur Verfügung – für souveränen IT-Support, wann immer Sie ihn brauchen.

Dabei legen wir besonderen Wert auf regionale Nähe, Datenschutzkonformität und den schrittweisen Aufbau von Unabhängigkeit gegenüber globalen Herstellern, wo immer es möglich ist.

Sprechen Sie uns an – für souveränen IT-Support, wenn es darauf ankommt.

KONTAKTIEREN SIE UNS

Besuchen Sie uns auf
www.softwareone.com

DE
phone: +49 341 2568 000
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



Copyright © 2025 by SoftwareOne AG, Riedenmatt 4, CH-6370 Stans. Alle Rechte vorbehalten. SoftwareOne ist eine eingetragene Marke der SoftwareOne AG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. SoftwareOne übernimmt für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit keine Gewähr. © Bildmaterial von: Adobe Stock und Getty Images.