



STACKIT

Services & Support. Erstklassig und professionell versorgt

SOUVERÄN FÜR DEN ERNSTFALL GERÜSTET.

Kritische Systeme für den Ernstfall absichern und digital souverän bleiben. Fallen geschäftskritische IT-Systeme aus, zählt jede Sekunde. Es gilt also, Vorkehrungen zu treffen. Daneben fordern strikte Regularien wie NIS-2 und DORA, die digitale Souveränität zu wahren. Auch um sich vor Zugriffen durch Drittstaaten (z. B. durch den US CLOUD Act) zu schützen, brauchen Sie die kontinuierliche Hoheit über Ihre Daten.

Doch wie bleiben Sie auch im Ernstfall souverän und können zugleich Ihre Betriebsfähigkeit schnell und verlässlich wiederherstellen? Mit unseren flexiblen Service- & Support-Angeboten, die Sie zu Ihren STACKIT-Cloud-Produkten zubuchen können. Wir sichern Ihre Prozesse mit Support Plänen in drei Stufen (Essential, Advanced, Ultimate). Unsere Cloud-Experten Ihres europäischen Hyperscalers* helfen Ihnen direkt, effizient und auf Augenhöhe – natürlich bei voller Compliance. Von einzelnen Lösungen bis hin zu Enterprise-Architekturen bieten wir Ihnen einen verlässlichen und unmittelbaren Support.

Die drei strategischen Säulen unseres Supports:

Schnelle Hilfe rund um die Uhr

Mit 24/7-Support aus der EU, zeitlich definierter qualifizierter Antwortzeit und verlässlich kurzen Wegen zu unseren STACKIT-Experten sind wir jederzeit da, um Ihre Anliegen umgehend zu lösen.

Flexibel und passend für Ihren Bedarf

Ob PoC, Produktionsservice oder Enterprise-Umgebung – mit unseren drei Support-Plänen wählen Sie projektbezogen den passenden Service-Level. Ihre Ansprechpartner kommen aus Deutschland und der EU, sprechen Ihre Sprache und verstehen nicht nur, wie komplex, sondern auch wie kritisch Ihre Infrastruktur für Ihre Geschäftsabläufe ist.

Einfache Zusammenarbeit

Neben der nahtlosen Integration unserer Support Services in die Ihnen vertrauten Touchpoints wie STACKIT-Portal oder API stellen wir Ihnen digitale Self-Services und eine umfangreiche Wissensdatenbank zur Verfügung. Zusätzlich profitieren Sie von persönlicher Betreuung durch unser Service Management oder Escalation Management, sowie unsere Professional Services.

NACHWEISLICH VERLÄSSLICH:

Ihr Betrieb in sicheren Händen.

Wir schützen Ihre operativen Abläufe mit messbarer Qualität. Verlassen Sie sich auf unseren Rund-um-die-Uhr-Support. Durch strikt eingehaltene Reaktions- und Antwortzeiten sichern wir Ihnen mit unseren Support Plänen schnelle und effiziente Kommunikation zu. Probleme lösen wir nachhaltig und gemeinsam mit Ihnen.

SOVERÄN AUCH BEI SERVICE & SUPPORT:

Sie bleiben unabhängig.

- **Juristisch:** Verträge nach deutschem Recht und DSGVO-konforme Datenverarbeitung in deutschen/österreichischen Rechenzentren.
- **Technologisch:** Sämtliche Support-Tools sind Cloud-Produkte und werden zum Schutz Ihrer Daten von uns souverän betrieben und weiterentwickelt.
- **Operativ:** Vermeiden von Offshoring-Risiken bei vertraulichen Daten durch in Europa ansässige Support-Teams.

GEMEINSAM STARK AUFSTELLEN:

Ihre nächsten Schritte.

In individuellen Workshops erarbeiten wir fallbezogen genau die Support-Strategie, die zu Ihren Enterprise-Anforderungen passt.

IHRE ANSPRECHPARTNER

Lukas Lubetzki

Head of Service Management
Service & Support, STACKIT



Matthias Hennig

Domain Product Owners
Service & Support, STACKIT



Mehr Infos,
mehr Insights,
mehr Wissen.



* Als europäischer Hyperscaler – von SAP als geeignete Infrastrukturplattform für RISE with SAP anerkannt – betreiben wir unsere Infrastruktur ausschließlich in europäischen Rechenzentren, im Einklang mit europäischem Recht.