

Managed Microsoft Tenant Service

Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung ist wesentlicher Bestandteil des Managed Modern Workplace Service-Vertrags. Das Dokument gilt als verbindliches Service Level Agreement und regelt die im Service enthaltenen sowie optional erhältlichen Leistungen.

Allgemeine Service Beschreibung

Der achermann Managed Microsoft Tenant Service bietet umfassende Dienstleistungen für Unternehmen jeder Grösse, die eine effiziente, sichere und skalierbare Nutzung von Microsoft 365 / Azure Cloud-Diensten suchen.

- Standardleistungen (im Preis inbegriffen) ○ Verrechnung nach Aufwand (optional)

1	Überführung in den Service		
1.1	Tenant Setup und -Konfiguration:	Wir erstellen und konfigurieren Ihren Microsoft Tenant gemäss Ihren spezifischen Geschäftsanforderungen und den Best Practices von Microsoft.	○
1.2	Benutzerverwaltung und Support	Einrichtung von neuen Benutzerkonten und Bereitstellung von laufendem Support, um eine nahtlose Benutzererfahrung zu gewährleisten.	○

2	Datacenter-Plattform		
2.1	Management Plattform	Microsoft 365 Cloud (Datenstandort ist abhängig vom Kunden Tenant)	●
i Der Betrieb der Rechenzentren unterliegt der Verantwortung von Microsoft.			

3	Managed Microsoft Tenant Service		
3.1	Identity Management	Überwachung der Benutzer-Synchronisation und Behebung bei entstandenen Fehlern.	●
3.2	Identity Service Monitoring	Überwachung des Microsoft Identity Service	●
3.3	Sicherheitsmanagement	Implementierung von robusten Sicherheitskontrollen und Compliance-Strategien, einschliesslich Multi-Faktor-Authentifizierung, Bedrohungsanalyse und Vorfallreaktion, um Ihr Geschäft zu schützen	●
3.4	Service Management & Security Monitoring	Kontinuierliche Überwachung und Verwaltung Ihrer Microsoft-Dienste, einschliesslich Office 365, Teams, SharePoint und Azure, um eine optimale Leistung sicherzustellen. Überwachung des Security Risk Detection Report und Benachrichtigung bei Risiken	●
i Bei einem Security Risiko informiert Sie unser Support über die notwendigen Massnahmen für die Wiederherstellung der Normalsituation.			

3.5	License Monitoring (Fortlaufende Beratung und Optimierung)	Jährliche Zustellung von Berichten über Ihre Microsoft-Plattformnutzung mit Empfehlungen zur Optimierung der Leistung und der Kosten.	●
3.6	Incident-Management	Handhabung Supportfall, Problemlösungsprozess	○
3.7	Change-Management	Kundeninitiierte Konfigurationsanpassungen	○
3.8	Supportbereitschaft	Erfassung von Tickets bezüglich Microsoft Tenant	○

4	Voraussetzungen und Bestimmungen		
4.1	Microsoft 365 Tenant	Entsprechendes M365 Abo mit Intune, Azure AD etc. Funktionalität	
4.2		Lizenzierung über achermann CSP	
4.3		Zur Erbringung des Service benötigt achermann Administratoren-Rechte im M365 Tenant des Kunden	

Kriens, 23.09.2024 - Projektversion 1.0; Markus Gwerder - achermann ict-services ag

Der Kunde bestätigt diese Bestellung resp. diesen Vertrag mit seiner/n rechtsverbindlichen Unterschrift(en).

Ort / Datum	Unterschrift des Kunden	Ort / Datum	Unterschrift achermann ict-services ag