

Managed Workplace 365 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

Managed Workplace 365 Service umfasst den Betrieb und den Unterhalt der Windows Arbeitsstationen des Kunden durch achermann. achermann agiert als Single Point of Contact und übernimmt die Verantwortung über ihre Arbeitsstationen. achermann reagiert auf die Neuerung der Microsoft 365 Welt und adaptiert diese in den Service.

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

1	Überführung in den Service		
1.1	Setup	Aufwände für die Planung und Inbetriebnahme der Lösung	○

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

3	Managed Workplace 365 Service		
3.1	Patch-Management	Schutz der Kunden-Umgebung durch regelmässiges Einspielen von Updates und Sicherheits-Patches bei Verfügbarkeit	●
	Microsoft Updates werden abhängig vom vorgegebenen Veröffentlichungsdatum (mindestens einmal pro Monat) wie folgt zur Installation freigegeben. i Quality Updates: Bei Veröffentlichung für die Pilot-Gruppe und nach einem Tag für alle Arbeitsstationen. Feature Updates: Nach 7 Tagen für die Pilot-Gruppe und nach 30 Tage für alle Arbeitsstationen.		
3.2	Compliance Monitoring	Security Compliance Überwachung der Arbeitsstationen und Benachrichtigung bei Compliance-Regelbrüchen (BitLocker / SecureBoot / Windows Firewall / TPM / AntiVirus / AntiSpyware)	●
	i Die Standard Security Compliance Checks können durch kundenspezifische Anforderungen erweitert werden. Bei einem Compliance-Regelbruch informiert Sie unser Support über die notwendigen Massnahmen für die Wiederherstellung der Compliance.		
3.3	Verschlüsselung	Verschlüsselung der Daten auf der System-Festplatte durch BitLocker	●
3.4	Zuweisungen	Zuweisung einer bestehenden Arbeitsstation an einen neuen User im Betrieb.	●
3.5	Zurücksetzen	Zurücksetzen auf Werkeinstellungen «Wiping» der Arbeitsstation	●
3.6	Software Packages	Paketierung, Installation und Update der Microsoft Software gemäss abonniertem Microsoft / Office365 Plan	●
		Paketierung zusätzlicher Software	○
3.7	Incident-Management	Handhabung Supportfall, Problemlösungsprozess	○
3.8	Change-Management	Kundeninitiierte Konfigurationsanpassungen	○
3.9	Lifecycle-Management	Übernahme des Lifecycle-Managements und Austausch der Arbeitsstation	○
		Software Inventar	●

3.10	Dashboard	Device Inventar	●
		Zusammenstellung von kundenspezifischen Reports (Azure Monitor Lizenz erforderlich)	○
3.11	Supportbereitschaft	Erfassung von Tickets bezüglich Microsoft Intune	●

4	Voraussetzungen und Bestimmungen		
4.1	Arbeitsstation	Microsoft Certified Device	
4.2		Windows 10 x64 Pro Version 2004 (Build 19041) oder höher	
4.3		UEFI SecureBoot	
4.4		TPM 2.0 Chip	
4.5		Jeder Benutzer muss ein eigenes Device besitzen	
4.6	Microsoft 365	Entsprechendes M365 Abo mit Intune, Azure AD, OneDrive, SharePoint Online Funktionalität	
4.7		Lizenzierung über achermann CSP	
4.8		Zur Erbringung des Service benötigt achermann Administratoren-Rechten 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
-------------	-------------------------	-------------	--