

# Leistungsbeschreibung datac Service – Microsoft 365

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Einführung und Motivation .....	2
2	Incident und Problem Management .....	2
2.1	<i>Angewandte Prioritätsmatrix</i> .....	2
2.2	<i>Regelprozess für Tickets (Incident / Service Anfrage)</i> .....	3
3	Managed Services.....	4
3.1	<i>Managed Service</i> .....	4
3.2	<i>Digital Advisor</i> .....	5
3.3	<i>Monitoring</i> .....	6
4	Leistungen außerhalb des Servicevertrages.....	6
5	Service-Zeiten .....	6
6	Organisatorische Eskalationswege .....	7
7	Definitionen.....	7
7.1	<i>Incident</i> .....	7
7.2	<i>Problem [Störung]</i> .....	7
7.3	<i>Managed Service</i> .....	8
7.4	<i>Change</i> .....	8
7.5	<i>Ticket</i> .....	8
7.6	<i>Prioritäten</i> .....	8
7.7	<i>Verantwortlichkeiten im Supportfall</i> .....	9

## 1 Einführung und Motivation

Die Einführung neuer und komplexer Technologien erfordert spezialisierte Fachkräfte. Aufgrund der hohen Auslastung eigener Ressourcen und dem Trend qualifizierte Dienstleistungen bei Bedarf zuzukaufen, ist es wichtig, auf ein Angebot für qualifiziertes Incident und Problem Management zurückgreifen zu können.

datac liefert und implementiert nicht nur moderne Arbeitswelten, sondern stellt auch Fachkräfte, Fachwissen und Prozesse zur Verfügung, mit denen Sie Ihre neuen Technologien und Kommunikationslösungen anhand bewährter Methoden verwalten und betreiben können.

Wir sorgen mit einem Komplettangebot an ITIL-basierten Managementprozessen dafür, dass Ihre Cloud Infrastruktur aktuellen und zukünftigen Anforderungen gerecht wird.

In diesem Dokument ist der Leistungsumfang der von datac Kommunikationssysteme GmbH angebotenen Microsoft 365 Serviceleistungen beschrieben. Im Service muss zwischen dem klassischen break fix Support (Incident und Problem Management) und Betrieb (Managed Service) unterschieden werden.

Grundsätzlich ist der datac Service Desk nach einem SPoE [Single Point of Entry] konzipiert und leistet im Kundenumfeld die folgenden drei Service Stufen

- Incident und Problem Management im Sinne eines 1st Level Support [siehe 2]
- Managed Services [siehe 3]
- Leistungen außerhalb des Servicevertrages [Project Changes - siehe 4]

## 2 Incident und Problem Management

Im Microsoft 365 Umfeld verstehen wir uns als 1st / 2nd Level Support Einheit, welche vorqualifizierte Anfragen aus dem Kundenumfeld aufnimmt. Für diese Tickets legen wir eine OLA von **2 h** Nettobearbeitungszeit zugrunde. Sollte innerhalb dieser Zeitspanne

- a) keine Lösung des Tickets absehbar sein
- b) eine plattformbedingter root cause qualifiziert worden sein

erfolgt eine abgestimmte Übergabe an Microsoft als 3rd Level Support Partner, wenn DAP (delegated administration privileges) gewährt wurden. Ohne DAP erfolgt eine abgestimmte Übergabe an den Kunden, damit dieser ein Ticket an Microsoft als 3rd Level Support Partner richten kann. Selbstverständlich werden sämtliche von datac im Zuge der bisherigen Bearbeitung erlangten Informationen transparent zur Verfügung gestellt.

Auf Grund der Tatsache, dass wir im Cloud Bereich, wie auch der Kunde selbst, nicht Betreiber der Plattform sind, können wir keine verbindliche Entstör- oder Abschlusszeit der Incidents zusichern.

### 2.1 Angewandte Prioritätsmatrix

Um eine einheitliche Einstufung und Abarbeitung der Anfragen zu gewährleisten, muss eine abgestimmte Sicht auf die im Einsatz befindlichen Komponenten erarbeitet werden. Die Einordnung von gemeldeten

Incidents in die Prioritätsstufen ist bei datac abhängig von der Schnittmenge der Wirkweite zu Business Impact. datac kann gemeinsam mit dem Kunden die Priorität neu einstufen, wenn sich die Gesamtsituation durch Bereitstellung einer Zwischenlösung geändert hat oder die ursprüngliche Priorisierung nicht definitionsgerecht ist.

	← Dringlichkeit gemäß Business Impact →			
Wirkweite	Normal	Medium	Urgent	Top
Gesamtsystem	P1 / hoch	P1 / hoch	P1A / Krise	P1A / Krise
KeyUser	P2 / erhöht	P1 / hoch	P1 / hoch	P1A / Krise
Abteilung	P2 / erhöht	P2 / erhöht	P1 / hoch	P1 / hoch
Multiple Plätze	P3 / Standard	P2 / erhöht	P2 / erhöht	P1 / hoch
Einzelplatz	P3 / Standard	P3 / Standard	P2 / erhöht	P2 / erhöht

## 2.2 Regelprozess für Tickets (Incident / Service Anfrage)

Schritt	Wer	Medium	Was
<i>--- optional bei Level 1 Service über Generalunternehmer oder dritten Servicedienstleister ---</i>			
0	Kunde an GU	Gemäß Vereinbarung Kunde GU	Detaillierte Beschreibung der Anomalie [bei Störungen] respektive der Informationsanfrage
1	Kunde an datac	Prio 1 & 2: Phone & Mail Prio 3: Mail	➔ Gleichzeitige Meldung an Microsoft Support Regelprozess für Tickets (Incident / Service Anfrage) Detaillierte Beschreibung der Anomalie [bei Störungen] respektive der Informationsanfrage. Nach Möglichkeit Prüfung des Service Health Status
2	datac	Ticket System	Qualifizierte Aufnahme des Request, Kategorisierung / Priorisierung, gegebenenfalls mit weiterem Informationsaustausch
3	datac	Mail	Eingangsbestätigung an hinterlegte Verteilerliste, Informationsgehalt: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ticketnummer</li> <li>▪ Tickettitel [Header]</li> <li>▪ Prioritätseinstufung</li> <li>▪ Status</li> <li>▪ Ansprechpartner beim Endkunden</li> <li>▪ Verantwortlicher Bearbeiter bei datac</li> </ul>
4	datac	Ticket System	Dokumentation sämtlicher Servicetätigkeiten
5	ALLE	Alle erforderlichen	Durchführung der Bearbeitung des Incidents, wenn notwendig Eskalationsmanagement
6	datac	Mail	Kommunikation über relevante Statusänderungen [technische Eskalation datac intern, technischer Lösungsansatz erarbeitet, organisatorische Eskalation, Incident geschlossen]
7	datac	Mail	Erledigt Bestätigung an hinterlegte Verteilerliste, Informationsgehalt: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ticketnummer</li> <li>▪ Tickettitel [Header]</li> <li>▪ Status „Ticket wurde geschlossen“</li> <li>▪ Lösungsweg, -informationen zur Weiterbearbeitung durch Microsoft Support (bei Übergabe nach 2 h Bearbeitungsdauer)</li> </ul>

### 3 Managed Services

Die Komplexität der Aufgaben im Rahmen des IT-Servicemanagements macht es heute immer häufiger erforderlich, die gezielte Auslagerung von Betriebs- oder Betreuungsaufgaben zu prüfen. Dies gilt umso mehr, wenn qualifiziertes eigenes Personal nicht verfügbar ist oder eine Konzentration auf die kundenspezifischen Kernkompetenzen angestrebt wird. Um die hieraus resultierenden Anforderungen hinsichtlich Verfügbarkeit und Effizienz skalierbar sowie transparent abzubilden, bieten wir ein modulares Managed Services Portfolio basierend auf den jeweiligen Lösungsszenarien.

Dieses umfasst folgende Bausteine, welche als AddOn zu einem bestehenden Servicevertrag hinzugebucht werden können:



#### 3.1 Managed Service

Im Gegensatz zum klassischen Incident & Problem Management, bei welchem die Behebung von Störfällen im Fokus steht, nehmen wir im Managed Service zusätzlich Ihre Anfragen zur Neuerstellung sowie Anpassungen von Userobjekten und Richtlinien entgegen und setzen diese auf Ihrem Tenant um.

Jede cloudbasierte Umgebung ist ein lebendes Konstrukt. Die Administration ist komplex, weil vielschichtig und dennoch häufig zeitkritisch. Im Managed Service übernehmen wir daher den mit dem Kunden abgestimmten Umfang hinsichtlich des User lifecycle, sowie der grundsätzlichen Administration der Microsoft 365 Umgebung. Die Erbringung der Leistungseinheiten erfolgt im Rahmen eines skalierbaren Change Pakets, welches sich monatlich im gebuchten Umfang erneuert.

Wir unterscheiden hierbei folgende Arten von Changes:

- Administrations Changes (*Auszug*)
  - Erstellung / Anpassungen bestehender Cloud Userobjekte oder Policies  
z.B. Neue, zusätzliche E-Mail Adresse für User A
  - Lizenzzuweisungen überarbeiten / anpassen  
z.B. User B erhält zusätzlich die Lizenz EMS E5
  - Zurücksetzen von Anmeldedaten  
z.B. User A hat Zugang zu Microsoft Authenticator verloren, Reset der MFA
  - Erstellung Exchange Online forwarding rules  
z.B. Alle Mails von User A auf User B umleiten.
  - MEM (auf offiziell [supported](#) Ökosystemen)
    - Configuration Rules  
z.B. Edge Browser Favoritenliste automatisch befüllen
    - Compliance Rules  
z.B. Gerät benötigt Bitlocker um auf Unternehmensdaten zugreifen zu können
    - App deployment  
z.B. Verteilung von M365 Apps for Enterprise (Office)
    - Bitlocker (Laufwerksverschlüsselung)  
z.B. Konfiguration von Bitlocker für Geräte der Geschäftsleitung.
    - Device Enrollment  
z.B. Zertifikat für Apple Devices im Turnus erneuern

Das Update Management Ihre AAD Connect Installation ist im Managed Service Grundpaket enthalten und wird daher nicht als Change je Durchführung angerechnet.

Für nicht verwendete Changes erfolgt ein Rollover in den Folgemonat.

Teams und die dazugehörige Telefonie Komponente benötigt einen gesonderten (M)SV Vertrag und ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

- Project Change (werden in gesondertem Angebot bepreist)
  - Details siehe Abschnitt 4

### 3.2 Digital Advisor

Unsere zertifizierten Experten stellen Ihnen in einem regelmäßigen Jour Fixe Neuerungen rund um die Microsoft 365 Services vor und bewerten diese mit Ihnen gemeinsam auf Relevanz für das eigene Business. Diese Leistung kann mit einem Umfang von 8 Stunden je Quartal gebucht werden. Die daraus resultierenden Handlungsempfehlungen werden entlang Ihres Change-Management Prozesses im Rahmen der im Service gebuchten Changes umgesetzt (alternativ als Project Change).

### 3.3 Monitoring

Mit unseren proaktiven Monitoring Lösungen decken wir sowohl den Bedarf an onPremises als auch der Überwachung von Microsoft 365 Services ab.

Mit unserem standardisierten RMM Agenten überwachen wir die Funktionalität Ihres onPremises AAD Connect und können bei einem Dienstaussfall automatisiert gegensteuern.

Optional wird ihre Microsoft 365 Umgebung mittels SIEM (Security Information & Event Management) basierter Richtlinien nach best practices, aktiv hinsichtlich Verfügbarkeit und Security Parametern gemonitort und bei Alerts entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Lizenz Voraussetzung: M365 E5 oder EMS E5

## 4 Leistungen außerhalb des Servicevertrages

Leistungen außerhalb des Servicevertrages können über einen Project Change erbracht werden.

Die Durchführung der jeweiligen Project Changes erfolgt nach Abstimmung und Freigabe mit dem Kunden bzw. dessen definiertem Change Advisory Board.

Hierunter fallen unter Anderem:

- Power Plattform (Power BI, Power App)
- Sharepoint 365 (Einrichtung und Anpassungen)
- Dynamics 365 (Einrichtung und Änderungen)
- Update Management Ihres onPrem Exchange Management Servers (nicht buchbar bei komplexen Multi Hybrid Systemen)
- onPremises Komponenten (wie z.B. Active Directory, SharePoint, Exchange)
- Legacy Sync Software (ADFS)
- Workshop enabling Formate (z.B. DLP, DEP)
- 3<sup>rd</sup> Party Produkte / Schnittstellen

Jeglicher Project Change wird über eine separate Beauftragung angeboten und umgesetzt. Alternativ stellen wir hierzu begleitende Workshopformate zur Verfügung.

## 5 Service-Zeiten

Servicezeiten Service Desk

Telefonisch:	Mo. – Fr. 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr (GMT +1)
Voice Mail:	17:00 Uhr bis 8:30 Uhr
E- Mail:	7 x 24 h

### Hinweis

An bundeseinheitlichen Feiertagen sowie nicht bundeseinheitlichen Feiertagen (zugrunde liegendes Bundesland: Bayern) ist der datac Service Desk lediglich für Kunden mit einem gültigen Rufbereitschaftsvertrag erreichbar.

Bitte beachten Sie das Ihnen durch die Bearbeitung eines Incidents in einem solchen Fall Kosten entstehen.

### Zugang zum Service Desk

Telefon: +49 (821) 4 20 90 – 130  
Fax: +49 (821) 4 20 90 – 3130  
E-Mail: service@datac-gmbh.de

### Reaktionszeiten Service Desk

E-Mail Kontakt: max. 4 Stunden  
telefonische Meldung: sofort  
(Prio 1 und Prio 2 Tickets)

## 6 Organisatorische Eskalationswege

Stufe 1: Leitung Service  
Name: Christian Huber  
Telefon: +49 (821) 4 20 90 – 131  
Mail / IM: christian.huber@datac-gmbh.de

Stufe 2: Leitung Consulting  
Name: Max Doll  
Telefon: +49 (821) 4 20 90 – 143  
Mail / IM: max.doll@datac-gmbh.de

## 7 Definitionen

### 7.1 Incident

Ein Incident ist ein Ereignis, das nichts mit dem Standardbetrieb eines Dienstes zu tun hat und das zu einer Unterbrechung dieses Dienstes oder einer Herabsetzung der Qualität desselben führt oder führen kann.

### 7.2 Problem [Störung]

Ein Problem ist die Ursache für einen oder mehrere Incidents.

### 7.3 Managed Service

Im Rahmen unseres Managed Service übernehmen wir den Betrieb und Support hinsichtlich des User lifecycle sowie der grundsätzlichen Administration Ihrer Microsoft 365 Umgebung.

### 7.4 Change

Änderungen oder Erweiterungen an Microsoft 365 Userobjekten werden im Rahmen von Change Paketen erbracht. Diese werden in der Abwicklung als Ticketvertrag mit einem monatlichen Volumen (analog zum gebuchten Modell, siehe Abschnitt 3.1) gehandhabt, inklusive einem Rollover Model für nicht genutzte Changes.

### 7.5 Ticket

Unter einem Ticket ist die Meldung eines Incidents, eines Known Errors oder eines Problems, die Bitte um technische Unterstützung, sowie jede weitere Anfrage um Erbringung einer Leistung zu verstehen. Im Microsoft 365 Umfeld verstehen wir uns als 1st / 2nd Level Support Einheit. Für plattformbedingte Incidents wird nach Vorqualifizierung durch den datac Support das Ticket an Microsoft durch den Kunden übergeben.

### 7.6 Prioritäten

Störungen oder Incidents werden in Prioritäten eingestuft (Kurzform „Prio“). Die Priorität für eine reine Informationsanfrage nennt sich „Service Anfrage“.

Im Rahmen des angebotenen Service übernehmen wir im Sinne eines 1st / 2nd Level Supports vorqualifizierte Anfragen aus dem Kundenumfeld. Für solche Anfragen legen wir eine interne OLA von 2 h Nettobearbeitungszeit zugrunde. Sollte innerhalb dieser Zeitspanne keine Lösung des Tickets absehbar sein erfolgt eine abgestimmte Übergabe an den Kunden, damit dieser ein Ticket bei Microsoft hierzu eröffnen kann.

Bei Prio 1 und 2 Tickets empfehlen wir zeitgleich zur Meldung an den datac Service Desk ein korrespondierendes Ticket bei Microsoft zu eröffnen. Hierdurch kann eine signifikante Reduktion der MTtR erzielt werden.

#### **Beispiel Prio 1:**

Störungen, die zu einer gravierenden Nutzungseinschränkung eines Service führen z.B.:

- Komplettausfall eines für den Kunden geschäftskritischen Systems, Systemkomponente oder Anwendung
- Schwerwiegende Leistungseinbußen oder Teilausfall >25% eines für den Kunden geschäftskritischen Service
- Kritischer Ausfall einer Kernanwendungen

**Beispiel Prio 2:**

Störungen, welche die Nutzung eines Service einschränken z.B.:

- Teilausfall [<5% >25%] des Systems, von Systemkomponenten oder Anwendung
- Fehler, die zu erheblichen Einschränkungen bei der Verfügbarkeit, von Anwendungen oder zu Qualitätseinbußen bei Anwendungen führen
- Ausfall einzelner Komponenten, Module oder Anwendungen

**Beispiel Prio 3:**

Störungen, die lediglich geringfügige Nutzungseinschränkungen eines Service nach sich ziehen, z.B.:

- Ausfälle, Störungen oder Fehler bei einzelnen Anwendern oder Endpunkte (< 5%)
- Ausfälle oder Fehler bei Anwendungen, die für den Kunden nicht geschäftskritisch sind
- Fehler, die zu einer eingeschränkten Verfügbarkeit führen [z.B. Übertragungsfehler, Störgeräusche, Abbrüche]

## 7.7 Verantwortlichkeiten im Supportfall

Im Folgenden sind die Verantwortlichkeiten der Beteiligten Parteien dokumentiert.

Verantwortlichkeit	Umfang
<b>Kunde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Überprüfung der technischen Betriebsbereitschaft des zugrunde liegenden Cloud Services und der verbundenen Clients</li> <li>▪ Sicherstellung einer stabilen Internetanbindung</li> <li>▪ Bereitstellung eines Delegate Administrator Zugangs auf dem Kunden Tenant</li> <li>▪ Lokalisierung: Liegt die Störung im unter Service befindlichen Bereich</li> <li>▪ Klären der Bedingungen, unter denen die Störung auftritt</li> <li>▪ Behebung einfacher Störungen [z.B. Neustart eines Clients]</li> <li>▪ Patch Management der beteiligten Clients</li> <li>▪ Absicherung der Gesamtinfrastruktur nach aktuellem Stand der Technik</li> <li>▪ Tracking der Ablaufdaten von Zertifikaten</li> </ul>
<b>datac Level 1 &amp; 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klären der Bedingungen, unter denen eine Störung auftritt</li> <li>▪ Aufnahme des Kundenansprechpartners, welcher den Incident gemeldet hat und vom Erhalt der Meldung bis zum Abschluss durchgängig zu informieren ist</li> <li>▪ Beurteilen der Auswirkung des Problems auf den Kunden, daraus abgeleitete Priorisierung und Kategorisierung</li> <li>▪ Überprüfung und ggf. Korrektur der System-Konfiguration</li> <li>▪ Analyse von Daten zu bekannten Problemen und nach Möglichkeit Bereitstellen einer Problemlösung</li> <li>▪ Erfassung von Fehlerprotokollen, Ausfalldaten, Crash Dump oder Traces</li> <li>▪ Falls Fehler nicht innerhalb 2 h lösbar: Weitergabe an 3rd-Level-Support durch datac wenn DAP (delegated administration privileges) vorhanden, sonst durch Kunde.</li> </ul>
<b>Betreiber (Level 3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fallabschließende Behandlung von Tickets inklusive root cause Analyse</li> <li>▪ Wünschenswert: Rückfluss zu Lösungen an 1st Level sowie Kunde</li> </ul>