

# Leistungsbeschreibung datac Service – Microsoft 365

## INHALTSVERZEICHNIS

1	Einführung und Motivation .....	2
2	Definitionen .....	2
2.1	<i>Incident</i> .....	2
2.2	<i>Problem [Störung]</i> .....	2
2.3	<i>Managed Services</i> .....	3
2.4	<i>Change</i> .....	3
2.5	<i>Ticket</i> .....	3
2.6	<i>Prioritäten</i> .....	3
3	Incident und Problem Management .....	3
3.1	<i>Dienste und assoziierter Business Impact [Beispiel für Kundensicht]</i> .....	3
3.2	<i>Angewandte Prioritätsmatrix</i> .....	4
3.3	<i>Prioritäten</i> .....	4
3.4	<i>Regelprozess für Tickets (Incident / Service Anfrage)</i> .....	6
4	Managed Services .....	7
5	Serviceleistungen außerhalb des Servicevertrages .....	7
6	Verantwortlichkeiten im Störfall .....	8
7	Service-Zeiten .....	8
8	Organisatorische Eskalationswege .....	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 Serviceleistungen beschrieben. Im Service muss zwischen Betrieb (Managed Service) und klassischem Service (Incident und Problem Management) unterschieden werden.

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

a) keine Lösung des Tickets absehbar sein

b) eine plattformbedingte Ursache zu Grunde liegt

erfolgt eine abgestimmte Übergabe an den Kunden, damit dieser ein Ticket an den Microsoft als 2nd Level Support Partner hierzu richten kann. Selbstverständlich werden sämtliche von datac im Zuge der bisherigen Bearbeitung erlangten Informationen transparent zur Verfügung gestellt.

Die Erbringung der Serviceleistungen ist in der Regel kostenpflichtig und bedingt als Voraussetzung einen gültigen Servicevertrag.

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 3]
- Managed Services [siehe 4]
- Leistungen außerhalb des Servicevertrages [Project Changes - siehe 5]

## 2 Definitionen

### 2.1 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.

### 2.2 Problem [Störung]

Ein Problem ist die Ursache für einen oder mehrere Incidents.

## 2.3 Managed Services

Im Rahmen von Managed Services wird das operative Management der Microsoft 365 Umgebung übernommen.

## 2.4 Change

Änderung oder Erweiterung der bestehenden Microsoft 365 Umgebung.

## 2.5 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 Level Support Einheit. Für plattformbedingte Incidents wird nach Vorqualifizierung durch den datac Support das Ticket an die Microsoft durch den Kunden übergeben.

## 2.6 Prioritäten

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

# 3 Incident und Problem Management

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.

Gemeinsam mit dem Kunden wird der Business Impact der einzelnen Komponenten abgestimmt. Bei Meldung eines Incidents an datac muss zudem die Wirkweite [siehe linke Spalte 3.2] kommuniziert werden. Aus der Schnittmenge ergibt sich wie unter 3.2 dargestellt die Priorität des Incidents.

## 3.1 Dienste und assoziierter Business Impact [Beispiel für Kundensicht]

Dienst	Business Impact [Kundensicht]							
Exchange	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
Teams / Skype for Business Online	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
Office (click to run deployment) <sup>1</sup>	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
<b>Apps</b>	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
→ OneDrive	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
→ Forms	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
→ Yammer	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
→ Planner	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
→ OneNote	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>

→ Stream	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
→ Sway	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Ausgenommen: AddIns, Makros und 3rd Party Erweiterungen

### 3.2 Angewandte Prioritätsmatrix

	← Dringlichkeit gemäß Business Impact [3.1] →			
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

### 3.3 Prioritäten

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.

Im Rahmen des angebotenen Service übernehmen wir im Sinne eines 1st 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 der Microsoft hierzu eröffnen kann. Selbstverständlich werden sämtliche von datac im Zuge der bisherigen Bearbeitung erlangten Informationen transparent zur Verfügung gestellt.

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

#### Beispiel Prio 1:

Störungen, die zu einer gravierenden Nutzungseinschränkung des Systems, der Endpunkte oder der Anwendungsfunktionen führen z.B.:

- Komplettausfall eines für den Kunden geschäftskritischen Systems, Systemkomponente oder Anwendung
- Schwerwiegende Leistungseinbußen [Nachrichten / Gesprächsverkehr kommend oder gehend gestört] oder Teilausfall >25% eines für den Kunden geschäftskritischen Systems oder einer Anwendung.
- Kritischer Ausfall einer Kernanwendungen

#### Beispiel Prio 2:

Störungen, welche die Nutzung des Systems, der Endpunkte oder der Anwendungsfunktionen 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 [Übertragungsfehler, Störgeräusche, Abbrüche] führen
- Leistungseinbußen [Einschränkungen beim Versand und Empfang von Nachrichten / Gesprächsverkehr teilweise kommend oder gehend gestört]
- Ausfall einzelner Komponenten, Module oder Anwendungen

**Beispiel Prio 3:**

Störungen, die lediglich geringfügige Nutzungseinschränkungen des Systems, der Endpunkte oder der Anwendungsfunktionen 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]

### 3.4 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>

## 4 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. Wir unterscheiden hierbei folgende Arten von Changes:

- Minor Change (*Auszug*)
  - Erstellung / Anpassungen bestehender Cloud Userobjekte oder Policies
  - Lizenzzuweisungen überarbeiten / anpassen
  - zurücksetzen von Anmeldedaten
  - Erstellung Exchange Mail forwarding rules
  
- Major Change (*Auszug*)
  - Erstellung / Anpassung von Teams basierten Call Groups
  - Einrichtung eines Exchange Connectors (nach Kundenvorgabe)
  
- Project Change (werden in gesondertem Angebot bepreist)
  - Details siehe Abschnitt 5

## 5 Serviceleistungen außerhalb des Servicevertrages

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

Leistungen außerhalb des Servicevertrages können über einen Project Change erbracht werden (siehe Abschnitt 4).

Hierunter fallen unter Anderem:

- EMS (Einrichtung und Änderungen)
- Power Plattform (Power BI, Power App)
- Sharepoint 365 (Einrichtung und Anpassungen)
- Dynamics 365 (Einrichtung und Änderungen)
- One Drive Administration (z.B. DLP, DEP)
- My Analytics / Social Engagement
- Delve
- Video
- Sync Software (ADFS, AAD)
- onPremises Komponenten (Active Directory, SharePoint, Exchange)

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

## 6 Verantwortlichkeiten im Störfall

Im Folgenden sind die Verantwortlichkeiten der Beteiligten Parteien dokumentiert. Im Rahmen eines Managed Service kann datac fallweise die Rolle des Betreibers übernehmen.

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 Administrators auf dem Kunden Tenant</li> <li>▪ Lokalisierung: Liegt die Störung im unter Service befindlichen System</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>▪ Tracking der Ablaufdaten von Zertifikaten</li> </ul>
<b>datac Level 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klären der Bedingungen, unter denen eine Störung auftritt</li> <li>▪ Aufnahme des Kundenkontakts, über den technische Probleme/Fragen gemeldet wurden und Rückgemeldet werden können vom Erhalt der Meldung bis zum Abschluss</li> <li>▪ Beurteilen der Auswirkung des Problems auf den Kunden und Zuweisung einer Störungs-Prioritätsstufe</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 2nd-Level-Support durch Kunde</li> </ul>
<b>Betreiber (Level 2 &amp; 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>

## 7 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 ist der datac Service Desk lediglich für Kunden mit einem gültigen Rufbereitschaftsvertrag erreichbar.



An nicht bundeseinheitlichen Feiertagen (zugrundeliegendes Bundesland: Bayern sowie Stadtgebiet Augsburg) wird dem Anrufer die Möglichkeit offeriert dringende Anliegen wie zum Beispiel einen Systemausfall direkt an den diensthabenden technischen Ansprechpartner zu melden. 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](mailto:service@datac-gmbh.de)

#### Reaktionszeiten Service Desk

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

## **8 Organisatorische Eskalationswege**

Stufe 1: Leiter Service Desk  
Name: Bernd Häge  
Telefon: +49 (821) 4 20 90 – 131  
Mail / IM: [bernd.haege@datac-gmbh.de](mailto:bernd.haege@datac-gmbh.de)

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