

## Leistungsbeschreibung Microsoft 365 Tenant Management

### Zielsetzung

Unser Ziel ist es, Unternehmen einen reibungslosen und effizienten Einsatz von Microsoft365 zu ermöglichen, indem wir das komplette Management des Microsoft365 Tenants als Managed Service anbieten. Wir sorgen dafür, dass alle Anwendungen nahtlos zusammenarbeiten und der Verwaltungsaufwand minimiert wird.

### Leistungsumfang

- Beratung zur Auswahl des optimalen Microsoft365 Plans unter Berücksichtigung aktueller und zukünftiger Anforderungen.
- Bereitstellung und Verwaltung der Microsoft365 Lizenzen im Kunden-Tenant ohne zusätzliche Verwaltungskosten.
- Sicherstellung der dauerhaften Arbeitsfähigkeit durch automatische Lizenzverlängerung.

### Remote-Support:

#### Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse „Incident“):

- Probleme bei der Anmeldung am Microsoft365 Account.
- Probleme beim Zugriff und der Nutzung der Web-Versionen/Online-Apps (Word, Excel, PowerPoint, Outlook etc.).
- Probleme bei der E-Mail-Kommunikation.

#### Unterstützung bei Microsoft-spezifischen Problemen:

- Meldung von Problemen an den Microsoft Support.
- Begleitung der Problemlösung durch den Microsoft Support.
- Kommunikation von Statusinformationen des Kunden bzw. des Microsoft Supports.

#### Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“):

- Bereitstellung von Informationen über die aktuell vorliegende Konfiguration.
- Anlage und Pflege von User-Accounts und Lizenzen.
- Eingliederung neuer Mitarbeiter.
- Zurücksetzen von Passwörtern (z.B. nach Ablauf, bei Verlust).
- Gruppen- und Rechteverwaltung.
- Einrichtung von freigegebenen Sammel-Postfächern & Verteilergruppen.
- Ausgliederung ehemaliger Mitarbeiter.

#### Allgemeine Fernwartungsleistungen:

- Inklusive Störungsbeseitigung und Administrationstätigkeiten via Fernwartung.
- Einsatz einer gesicherten Fernwartungssoftware für zeitnahe Problemlösungen.

### Leistungserbringung

Die Leistungen werden von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr erbracht, ausgenommen sind bundesweit geltende Feiertage. Eine Störungsannahme erfolgt via Mail oder Telefon über support@ihrehelden.de oder +49 511 64726900 zu beliebiger Tageszeit. System-, Software- oder Konfigurationsänderungen an den Clients dürfen nur durch den Ihre Helden GmbH Support durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass die administrativen Kennwörter nur bei Ihren Helden für Systemzugriffe vorhanden sind. Der Kunde sollte die administrativen Kennwörter nur zur Notfallabsicherung in einem versiegelten Brief in seinem Tresor aufbewahren.

### Interventionszeiten

Beginn der Problemlösung oder Terminierung innerhalb des Servicezeiten:

- Bei unternehmenskritischen Problemen innerhalb von acht Stunden
- Bei unkritischen Problemen innerhalb von 48 Stunden.

## Weitere enthaltene und nicht enthaltene Leistungen

### Nicht enthalten sind:

- Erstellung oder Migration eines Microsoft 365 Tenants
- Beseitigung von Störungen durch
  - unsachgemäße Behandlung
  - mutwillige Einwirkung
  - höhere Gewalt
  - Eingriffe durch den Kunden oder Dritte
  - Bekämpfung von Schadsoftware
- Vor Ort Leistungen oder Produktschulungen werden gesondert angeboten

## Haftung und Verantwortung

Ihre Helden GmbH übernimmt die sorgfältige Ausführung des Microsoft365 Tenant Managements gemäß Branchenstandards. Die Haftung für Störungen, die außerhalb unseres Einflussbereichs liegen, insbesondere solche, die von Microsoft oder Drittanbietern verursacht werden, ist ausgeschlossen. Die Haftung beschränkt sich auf Schäden durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz und auf vorhersehbare, vertragstypische Schäden bei leichter Fahrlässigkeit. Der Kunde trägt Mitverantwortung, insbesondere bei der Sicherung sämtlicher Zugänge und der Bereitstellung erforderlicher Informationen.

## Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, alle notwendigen Informationen für eine effektive Bereitstellung und Verwaltung der Microsoft365-Lizenzen zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst die rechtzeitige Mitteilung über Änderungen im Nutzerbedarf und die Einhaltung der Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen.

Dieser Service ermöglicht es Unternehmen, von den vielfältigen Funktionen und der Sicherheit von Microsoft 365 zu profitieren, ohne sich um die Komplexität der Verwaltung kümmern zu müssen.

Die Mitwirkung des Kunden ist essenziell für die Sicherheit und Effektivität des Microsoft365 Managements. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen bereitstellen und sich an die Sicherheitsrichtlinien halten.

Insbesondere ist der sichere Umgang mit Passwörtern kritisch. Ein Passwort wie "Passwort123!" mag technische Sicherheitskriterien erfüllen, gilt jedoch nicht als sicher, da es leicht zu erraten ist. Kunden sollten komplexe Passwörter wählen, die eine zufällige Kombination aus Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen enthalten und regelmäßig geändert werden.

Die Weitergabe von Zugangsdaten sollte streng kontrolliert und auf das Notwendigste beschränkt werden. Die Verantwortung für die Einrichtung und Pflege dieser Sicherheitsmaßnahmen liegt beim Kunden.

Die Kooperation ist entscheidend, um den Schutz der Daten und Systeme zu gewährleisten und eine effiziente Unterstützung durch Ihre Helden GmbH zu ermöglichen.