



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) M365 Pro-Active Services

Code: MS-M365PASP

Version: 3.0

Gültig ab 01.07.2025

CANCOM Austria AG // Wienerbergstraße 53 // 1120 Wien // Österreich // T +43 50 822 0 // info@cancom.com

HG Wien FN 178368g // Firmensitz Wien // UID ATU46276408 // InterzeroNr. 155219

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich // BIC: RZOOAT2L // IBAN: AT35 3400 0000 0009 7899 // Creditor-ID: AT17ZZZ00000029797

www.cancom.at

Leistungen des Auftragnehmers

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen des Servicemoduls, welche im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber (AG) und Auftragnehmer (AN) abgeschlossenen Vertrages erbracht wird.

Die Verantwortlichkeiten der beschriebenen Leistungen sind auf Basis eines RACI-Modells abgebildet. Begriffserklärungen sowie Kontakt Informationen des Customer Service Center sind unter folgendem [Link](#) zu finden.

Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, gelten standardmäßig folgende Serviceziele: Servicezeit „SNAZ“ (NWH) mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden.

M365 Pro-Active Services

Mit M365 Pro-Active Services halten wir ihre Microsoft 365 Administratoren pro-aktiv am aktuellsten Stand.

Initiale Leistungen	AN	AG
Einrichtung der Authentifizierung des Services M365 Pro-Active-Services in der Umgebung des Auftraggebers	R/A	C/I
Vorbereitung des Onboardings des Services innerhalb des Backends des M365 Pro-Active-Services	R/A	C/I
Bereitstellung eines Zugangs zur Reporting Plattform des Auftragnehmers	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Regelmäßige Zusammenfassung Neuerungen/Änderungen		
Das Service beinhaltet die Bereitstellung / Übermittlung regelmäßiger von Microsoft öffentlich bekannt gegebener Informationen zu Änderungen, Anpassungen oder Neuerungen, die bei Microsoft 365 entweder teilweise oder voll automatisiert durchgeführt werden oder aber manuell angepasst werden müssen.	R/A	C/I
Zusammenfassung Störungen		
Das Service umfasst eine regelmäßige elektronische Übermittlung der, seit der letzten Übermittlung, aufgetretenen Störungen des Microsoft 365 Cloud-Services.	R/A	C/I
Zusammenfassung Usage Reports		
Das Service umfasst eine regelmäßige elektronische Übermittlung der (anonym oder mit Benutzerdaten) Usage Reports der Microsoft 365 Umgebung des Auftraggebers, um Trends der Nutzung erkennen zu können.	R/A	C/I
Identity Risk Report Übermittlung		

Diese Serviceleistung umfasst eine regelmäßige Übermittlung der seitens Microsofts automatisch erkannten „Identity Risk Events“ inkl. der Details, welche seitens Microsofts zur Verfügung gestellt werden.	R/A	C/I
Auswertung der Gast-Benutzer in Ihrem Mandanten		
Ihnen wird regelmäßig eine Liste aller Gast-Benutzer inkl. deren Status und der letzten Anmeldung in Ihrem Mandanten zur Verfügung gestellt.	R/A	C/I
Auswertung der Admin-Benutzer in Ihrem Mandanten		
Regelmäßige Übermittlung einer Liste aller Benutzer die sich in einer der kritischen Administrator-Rolle befinden.	R/A	C/I
Auswertung über den Rollout Status von MFA und Self Service Password Reset		
Dem Auftraggeber wird regelmäßig ein Bericht für alle Benutzer übermittelt ob MFA und Self Service Password Reset bereits seitens der Benutzer eingerichtet wurde.	R/A	C/I
Auswertung der Nutzung der einzelnen Services		
Übersicht über die aktuelle Nutzung der Services. Im Detail sind dies die aktuelle Auslastung von OneDrive for Business, Exchange Online und SharePoint Online Seiten.	R/A	C/I
GAP-Analyse auf Best Practices des Auftragnehmers		
Der Auftragnehmer pflegt eine große Anzahl an Best Practices die stetig erweitert und angepasst werden. Diese Serviceleistung umfasst eine systematische Erkennung bestehender Konfigurationsabweichungen gegen die Best Practices des Auftragnehmers und stellt diese regelmäßig als Report bereit.	R/A	C/I
M365 Tenant Review mit Auftragnehmer		
Diese Serviceleistung umfasst eine regelmäßige Überprüfung des Microsoft 365 Mandanten und Empfehlungen für Einstellungen, die durchgeführt werden sollten. Dies geschieht in einem gemeinsamen Remote-Termin mit dem Ansprechpartner des Auftraggebers	R/A	C/I

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung		
Der Auftragnehmer muss als Microsoft Partner mit dem vom Auftraggeber definierten Rechten im Mandanten des Auftraggebers hinterlegt sein, um dieses Service erbringen zu können.		
Für das Onboarding des Service müssen Enterprise Applikationen im Mandanten des Auftraggebers angelegt werden. Dies geschieht gemeinsam mit dem Auftraggeber.		

Nicht enthaltene Leistungen
Freischaltung oder Inbetriebnahme von neuen Diensten oder Lizenzen innerhalb von Microsoft 365.
Konfigurationsänderungen des Microsoft 365 Dienstes, welche sich außerhalb der vereinbarten Optionen wiederfinden.
Einbindung von personalisierten Best Practices in die Auftragnehmer Reporting Plattform
Anpassung der Reporting Plattform an spezielle Anforderungen des Auftraggebers

