

# Managed Azure Virtual Desktop Services

## Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung ist wesentlicher Bestandteil des Managed Services Vertrags und gültig für den Abschnitt Managed Azure Virtual Desktop Services. Das Dokument gilt als verbindliches Service Level Agreement und regelt die im Standard enthaltenen sowie optional selektierten Leistungen und Verfügbarkeiten der definierten Services.

### Allgemeine Service Beschreibung

In den Managed Azure Virtual Desktop Services enthalten sind grundlegende Dienstleistungen, welche einen reibungslosen und sicheren Betrieb der Azure Virtual Desktop Infrastructure gewährleisten.

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

1	Überführung in den Service		
1.1	Prüfung Infrastruktur	Analyse Infrastruktur und Konfiguration für Übernahme in Managed Service	○
1.2	Anpassung Infrastruktur	Notwendige Konfigurationen und Updates gemäss Prüfung und Voraussetzungen	○

2	Managed Azure Virtual Desktop Services		
2.1	Image-Management	Verwaltung des Azure Virtual Desktop Golden-Images Versionierung und Kategorisierung der Images	●
	<i>i</i> Der Betrieb der Azure Virtual Desktops unterliegt der Verantwortung von Microsoft. Dies gilt auch für notwendige Arbeiten im Fall einer technischen Störung.		
2.2	Patch Management	Monatliches Einspielen von Microsoft Updates und Sicherheits-Patches auf den produktiven Azure Virtual Desktops Hosts	●
2.3	Dokumentation	Dokumentation der Infrastruktur und laufende Aktualisierung	●
2.4	Incident-Management	Handhabung Supportfall, Problemlösungsprozess und Problemlösung/Implementierung Workaround	○
2.5	Change-Management	Konfigurationsanpassungen und Rollout von Applikationen	○

3	Voraussetzungen und Bestimmungen		
3.1	Logins	Zur Erbringung des Services benötigt achermann den Zugang für die im Vertrag definierte Infrastruktur mit Administratoren bzw. Owner/Contributor Rechten.	

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
-------------	-------------------------	-------------	--