

Dieses Dokument dient als Leistungsbeschreibung für MD Run. Es beschreibt die im MD Run inkludierten und optionalen Leistungen und bedingt eine Vereinbarung mit dem Kunden.

### Zweck, Zielbild und Geltungsbereich

Dieses Factsheet beschreibt Leistungsumfang, Serviceprozesse, Abgrenzungen, Verantwortlichkeiten und die Paketlogik (Basic, Remote, Complete). Es gilt für die im Vertrag bzw. in der Offerte spezifizierte Kundenumgebung (Scope).

### Servicevarianten

MD Run wird in drei Varianten angeboten plus zusätzliche Optionen für Mobile User.

Variante MD Run IT-as-a-Service	Zielgruppe KMU bis 100 Arbeitsplätze	Monatlich Kosten pro User/CHF	Einmalig Kosten pro User/CHF
<b>MD Run Complete</b>	KMU mit vollumfänglicher Betreuung	165.-	185.-
<b>MD Run Remote</b>	KMU mit Fokus auf Remote-Betrieb	110.-	185.-
<b>MD Run Basic</b>	KMU bis max. 5 Arbeitsplätze	42.-	185.-

### Zusatzoptionen

Zusätzliche Optionen für Mobile User.

<b>MD Run Mobile C</b>	Zusatzoption für Mobile User mit MD Run <b>Complete</b>	35.-	92.-
<b>MD Run Mobile R</b>	Zusatzoption für Mobile User mit MD Run <b>Remote</b>	55.-	92.-

### Governance, Reviews und Service-Management-Zyklen

Alle Varianten umfassen einen definierten Service-Management-Rhythmus sowie Transparenz über Tickets, KPI und Systemzustand.

**MD Run Complete** — 1Mt —> **monatlicher Abgleich**

- ✓ Jour-fixe (Service-Review) mit Status, Prioritäten, Risiken, Roadmap und Budget-Impulsen.

**MD Run Remote** — 3Mt —> **quartalsweiser Abgleich**

- ✓ Service-Review

**MD Run Basic** — 12Mt —> **jährlicher Abgleich**

- ✓ Service-Review

### Monatliches Reporting (alle Varianten)

- ✓ Ticketvolumen, Change-Übersicht, System-/Security-Status und Empfehlungen.

## Onboarding & Transition (Übernahme der Betriebsorganisation)

Zu Beginn erfolgt ein strukturiertes On Boarding (Audit/Bestandsaufnahme) mit dem Ziel, Scope, Risiken und Standards festzulegen. Ergebnis ist ein initialer Betriebsplan inkl. Roadmap.

- 1 Sicherstellung administrativer Zugänge und Koordination mit Vor-Dienstleister.
- 2 Aufnahme der IT-Landschaft (Arbeitsplätze, Server, Netzwerk, Cloud/M365, Backups, Security, Lizenzen + IT relevante Geräte).
- 3 Rollout der Betriebs-/Support-Tools (z.B. UEM, Remote Access, Monitoring, Ticketing).
- 4 Initiales Fullbackup nach verständnis MDigital AG.
- 5 Initiale Quick-Wins (z.B. Notfallbackup, kritische Updates, Sicherheitsmassnahmen).
- 6 Dokumentation & Übergabe in das ITSM, inkl. Inventar und Konfigurationsübersichten.

## Service Level & Qualität

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (SLA) werden je Kunde/Vertrag vereinbart und können nach Bedarf erweitert werden. Supportzeiten sind im SLA dokumentiert.



Supportzeiten  
7x24h



1 Stunde  
Reaktionszeit



Proaktive Kommunikation  
Major Incidents



Messung und Reporting  
(KPI, SLA-Erfüllung)

## ITSM-System, Prozesse und Serviceorganisation

MD Run basiert auf einem ITSM-Ansatz. Kunden erhalten Zugriff auf das Ticketsystem zur Nachverfolgbarkeit und Transparenz. Der Servicedesk ist Single Point of Contact (SPOC) und steuert alle eingehenden Anliegen.

### Servicedesk / Single Point of Contact

Annahme von Störungen und Anfragen via Ticket, E-Mail und Telefon.  
Klassifizierung, Priorisierung und Zuweisung (1st/2nd/3rd Level)

### Incident Management

Aufnahme, Klassifizierung und Priorisierung von Incidents (Störungen).  
Wiederherstellung des Betriebs gemäss vereinbarten SLA und Eskalationsregeln.

### Service Request Management

Standardisierte Bearbeitung wiederkehrender Anfragen.  
Freigabe- und Berechtigungsprozesse gemäss Kundenvorgaben.

### Problem Management

Analyse wiederkehrender oder struktureller Störungen.  
Root-Cause-Analysen (RCA) und nachhaltige Massnahmenplanung.

### Eskalations- und 3rd-Party-Management

Proaktive-Eskalation bei SLA-Gefährdung oder kritische Incidents.  
Koordination von Drittlieferanten/Herstellern inkl. Ticketführung und Übersetzung zwischen zwei Parteien.

## Inklusionen, Abgrenzungen und Abrechnung

Die Inklusion der Leistungsblöcke richtet sich nach der gewählten Variante und dem vereinbarten Scope.

MD Run	Complete	Remote	Basic
ITSM-Zugang, Ticketing	Inkludiert	Inkludiert	Inkludiert
Monatliches Reporting	Inkludiert	Inkludiert	Inkludiert
Remote Support / Helpdesk	Inkludiert	Inkludiert	Nach Aufwand
On-Site Einsätze	Inkludiert	Nach Aufwand	Nach Aufwand
Monitoring & Healthchecks	Premium	Standard	Basic
Client/UEM/Intune	Inkludiert	Inkludiert	Inkludiert
M365 Administration	Premium	Premium	Inkludiert
Backup & Recovery Betrieb	Inkludiert	Inkludiert	optional
Netzwerk-/Firewall Betrieb	Inkludiert	Inkludiert	optional
Jour Fixe	monatlich	quartalsweise	jährlich
Consulting	monatlich (2h)	Nach Aufwand	Nach Aufwand
MD Academy	Inkludiert	Nach Aufwand	Nach Aufwand
Datenschutz/IT-Audit	Inkludiert	Nach Aufwand	Nach Aufwand
Infrastruktur Logik Check	quartalsweise	-	-

Basic und Standard decken die wichtigsten Funktionen oder Eigenschaften ab und sind meist stark standardisiert und Automatisierte Abläufe. Premium steht für individuelle Konfiguration und menschliche Prüfung und Einschätzung wie auch Intervention. Vor-Ort-Leistungen in Complete gelten innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs und nach betrieblicher Notwendigkeit.

## Servicekatalog

Die nachfolgenden Leistungsblöcke bilden den Standardumfang. Welche Blöcke in welcher Variante enthalten sind, werden in Servicevarianten (Inklusionen/Abgrenzungen) beschrieben.

### On-Site Leistungen

- Geplante On-Site-Einsätze (Wartung, Kontrollen, standardisierte Changes, Doku-Abgleich).
- Reaktive On-Site-Einsätze (Vor-Ort-Unterstützung nach Remote-Troubleshooting/Eskalation).
- Optional: fixer, regelmässiger On-Site-Tag in vereinbartem Turnus (z.B. monatlich).
- Vor-Ort-Troubleshooting für komplexe Fälle (Hardware, Netzwerk, Arbeitsplatz).

### Client-, Benutzer- und Mobile-Device-Management

- Endpoint Management (UEM/Intune) inkl. Patch- & Update-Management.
- Software-Deployment für bekannte/standardisierte Softwarepakete.
- Benutzer- & Geräteverwaltung, Standardisierung der Arbeitsplätze und Lifecycle Management.
- Passwort- & Zugriffsverwaltung gemäss Rollen- und Berechtigungskonzept.
- Bereitstellung & Dokumentation von Notebooks/PCs/Mobiles/Tablets inkl. Customizing.
- Koordination mit Drittlieferanten (z.B ERP-Installationen)
- Wöchentliche Zustandskontrollen (Status/Updates/Wartung).

### Cloud & Microsoft 365 Services

- Microsoft 365 Administration inkl. Benutzer- & Lizenzmanagement.
- Unterhalt von Identitäts-/Zugriffsrichtlinien gemäss vereinbartem Sicherheitsstandard.
- Azure/Cloud-Ressourcen-Management.

## Monitoring, Healthchecks & Betrieb

- Zentrales Monitoring und Healthchecks für definierte Systeme inkl. Alarmierung.
- Regelmässige Zustandskontrollen, Updateprüfungen und Wartung gemäss Betriebskonzept.
- SLA-Überwachung und Service-Reporting.

## Server & Storage

- Servermanagement inkl. Security-Updates, Ressourcenmonitoring und Wartung.
- Storage-/NAS-Management und Monitoring.
- Änderungsprotokolle (Change-/Konfigurationshistorie).

## Backup & Recovery

- Unterhalt täglicher/wöchentlicher/monatlicher Backups der definierten Infrastruktur.
- Sicherstellung von monatlichen Offline und/oder Offsite Backups (sofern gebucht).
- Überwachung der Backups sowie wöchentlicher manueller Zustandscheck.
- Backup für Microsoft 365 (sofern gebucht).

## Netzwerk

- Gateway/Firewall-Management, VPN, Remote Access, WLAN- und Switch/Router-Betrieb.
- Controller-Management inkl. Monitoring, Updates und Backups.
- Backup der IST-Konfiguration und Netzwerkdokumentation.
- Wöchentliche Firmware-Updates, soweit technisch möglich und abgestimmt.

## Mailcheck

- Unterstützung bei der Klassifizierung von externen E-Mails und Links.
- Awareness- und Risiko-Unterstützung.

## Consulting & IT-Planung

- Technische Beratung bei neuen Anforderungen/Ideen und Ausformulierung von Requirements.
- Erneuerungs- & Ersatzplanung, Budget-/Investitionsplanung und IT-Roadmap.
- Standardisierungsberatung und Ableitung von Optimierungs-/Präventionsempfehlungen.
- Unterstützung bei Audits und Nachweisen im vereinbarten Umfang.

## Dokumentation & Transparenz

- Lückenlose Ticketdokumentation sowie nachvollziehbare Historie,
- Pflege einer kundenspezifischen Wikis (Betriebsdokumentation, Standards, bekannte Lösungen).
- Übergabe relevanter Informationen an Betrieb/Consulting und Management-Übersichten.

## Infrastruktur Logik Check

- Prüfung der Infrastruktur auf logisches Setup. Sind evtl. veraltete VPN-Verbindungen noch vorhanden. Wurden Server nicht abgestellt. etc.



Infrastructure  
Azure



Modern Work



## Rollen, Mitwirkungspflichten und Verantwortlichkeiten

Damit MD Run als IT-Betriebsorganisation wirksam ist, werden Rollen und Mitwirkungspflichten definiert. Die konkrete Ausprägung wird in der Vereinbarung/Offerte festgehalten.

### MDigital AG

- ✓ Erbringung der vereinbarten Leistungen gemäss Vereinbarung und SLA.
- ✓ Betrieb/Überwachung der definierten Systeme und Services.
- ✓ Dokumentation, Ticketführung und transparente Statuskommunikation.
- ✓ Koordination von Drittlieferanten im Incident-/Problemfall (soweit beauftragt).

### Kunde

- ✓ Benennung eines Ansprechpartners (Service Owner)
- ✓ Benennung der Genehmigerrolle (Change Advisory) für kostenrelevante Changes.
- ✓ Sicherstellung von Zugängen, Informationen und Freigaben (z.B. Admin-Zugänge).
- ✓ Mitarbeit bei Security/Compliance (z.B. MFA-Nutzung, Passwortregeln, Awareness).
- ✓ Meldung von Störungen über die definierten Kanäle.

## Service Level & Qualität

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (SLA) werden je Kunde/Vertrag vereinbart und können nach Bedarf erweitert werden. Supportzeiten sind im SLA dokumentiert.

## Datenschutz, Sicherheit & Compliance

MD Run adressiert technische Sicherheits- und Betriebsanforderungen. Datenschutz- und Compliance-Leistungen werden über definierte Module/Plattformen ergänzt.

## Change-, Release- und Standardisierungs-Management

Änderungen an der IT-Umgebung werden nach einem Change-Prozess umgesetzt, um Risiken, Auswirkungen und Kosten transparent zu steuern. Standardisierte Changes können im Betrieb inkludiert sein.

## Nicht Bestandteil (Abgrenzung)

- ✗ Projektarbeiten (z.B. Rollouts, Neubauten) ausserhalb des vereinbarten Betriebsumfangs.
- ✗ Grössere Architektur- oder Design-Änderungen (z.B. Plattformwechsel).
- ✗ Applikationsentwicklung/Custom Development.
- ✗ Lizenzkosten und Hardwarekosten werden separat fakturiert.
- ✗ Vor-Ort- und Remote-Arbeiten werden sofern nicht als inkludiert vereinbart nach Aufwand abgerechnet.

## Begriffe (Kurzglossar)

<b>ITSM</b>	Service Management – Prozesse/Methoden zur planbaren Erbringung von IT-Services.
<b>Incident</b>	Ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services.
<b>Service Request</b>	Standardisierte Anfrage eines Benutzers (z.B. Passwortreset, Berechtigung).
<b>Problem</b>	Ursache eines oder mehreren Incidents (Root Cause).
<b>SLA</b>	Service Level Agreement – vereinbarte Zielwerte für Reaktionszeiten.
<b>Scope</b>	Vertraglich definierter Umfang (Systeme/Standorte/Benutzer/Applikationen).

## Geltung der AGB und Tarife

Für sämtliche durch die MDigital AG erbrachten Leistungen gelten stets die auf der offiziellen Website veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie die jeweils aktuellen Preis- und Tarifbestimmungen. Diese sind jederzeit online einsehbar und bilden einen integrierten Bestandteil jeder Servicevereinbarung. Die in dieser Leistungsbeschreibung definierten Services werden ausschliesslich für Firmenkunden (B2B) mit Sitz in der Schweiz erbracht.