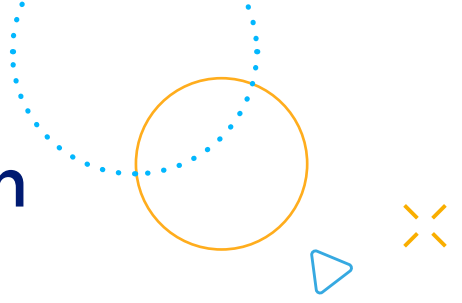


MDM Full Service - Allgemein



Umfang

Im „MDM Full Service“ übernehmen wir vollumfänglich die zentrale und drahtlose Fernverwaltung Ihrer Endgeräte. Die initiale Einrichtung des „MDM Full Service“ findet in Ihrer Bereitsteller- sowie MDM-Instanz in einer gesonderten Dienstleistung statt.





Leistungen

Die folgenden Leistungen decken wir im Rahmen des „MDM Full Service“ ab (sofern in Ihrem ausgewählten MDM-System umsetzbar):

- Bereitstellung eines Kunden-Helpdesks zur Kommunikation und Eingabe Ihrer Anliegen
- Remote-Betreuung Ihrer MDM-Instanz für die von Ihnen lizenzierten Endgeräte nach Bedarf und Funktionsumfang des MDM, inkl.:
 - Anlage und Verteilung von Profilen für die automatische Geräteregistrierung
 - Anlage und Verteilung von Konfigurationsprofilen bzw. Richtlinien
 - Anlage und Organisation von Gerätegruppen
 - Anlage und Organisation von Benutzern und Benutzergruppen anhand von Vorlagen und Vorgaben
 - Anlage und Organisation von Klassen
 - Zuweisung und Installation von Anwendungen (Apps)
 - Support mit einer garantierten Antwortzeit innerhalb von 4 Stunden während unserer Geschäftszeiten
- Verwaltung Ihrer Bereitsteller-Instanz mit entsprechenden Rechten nach Bedarf und Funktionsumfang des Bereitstellers, inkl.:
 - Anlage und Verwaltung von Standorten
 - ggf. Anlage und Verwaltung von Benutzern und Klassen
 - Gerätezuweisungen über die automatische Geräteregistrierung
 - Erwerb und Zuweisung von Anwendungen (Apps) nach Beauftragung bzw. Vorhandensein entsprechender Guthaben
 - Hinterlegen von zuvor erworbenem Guthaben für den Erwerb von Inhalten (Apps und Bücher)
 - Einbindung von Ersatzgeräten im Falle eines Reparaturaustauschs
- Übernahme der Verwaltungsinstanz nach Beendigung des Services problemlos möglich
- Prüfzugang für Ihre Administrator*innen

Zusätzlich mit Unterstützung durch Apple:



- Durch Apple unterstützte Hilfe bei Anliegen bzgl. Apple-Hardware, aktuellen OS-Versionen (iOS, iPadOS, macOS und visionOS) und Apps wie bspw. Apple Classroom, Keynote, Numbers und Pages
- In kritischen Fällen werden nach gemeinsamer Entscheidung die folgenden Punkte durch besondere Hilfestellung von Apple unterstützt:
 - Plattformübergreifende Integration der zu verwaltenden Apple-Geräte (bspw. AD)
 - Support bei Netzwerkeinstellungen bzgl. der Apple-Geräte im MDM Full Service
 - Sicherheits- und Compliance-Fehlerbehebung

API-Unterstützung:

- Einsatz der vom MDM-Hersteller bereitgestellten API nach gemeinsamer Absprache zur Erfüllung der aufgeführten Leistungen
- Reseller-Wechsel sind nicht gestattet, während ein von uns eingerichteter API-Schlüssel in Ihrer MDM-Instanz existiert
- Die von uns bereitgestellte Funktionalität wird zum Ablauf des MDM Full Service-Vertrags aufgehoben und der API-Schlüssel wird entfernt

Jamf Safe Internet:

- Konfiguration von Gerätegruppen und Filterprofilen
- Support bei Fragen zur Konfiguration und Einrichtung

Die Verknüpfung Ihrer MDM-Instanz mit Ihrer Jamf Safe Internet-Instanz sowie die initiale Einrichtung sind nicht enthalten. Diese Dienstleistungen sind separat bei uns erhältlich.

Vertragsmodalitäten

Laufzeit mindestens 12 Monate

Kündigungsfrist 1 Monat zum Ende der Vertragslaufzeit in Schriftform

Terminfindung und Ablauf

Nach der Bestellung des Artikels wird sich einer unserer technischen Mitarbeitenden mit Ihnen in Verbindung setzen und einen Termin zur Planung abstimmen.

Überhang

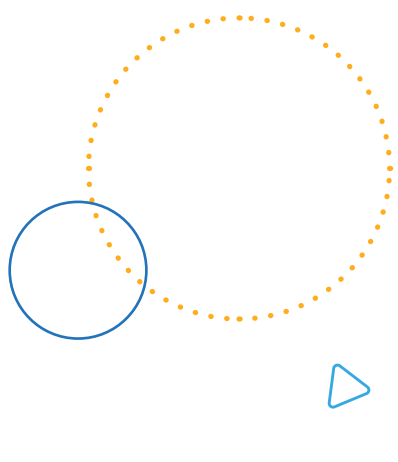
Sollte die Anzahl der zu verwaltenden Geräte innerhalb Ihrer MDM-Instanz in die Staffel eines höheren Pakets wachsen, so greift zunächst unsere Überhangsregel für Sie. Diese sieht die folgenden zulässigen Überhangsmöglichkeiten vor:

- Bei Paketen bis 1.000 Geräten innerhalb der MDM-Instanz sind 10 % Überhang möglich.
- Bei Paketen ab 1.001 Geräten innerhalb der MDM-Instanz sind 5 % Überhang möglich.

Ein Paketwechsel wird erst nach Überschreitung der im Überhang geregelten Anzahl an Geräten in Ihrer MDM-Instanz vollzogen.



Paket max. möglicher Überhang	Anzahl Geräte	je Instanz
MDM Full Service - Jamf School	1 - 50	10 %
MDM Full Service - Jamf School	51 - 100	10 %
MDM Full Service - Jamf School	101 - 200	10 %
MDM Full Service - Jamf School	201 - 350	10 %
MDM Full Service - Jamf School	351 - 500	10 %
MDM Full Service - Jamf School	501 - 750	10 %
MDM Full Service - Jamf School	751 - 1.000	10 %
MDM Full Service - Jamf School	1.001 - 1.500	5 %
MDM Full Service - Jamf School	1.501 - 2.000	5 %
MDM Full Service - Jamf School	2.001 - 3.500	5 %
MDM Full Service - Jamf School	3.501 - 5.000	5 %
MDM Full Service - Jamf School	5.001 - 10.000	5 %
MDM Full Service - Jamf School	ab 10.000	auf Anfrage





Voraussetzungen

Die folgenden Voraussetzungen müssen für einen reibungslosen Ablauf der Verwaltung von Ihnen erfüllt werden. Für Detailanfragen kontaktieren Sie uns gern.

Allgemein

- Konfiguration Ihres Netzwerks nach Angabe des MDM-Herstellers, damit eine Verwaltung durch uns ermöglicht wird
- Je Standort sind bis zu zwei verantwortliche Personen als Ansprechpartner zu definieren
- Je Standort sind bis zu zwei verantwortliche Personen vor Ort als Kommunikations-schnittstelle empfehlenswert

Bei Nutzung von Apple Geräten

- Apple School Manager oder Apple Business ist erfolgreich registriert und zugänglich
- Bei Anliegen, die durch Apple unterstützt werden, benötigen Sie ein macOS-Gerät sowie ein iPad mit aktueller Betriebssystemversion und einen TeamViewer-Zugang zum macOS-Gerät, damit das Troubleshooting durch uns für Sie durchgeführt werden kann.

Bei Nutzung von Jamf Safe Internet

- Bereitstellung eines Accounts für die Jamf Safe Internet-Konsole mit vollen Admin-Rechten (hierfür muss eine E-Mail-Adresse von Ihnen erstellt werden, z. B. „jsi-admin@meineschule.de“)

Kommunikationsanforderungen

Für einen reibungslosen Ablauf der Verwaltung und Umsetzung Ihrer Anliegen benötigen wir mindestens folgende Angaben:

- Name der Institution
- Name und Kontaktdaten des Ansprechpartners
- Detaillierte Beschreibung des Anliegens

