Life Cycle Management Service

Vorteile des LCM Service

- **Regelmäßige IT-Services** mit ACP-Expertinnen und Experten
- **Kalkulierbare Kosten** – Fixe Pauschalen
- **Volle Kontrolle** – Die Managementhoheit bleibt bei Ihnen
- Mit dem **LCM-Service von ACP** bleibt Ihre IT-Umgebung sicher, aktuell und leistungsfähig.

IT for innovators.

ACP

Ihr Partner für maßgeschneiderte IT-Unterstützung

Mit ACP an Ihrer Seite können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren, während wir uns um Ihre IT kümmern. Für Unternehmen, die ihre IT eigenverantwortlich managen und dabei auf professionelle Unterstützung setzen möchten, bietet ACP umfassende IT-Services für eine Vielzahl von Herstellern und deren Produkte an:

Regelmäßige Herstellerunterstützung
Wir sorgen dafür, dass Sie stets sicherheitsrelevante Informationen erhalten und Ihre Produktversionen aktuell bleiben.

Kontinuierliche Pflege
Ob Vor-Ort oder Remote – wir unterstützen Sie regelmäßig, damit Ihre Systeme immer auf dem neuesten Stand sind.

Flexible Einsatzmöglichkeiten
Unsere Experten stehen Ihnen tageweise zur Verfügung und springen auch gezielt für geplante Urlaubsvertretungen ein.

Life Cycle Management Service

Unsere Services im Überblick:

System Check
Analyse von IT-Systemen hinsichtlich Leistungsfähigkeit, Design und Stabilität sowie anschließende Dokumentation.

Info Service
Proaktive Benachrichtigung über verfügbare Upgrades & Updates. Kritische Sicherheitsmeldungen zu verschieden Herstellern.

Update Service
Sicherstellung, dass Ihre Infrastruktur stets auf einer vom Hersteller unterstützten Version bleibt.

Professional Service Day (PSD)
Regelmäßige Betriebsunterstützung für bestimmte Hersteller, sowohl vor Ort als auch remote.

1. System Check

Dieser Service überprüft die IT-Systeme eines Kunden auf ihre **Leistungsfähigkeit, ihr Design und ihre Stabilität**.
Dabei werden unter anderem folgende Aspekte analysiert:

- Überprüfung von **Konfigurationsparametern**
- Kontrolle von **Updates und Patches**
- Analyse von **Monitoring-Daten** (wenn auf Kundeseite vorhanden)
- Prüfung auf aktuelle **Best Practices Konfiguration**

Im Anschluss werden die **Leistungsfähigkeit der Systeme** sowie bestehende Probleme, die seit dem letzten Check aufgetreten sind, dem Kunden als gezielte Handlungs-Empfehlung übergeben und gemeinsam besprochen.

Beispiel

ACP Tenant System Check Service – Ihr Microsoft 365 stets aktuell

Der **ACP Tenant System Check Service** stellt sicher, dass alle relevanten Änderungen in Ihrem Microsoft 365 Tenant aktuell und konform mit den **ACP-Standards** bleiben. Diese werden regelmäßig innerhalb der **ACP M365 Community** weiterentwickelt.

Leistungsumfang ACP Tentant Check

Quartalsweise Überprüfung und Dokumentation von:

- Änderungen der ACP-Standards (Minimum und Standard) in folgenden Admin-Portalen:
  - Microsoft 365 Admin Center, Entra, Exchange, SharePoint, Teams, Viva Engage, Security & Compliance Admin Center
- Administrativen **Rollen & Berechtigungen**
- **Dokumentation** von bevorstehenden **massiven Änderungen** seitens Microsoft z. B. Microsoft managed Conditional Access Regeln, Umstellung der MFA Methoden, …
- Öffentlichen **Teams & Cloud-Only-Usern**
- **Prüfung Conditional Access-Regeln** die sich seit dem letzten Check geändert haben

Einmal jährlich erfolgt eine umfassende Überprüfung aller ACP-Standards basierend am ACP Tenant Check.

Durchführung & Dokumentation

Die Erhebung erfolgt über Microsoft Teams. Bei Vor-Ort-Terminen können Reisekosten anfallen. Die Ergebnisse werden als Excel-Report bereitgestellt.

2. Info Service

Dieser Service informiert Kunden proaktiv über aktuelle Software Updates & Upgrades der Hersteller sowie über sicherheitsrelevante Schwachstellen. In Verbindung mit dieser Benachrichtigung kann der Kunde zeitnah einen Termin zur Behebung über ein Support-Ticket bei ACP anfordern.

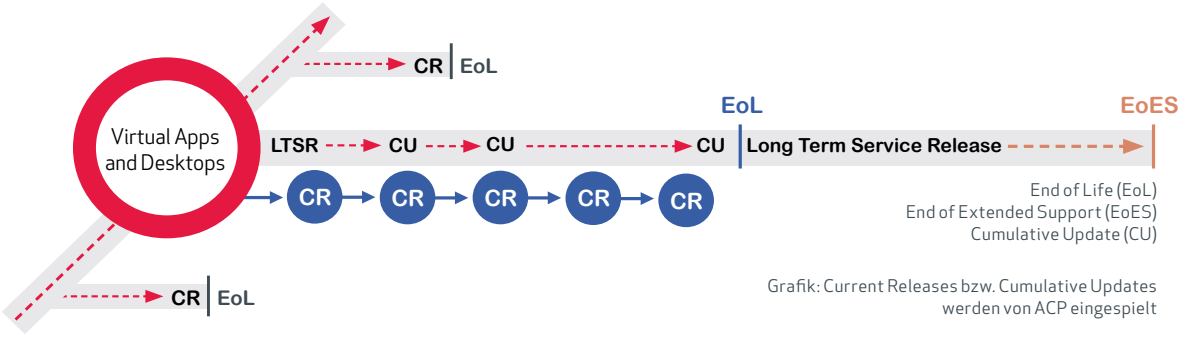
3. Update-Service | Systemaktualisierung
(Minor Release | pro LCM quartalsweise oder halbjährlich)

Um sicherzustellen, dass Ihre IT-Infrastruktur stets auf dem aktuellsten und unterstützten Stand bleibt und im Bedarfsfall Hersteller-Support erhält, ist eine regelmäßige Aktualisierung unerlässlich. Viele Hersteller veröffentlichen quartalsweise neue Versionen, was einen erheblichen Update-Aufwand mit sich bringen kann.

Mit ACP an Ihrer Seite wird dieser Prozess effizient und stressfrei. Wir übernehmen die regelmäßige Einspielung der Updates, damit Ihre Systeme stets optimal und sicher funktionieren.
Unser Service entlastet Sie bei diesem Prozess und enthält Leistungen abhängig vom Hersteller und Produkte:

- Unsere Produktspezialist:innen informieren Sie proaktiv über empfohlene produkt- und sicherheitsrelevante Updates.
- Wir sorgen dafür, dass Ihre Infrastruktur stets in einem supportfähigen Zustand bleibt.
- Wir kommen aktiv auf Sie zu und setzen die Installation der Updates gemeinsam mit Ihnen um.
- Die Umgebung wird auf Best Practises Konfiguration überprüft.

z.B. Life Cycle Unterstützung für Citrix Virtual Apps and Desktop
Sie haben sich bei Ihren Citrix Produkten für quartalsmäßige Current Releases (CR) oder Long Term Service Release (LTSR) entschieden? Dann achten wir für Sie darauf, Ihre Citrix Infrastruktur immer auf einem aktuellen supporteten CR oder LTSR zu halten. Erst durch regelmäßige Aktualisierungen Ihrer Produktversion erlaubt Ihnen der Hersteller ein Support-Ticket zu eröffnen.



Grafik: Current Releases bzw. Cumulative Updates werden von ACP eingespielt

Mit diesem Service reduzieren Sie den internen Aufwand und stellen sicher, dass Ihre Systeme immer auf dem neuesten Stand sind.

4. Professional Service Day (PSD)
Dieser Service richtet sich an Kunden, die regelmäßige **Betriebsunterstützung** für bestimmte Hersteller oder IT-Themen benötigen – entweder **vor Ort oder remote**.
Der **Professional Service Day** umfasst unter anderem:

- Abarbeitung gesammelter Tickets
- Fehlerdiagnosen und -behebungen
- Produktweiterentwicklungen
- Unterstützung im Change- und Problemmanagement

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über **entsprechende Zertifizierungen** und/oder **langjährige Erfahrung**, um Sie optimal zu unterstützen.

ACP: Ihr verlässlicher Partner für umfassende IT-Unterstützung

ACP unterstützt Ihre lokale Betriebsmannschaft, die oft mit zu wenigen Ressourcen und vielen Aufgaben konfrontiert ist. Wir bieten gezielte Hilfe im Bereich Chancen- und Problemmanagement und stehen Ihnen auch während Urlaubszeiten zur Seite.

Weitere Services von ACP:

Premium Service: Sie profitieren von bis zu 4 Std. SLA, werktags von 7.00 bis 18.00 Uhr bis hin zu 24x7.

Mehr erfahren

Managed Services für ausgewählte IT-Leistungen

Mehr erfahren

Service Desk: Nutzen Sie den ACP Service Desk 24/7 für Ihre Mitarbeiter:innen (Firstlevel Support)

Mehr erfahren

Interessiert an unserem Premium Service?

Expertise on demand für Ihre IT-Admins von unseren geschulten und zertifizierten Expert:innen, dann wenn Ihrem Team die Zeit fehlt oder es bei Incidents nicht mehr weiter weiß. Legen Sie Ihre IT-Infrastruktur in die besten Hände mit garantierten SLAs und erreichbar für ausgewählte Hersteller bis zu 24x7.

Sie möchten mehr über unser Life Cycle Management Service erfahren?
Dann wenden Sie sich bitte an:
info@acp.at
www.acp-gruppe.com/modern-workplace

Ausnahmen: Änderungen an der Konfiguration des Produktes oder Analysen sind durch das LCM Service nicht abgedeckt. Weiters sind Aktualisierungen auf eine Major Release im LCM Service nicht inkludiert.