



Leistungsbeschreibung

Microsoft 365 Services (Lizenz Only und Managed Service)

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung.....	1
2. Leistungsbestandteile	1
3. Leistungsbestandteile	2
4. Preise und Berechnungsgrundlagen	3
5. Support und SLA.....	4
6. Abgrenzung der Leistungen	4

1. Einführung

Telefónica Germany GmbH & Co OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München (im Folgenden „Telefónica Germany“ genannt) bestellt im Auftrag des Kunden cloudbasierte Onlinedienste für Unternehmen von Microsoft. Telefónica Germany stellt dem Kunden während der Vertragsdauer Microsoft Lizenzen und die jeweils gebuchten Services durch einen Partner zur Verfügung. Die Microsoft 365 Services (MS 365 Services) werden in der Variante „Lizenz Only“ oder zusammen mit einem Managed Service als Variante „Managed M365 Service“ angeboten.

Die Bestellung und Abrechnung von Microsoft Lizenzen sowie Microsoft Zusatzdiensten zu den Lizenzen (Add-Ons) erfolgt über Telefónica Germany. Die Lizenzen und Add-Ons werden dem Kunden im Microsoft Kundenportal zur Verfügung gestellt. Auf die Funktionen und Konfigurationsmöglichkeiten dieser Lizenzen und Add-Ons kann der Kunde webbasiert zugreifen. Hat der Kunde den Managed Service gebucht, übernimmt der Managed Service Partner von Telefónica Germany die Konfiguration. Die für den Zugriff notwendigen Informationen erhält der Kunde per E-Mail von Telefónica.

Zusätzlich kann der Kunde nach individuellem Bedarf MS 365 Service Set Up buchen. Entweder in Form eines einmaligen Migrationsservices zur Migration seiner Mailpostfächer oder eines einmaligen Einrichtungsservices zur Konfiguration der Lizenzen(siehe Ziffer 3.3ff MS 365 Services Set Up)

Der Kunde muss sich bei erstmaligem Vertragsabschluss entscheiden, ob er die Variante „Lizenz Only“ oder „Managed Lizenzen“ buchen möchte. Ein späterer

Wechsel ist nicht möglich. Auch bei späteren Nachbuchungen kann nur die bei dem erstmaligen Vertragsabschluss gewählte Variante gebucht werden. Die Kosten ergeben sich aus den gewählten Lizenzvarianten und Add-Ons (s. Ziffer 2.1 und 2.2.).

Für die Nutzung der MS 365 Services gelten auf Kundenseite bestimmte technische Voraussetzungen, wie z. B. ausreichender Internet-Zugang mit Internet-Browser in einer aktuellen Version. Die Bereitstellung der technischen Voraussetzungen ist nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung.

2. Leistungsbestandteile

Die folgenden Inhalte stellen MS 365 Services dar:

2.1 Microsoft Lizenzen

Telefónica Germany bucht im Auftrag des Kunden cloudbasierte Dienste in folgenden Produktvarianten:

- Microsoft Business 365
- Office 365
- Exchange Online

Diese Varianten werden wiederum in verschiedenen Untervarianten bereitgestellt.

Microsoft 365:

- Business Basic
- Business Standard

Office 365

E1

E3

Exchange Online

Plan 1

Plan 2

2.2. Add-Ons (optional)

Des Weiteren bucht Telefónica Germany im Auftrag des Kunden folgende Add-Ons:

Microsoft 365 Phone System

Exchange Online Archivierung

2.3. Zusätzliche Services Telefónica Germany stellt dem Kunden wahlweise einen Managed Service „Managed MS 365 Service“ auf Monatsbasis oder einmalig MS 365 Services Set Up für über Telefónica Germany gebuchte Lizenzen gemäß Ziffer 2.1. und/oder 2.2. bereit.

3. Leistungsbestandteile

3.1. Microsoft 365 Produktvarianten

Der aktuelle Leistungsumfang der unter 2.1. und 2.2. aufgeführten Produktvarianten ist dynamisch. Er orientiert sich stets an der aktuellen Produktbeschreibung des Herstellers Microsoft. Bei Produktänderungen seitens des Herstellers Microsoft im Rahmen der Vertragslaufzeit zwischen Telefónica Germany und dem Kunden gilt die aktuelle Produktbeschreibung von Microsoft als vereinbart.

Der jeweils aktuelle Leistungsumfang der Produktvarianten kann auf den Seiten von Microsoft (www.microsoft.com) eingesehen werden; der aktuelle Link auf den Leistungsumfang lautet:

www.microsoft.com/de-de/licensing/product-licensing/products.aspx

3.2. Managed Service umfasst

3.2.1. Telefónica verwaltet die über Telefónica gebuchten MS 365 Lizenzen nach den Vorgaben des Kunden und den gebotenen Möglichkeiten. Die Beauftragung zusätzlicher Lizenzen oder Add-Ons muss über Telefónica erfolgen. Der Umfang der zu verwaltenden Funktionalität wird von der jeweiligen MS 365 Lizenz bestimmt und beinhaltet die Dienste Exchange, OneDrive, ToDo, Teams und OneNote.

Nicht beinhaltet sind alle Zusatzdienstleistungen wie z.B. die Migration von Mail Archiven und das UEM „Intune“.

3.2.2. Der Managed Service gliedert sich in die Leistung Inbetriebnahme und laufender Be-

trieb (Regelbetrieb). Der Regelbetrieb beginnt mit der aktiven Nutzung der ersten MS 365 Lizenz des Kunden.

3.2.3. Inbetriebnahme

- Telefónica Germany bzw. der Managed Service Partner von Telefónica Germany vereinbart mit dem Kunden einen Telefontermin.

- Im Zuge des Telefontermins wird der Kunde über den weiteren Prozess der Inbetriebnahme informiert.

- Der Managed Service Partner fragt Basisinformation ab, welche für den nachfolgenden Consultingtermin benötigt werden. Zum Abschluss wird der Telefontermin für das Consulting vereinbart.

- Bevor der Consultingtermin stattfindet, muss durch den Kunden sichergestellt werden, dass er über gültige Zugangsdaten für das Microsoft Kundenportal verfügt. Diese Zugangsdaten werden ihm von Telefónica per Email übermittelt.

- Im Zuge des Consultingtermins werden mit dem Kunden alle Themen zur Inbetriebnahme der MS 365 Lizenzen besprochen. Am Ende dieser Analyse wird dem Kunden eine Liste zugesendet, welche alle für die finale Inbetriebnahme noch ausstehenden Informationen enthält. Abschließend wird in diesem Consultingtermin der Termin für die Inbetriebnahme (ca. 5 Werktage nach Consulting), mit dem Kunden vereinbart.

- Auf Basis des Consultingtermins werden, nach Eingang der benötigten Informationen des Kunden, die MS 365 Lizenzen durch den Managed Service Partner konfiguriert (Zuweisung der Lizenzen, Einrichtung der Postfächer, Einrichtung Mailverteiler etc.).

- Mit erfolgreicher Konfiguration der ersten Lizenz ist die Inbetriebnahme abgeschlossen und der Kunde wechselt in den Regelbetrieb.

3.2.4. Regelbetrieb

Der Managed Service umfasst folgende Leistungen zur Verwaltung der MS 365 Grundfunktionen, welche je nach Lizenz unterschiedlich sein können.

- Anlegen, Ändern und Löschen von Benutzern

- Erstellen, Ändern und Löschen von Mailboxen

- Erstellen, Ändern und Löschen von Shared-Mailboxen

- Erstellen, Ändern und Löschen von Verteilerlisten
- Erstellen, Ändern und Löschen von E-Mail-Weiterleitungen
- Erstellen, Ändern und Löschen von Berechtigungen
- Rechteverwaltung (Rechten auf Mailboxen, Shared Mailboxen, Raumpostfächer)
- E-Mail Weiterleitung
- Anpassungen an der aktuellen Konfiguration
- Einleitung der Eskalation zum Hersteller

3.2.5. Im Rahmen des Managed Service erfolgt keine Fehleranalyse auf Kundensystemen durch den Managed Service Partner oder Telefónica Germany

3.3. MS 365 Service Set Up - Einrichtungsservice

3.3.1. Der Einrichtungsservice ist eine remote durchgeführte Dienstleistung, bei der dem Kunden anhand eines Beispiels, die Inbetriebnahme eines Accounts auf einem Endgerät demonstriert wird. Der Einrichtungsservice besteht in einem Anruf eines Mitarbeiters des Managed Service Partners beim technischen Ansprechpartner des Kunden, welcher über die nötige fachliche Qualifikation verfügt, um den Einrichtungsservice durchzuführen. Der Service hat eine Gesamtdauer welche abhängig von den gebuchten Lizenzen gemäß Ziffer 2.1. und 2.2. ist.

3.3.2. Anhand einer Checkliste werden mit dem Kunden unter Verwendung eines seiner Endgeräte (Voraussetzung Betriebssystem Windows oder macOS auf aktuellem Stand) folgende Funktionen demonstriert:

- Anlegen eines Administrators
- Verwalten von Benutzern, Lizenzen und Mailboxen
- Erstellen, Ändern und Löschen von Berechtigungen
- Rechteverwaltung (Rechten auf Mailboxen, Shared Mailboxen, Raumpostfächer)
- E-Mail Weiterleitung

Im Rahmen der Managed Services erfolgt keine Installation von MS 365 Lizenzen auf dem PC oder mobilen Geräten des Kunden. Der Kunde wird auf weiterführende Hilfsmaterialien und Supportoptionen auf der Microsoft Website hingewiesen (z.B. FAQ, Videos, Chat Bots etc.).

3.4. MS 365 Services Set Up - Migrationservice

3.4.1 Der Migrationservice ist eine remote durchgeführte Serviceleistung. Die Voraussetzung für den Migrationservice ist ein bereits konfiguriertes MS 365 (Kundenkonto) des Kunden. Anschließend werden die Postfächer des Kunden zu Exchange Online migriert. Dies geschieht entweder per PST Import/Export oder über den integrierten Migrationsbatch von MS 365. Der Migrationservice besteht in einem Anruf eines Mitarbeiters des Managed Service Partners beim technischen Ansprechpartner des Kunden, welcher über die nötige fachliche Qualifikation verfügt den Einrichtungsservice durchzuführen. Der Service hat eine Gesamtdauer welche abhängig von den gebuchten Lizenzen (gemäß Ziffer 2.1. und 2.2.) ist.

Anhand einer Checkliste werden mit dem Kunden unter Verwendung eines seiner Endgeräte folgende Funktionen demonstriert:

- Anlegen eines Administrators
- Erzeugen eines Migrationbatches
- Überwachung der Migration
- Abschließen der Migration
- Beispielhafte Einrichtung eines Mail Clients (Voraussetzungen Outlook ab 2013, mobiles Endgerät)

Die Migration kann nur für E-Mail Accounts gebucht werden. Unterstützt werden die Quellen IMAP Konto, G Suite, so wie Exchange ab 2003 on premise.

Der Kunde wird auf weiterführende Hilfsmaterialien und Supportoptionen auf der Microsoft Website hingewiesen (z.B. FAQ, Videos, Chat Bots etc.).

4. Preise und Berechnungsgrundlagen

Die jeweiligen Entgelte ergeben sich aus der Preisliste.

4.1. Preise

Für alle Leistungen, die Gegenstand der initialen Beauftragung sind, gelten die Preise aus der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Preisliste. Bestellt der Kunde während der Vertragslaufzeit neue Lizenzen oder Add-Ons oder wechselt die Lizenzen innerhalb seiner gebuchten Variante „Lizenz Only“ oder „Managed 365 Service“ gemäß 2.1. und/oder 2.2. im Rahmen der erlaubten Möglichkeiten, gelten die Preise aus der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Preisliste.

Eine aktuelle Preisliste kann der Kunde über die unten genannten Kontakte anfordern:

- E-Mail: ms365-service@telefonica.com
- Tel: 089 6666 300 60

Der technische Support steht werktags (Montag bis Freitag) in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung.

Die Tabelle im Anhang 1 definiert die Dringlichkeitsstufen sowie die jeweiligen Reaktionszeiten.

5. Support und SLA

5.1. Support

Telefónica Germany übernimmt den Support für die durch Telefónica Germany bereitgestellten Leistungen im Rahmen der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalitäten.

Sollte sich während der Bearbeitung einer Supportanfrage herausstellen, dass eine Störung nicht durch Telefónica Germany verursacht oder verschuldet worden ist, so behält sich Telefónica Germany das Recht vor, die entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

Zur Klärung von Fragen zur Bedienung oder Konfiguration der Lizenzen stehen dem Kunden zusätzlich zu den gebuchten Services umfangreiche Hilfsquellen auf den Seiten von Microsoft (www.microsoft.com) zur Verfügung. Hierzu zählen Online-Hilfen, Handbücher, Schulungsvideos und FAQ (häufig gestellte Fragen).

5.2. Service Level

5.2.1. Service Level Agreement für Managed MS 365 Service

Für Support bezüglich der Managed Services steht der Managed Service Support werktags (Montag bis Freitag) in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung.

Ausgeschlossen sind gesetzliche Feiertage am Standort des MS 365 Service Teams in Nürnberg und Rostock.

Für die Durchführung von Leistungen im Regelbetrieb gemäß 3.2.4. gilt ein Service Level von 2 Tagen.

5.2.2. Service Level Agreement für Microsoft 365 Lizenzen (Lizenz Only)

Telefónica stellt einen technischen Support im First Level für die vom Kunden gebuchten Microsoft Lizenzen zur Verfügung. Dieser beinhaltet eine Hilfestellung bei Problemen in Begleitung bestimmter Symptome, die bei der Verwendung von Microsoft-Produkten auftreten, einschließlich der Untersuchung eines bestimmten Problems, einer bestimmten Fehlermeldung oder Funktionalität, die nicht wie für Microsoft-Produkte vorgesehen arbeitet

6. Abgrenzung der Leistungen

Im Rahmen von Microsoft 365 Services bietet Telefónica Germany keinen Netzwerksupport sowie keine Beratung zur notwendigen Netzwerkinfrastruktur. Des Weiteren bietet Telefónica Germany keine Beratung oder Unterstützung bei Implementierung, Betrieb und Entstörung sowie keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung des Kunden. Soweit der Kunde über ein Internet-Produkt von Telefónica Germany verfügt, findet allein die Vereinbarung für das jeweilige Produkt (inkl. Leistungsbeschreibung) Anwendung.

Anhang 1 Supportanfragen und Reaktion

Dringlichkeit und Situation	Von Telefónica Germany erwartete Reaktion	Von Ihnen als Kunden erwartete Reaktion
Dringlichkeit 1		
<p>Katastrophale Auswirkung auf das Geschäft:</p> <p>Vollständiger Verlust eines zentralen Geschäftsprozesses, Arbeit kann nicht sinnvoll fortgesetzt werden und sofortige Reaktion erforderlich</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von zwei Stunden oder weniger (innerhalb der Servicezeiten)</p> <p>Anfrage an Microsoft zur Zuweisung von Critical Situation Ressourcen¹</p> <p>Anfrage an Microsoft auf durchgehenden Einsatz rund um die Uhr (24x7)²</p> <p>Anfrage an Microsoft zur schnellen Weiterleitung innerhalb Microsofts an die Produktteams</p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)²</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion durch Änderungskontrollautorität</p> <p>Einreichung nur per Telefon³</p>
Dringlichkeit A		
<p>Kritische Auswirkung auf das Geschäft:</p> <p>Erheblicher Verlust oder erhebliche Beeinträchtigung von Diensten</p>	<p>Erste telefonische Reaktion innerhalb von zwei Stunden oder weniger (innerhalb der Geschäftszeiten)</p> <p>Anfrage an Microsoft zur Zuweisung von Critical Situation Ressourcen¹</p> <p>Anfrage an Microsoft auf Durchgehender Einsatz rund um die Uhr (24x7)²</p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Aufrechterhaltung eines durchgehenden Einsatzes rund um die Uhr (24x7)²</p> <p>Schneller Zugriff und schnelle Reaktion durch Änderungskontrollautorität</p> <p>Einreichung nur per Telefon³</p>
Dringlichkeit B		
<p>Moderate Auswirkung auf das Geschäft:</p> <p>Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Beeinträchtigung von Diensten, die Arbeit kann jedoch mit Beeinträchtigungen sinnvoll fortgesetzt werden</p>	<p>Erste telefonische Reaktion oder Reaktion per Email innerhalb von vier Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten)</p> <p>Anfrage an Microsoft zur Bearbeitung während der Servicezeit</p>	<p>Zuteilung geeigneter Ressourcen zur Abstimmung</p> <p>Zugriff und Reaktion von Ihrem Systemverantwortlichen innerhalb von vier Geschäftsstunden</p> <p>Einreichung per Telefon oder Email</p>

Dringlichkeit und Situation	Von Telefónica Germany erwartete Reaktion	Von Ihnen als Kunden erwartete Reaktion
Dringlichkeit C		
<p>Geringfügige Auswirkung auf das Geschäft:</p> <p>Im wesentlichen ungestörter Ablauf mit geringen oder ohne Beeinträchtigung von Diensten</p>	<p>Erste telefonische Reaktion oder Reaktion per Email innerhalb eines Werktages (innerhalb der Geschäftszeiten)</p> <p>Anfrage an Microsoft zur Bearbeitung während der Microsoft Geschäftszeiten</p>	<p>Genauere Kontaktinformation vom Fallinhaber</p> <p>Reaktion innerhalb von 24 Stunden (werktags)</p> <p>Einreichung per Telefon oder Email</p>

¹ Critical Situation Ressourcen sind Mitarbeiter, die durch Einsatz, Eskalation, Heranziehung von Ressourcen und Koordinierung eine zügige Behebung des Problems ermöglichen.

² Möglicherweise wird Microsoft die Dringlichkeitsstufe heruntersetzen, falls es Ihnen als Kunde nicht möglich ist, adäquate Ressourcen oder Reaktionen bereitzustellen, damit Microsoft die Tätigkeiten zur Problemlösung aufrechterhalten kann.

³ Servicegeschäftszeiten werden im Allgemeinen als 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr Ortszeit definiert, außer an Feiertagen und an Wochenenden.