

# PRODUKTSCHHEIN

## Managed Security for Microsoft 365

 **Hosted in Deutschland**  
Sicherheit. Leistung. Anspruch.

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Allgemeines .....	1
2. Produktleistungen .....	1
2.1 Softwarelösung und deren Nutzungsbestimmungen.....	1
2.2 Analyse und Implementierung.....	1
2.3 Auswertungen.....	1
2.4 Weiterentwicklung und Änderungen.....	2
2.5 Systemanforderungen für die Nutzung von Managed Security for Microsoft365.....	2
3. Optionale Serviceleistungen.....	2
3.1 Unterstützung bei Individualprojekten.....	2
3.2 Endkunden-Support durch Eich ColorCrafter.....	3
4. Aufgaben und Verantwortlichkeiten.....	3
5. Infrastrukturleistungen.....	4
5.1 Wartungsarbeiten.....	4
5.2 Kundenkommunikation.....	4
6. Vergütung.....	4
6.1 Vergütung und Abrechnung.....	4
7. Vertragslaufzeit und Kündigung.....	5

# 1. Allgemeines

Dieser Produktschein ist Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung zwischen der „Eich ColorCrafter Stephan Eich“ (im Folgenden bezeichnet mit „Eich ColorCrafter“) und seinem Kunden über das Produkt Managed Security for Microsoft 365.

Dieser Produktschein ergänzt die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen Cloud-Dienste“ der Eich ColorCrafter, Stephan Eich, Schwabentorstr.13, D-79341 Kenzingen.

## 2. Produktleistungen

### 2.1 Softwarelösung und deren Nutzungsbestimmungen

Managed Security for Microsoft365 implementiert von Eich ColorCrafter und seinen Partnern sind entwickelte Security Best Practices Konfigurationen für Microsoft Cloud-Dienste. Die Lösung nutzt hierzu die in Microsoft Cloud-Diensten vorhandenen Funktionen, Konfigurations- und Einstellmöglichkeiten sowie Log- und Auditdaten. Die von unseren Partnern entwickelten Security Best Practices werden durch Managed Security for Microsoft365 automatisiert implementiert und fortlaufend überwacht. Die Lösung überprüft in regelmäßigen Abständen, ob alle Einstellungen im Microsoft Azure AD Tenant und in den jeweiligen Workloads, wie z.B. Exchange Online, des Kunden mit den Vorgaben von Managed Security for Microsoft365 übereinstimmen. Etwaige Abweichungen oder Fehlkonfigurationen werden durch Managed Security for Microsoft365 automatisch korrigiert.

Aktuell konfiguriert Managed Security for Microsoft365 Sicherheitseinstellungen insbesondere in den folgenden Office 365 und Microsoft 365 Produktbereichen:

- Azure Active Directory
- Mobile Device Management
- Endpoint Manager
- SharePoint Online & OneDrive
- Exchange Online
- Azure Information Protection

Managed Security for Microsoft365 nimmt Einstellungen auf Microsoft Azure AD Tenantebene sowie auf Benutzerebene vor.

**Der Funktionsumfang je Tenant und Benutzer ist abhängig von den vom Kunden eingesetzten Microsoft Lizenzen, die den maximalen Funktionsumfang pro Tenant und Benutzer determinieren.**

### 2.2 Analyse und Implementierung

Mittels dem Security Analyzer unserer Partner, kann der Kunde die Sicherheitseinstellungen eines bereits bestehenden Microsoft Azure AD Tenants sowie seiner Workloads analysieren. Hierbei wird dem Kunden aufgezeigt, welche Optimierungen Managed Security for Microsoft365 am Bestandstenant vornehmen wird.

Die Implementierung von Managed Security for Microsoft365 für einen bereits bestehenden Microsoft Azure AD Tenant kann der Kunde nach Freischaltung über das Kundencenter vornehmen.

Bestellt der Kunde einen neuen Microsoft Azure AD Tenant mit Managed Security for Microsoft365, wird der Tenant bereitgestellt mit bereits aktivierter Managed Security for Microsoft365 Option.

### 2.3 Auswertungen

Managed Security for Microsoft365 stellt dem Kunden Funktionen zur Auswertung von Sicherheitsrelevanten Daten zur Verfügung. Ebenso analysiert Managed Security for Microsoft365 Daten, um mögliche Security-Vorfälle zu identifizieren und analysieren. Hierzu werden u.a. Log-, Audit- und Telemetriedaten aus den Microsoftdaten, aus den Microsoft Cloud-Diensten des Kunden ausgelesen,

verarbeitet, gespeichert und analysiert. Diese Daten werden auch zur Optimierung von Einstellungen und Konfigurationen genutzt.

Dem Kunden stehen für bestimmte Aufgaben längerfristige Auswertung zur Verfügung. Hierzu werden die erhobenen Daten in einem Datawarehouse gespeichert. Die Speicherdauer richtet sich je nach Anwendungsfall und kann i.d.R. durch den Kunden festgelegt werden.

## **2.4 Weiterentwicklung und Änderungen**

Microsoft entwickelt seine Cloud-Dienste Office 365, Microsoft 365 und Azure fortlaufend weiter. Hierbei werden durch Microsoft neue Funktionen bereitgestellt, bestehende Funktion verändert oder abgekündigt. Die Entwicklungen und Änderungen haben ebenso Einfluss auf die Managed Security for Microsoft365 Lösung: So werden Security Best Practices durch uns und unsere Partner regelmäßig überprüft und angepasst sowie Funktionsumfänge der Lösung an neue Gegebenheiten angepasst.

## **2.5 Systemanforderungen für die Nutzung von Managed Security for Microsoft365**

Um Managed Security for Microsoft365 optimal nutzen zu können, müssen die folgenden Systemvoraussetzungen erfüllt werden:

Anforderungen an das Betriebssystem:

- Windows 8 oder höher
- Mac OS X 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard)
- Windows Server 2012 oder höher

Browser-Anforderungen

- Microsoft Edge: Aktuelle Version von Microsoft Edge
- Internet Explorer: Aktuelle oder unmittelbar vorhergehende Version von Internet Explorer
- Firefox: Aktuelle oder unmittelbar vorhergehende Version von Firefox
- Safari: Aktuelle Version von Safari
- Chrome: Aktuelle Version von Chrome

Microsoft Cloud-Dienste

- Microsoft Azure AD
- Microsoft Office 365 oder Microsoft 365

Managed Security for Microsoft365 benötigt für das Lesen und Setzen von Einstellungen und Konfigurationen sowie dem Auslesen von Daten Zugriff auf den Microsoft Azure AD Tenant des Kunden als delegierter Administrator.

# **3. Optionale Serviceleistungen**

## **3.1 Unterstützung bei Individualprojekten**

Im Rahmen des Vertriebsprozesses kann der Endkunde auf Pre-Sales Ressourcen der Eich ColorCrafter und seiner Partner zurückgreifen. Hierbei ist Eich ColorCrafter bemüht, alle Fragen des Endkunden zu beantworten und an den Endkundenanforderungen orientierte Lösungen aufzuzeigen und zu entwickeln. Sofern erforderlich und möglich wird Eich ColorCrafter für die Umsetzung von Individuallösungen separate Angebote für den Endkunden erstellen und unterbreiten. Die Bearbeitung dieser Anfragen ist grundsätzlich kostenfrei. Hiervon ausgenommen ist die intensive Mitwirkung an der Bearbeitung umfangreicher RFIs (Request for Information) oder RFPs (Request for Proposals) sowie die auf Anfrage mögliche Vor-Ort-Unterstützung beim Endkunden. Der Aufwand hierfür wird gemäß vereinbarter Stundensätze und Reisekosten gesondert abgerechnet.

### 3.2 Endkunden-Support durch Eich ColorCrafter

Grundsätzlich ist der Endkunden-Support (1st Level Support) sowie die gesamte Kommunikation mit den Endkunden Aufgabe von Eich ColorCrafter. In besonderen Fällen ist es möglich, dass der 2nd Level Support von seinen Partnern Endkunden-Support für Eich ColorCrafter übernimmt. In diesen Fällen tritt der 2nd Level Support unter Namen des Eich ColorCrafter gegenüber dessen Endkunden auf und führt in dessen Auftrag telefonischen Support, vor-Ort-Support oder Remote-Unterstützung per Remote-Management Software durch.

## 4. Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Aufgaben und Verantwortlichkeiten	Eich ColorCrafter und Provider	Endkunde
Benennung eines verantwortlichen Produktmanagers	o	
Benennung eines operativen Managers	o	
Betrieb von IT-Infrastruktur für die beschriebenen Services	o	
Abstimmung der Produktinhalte	o	
24x7 Überwachung der Infrastruktur	o	
Produktdokumentationen (FAQ) für den Endkunden	o	
Dokumentationen	o	
Abstimmung der Produktstruktur (Verrechnungslogiken, Einmalleistungen, Pauschalleistungen, Projektleistungen etc.)	o	
Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der eingesetzten Software	o	o
Sicherstellung der Einhaltung der Lizenzbestimmungen durch Endkunden und Endbenutzer, sofern möglich durch organisatorische und technische Maßnahmen		o
Kostenoptimierung und Kapazitätsmanagement	o	
1st Level Support	o	
2nd Level Support durch ein Experten Team (Provider Support)	o	
Erbringung verrechenbarer Serviceleistungen für den Kunden	o	

## 5. Infrastrukturleistungen

Eich ColorCrafter und seine Partner erbringen die nachfolgenden Leistungen inkl. aller möglichen Optionen bestehend aus:

- Die Bereitstellung der Infrastruktur für Managed Security for Microsoft365 erfolgt innerhalb nach ISO27001 zertifizierter Rechenzentren.
- Die Server sind redundant aufgebaut und werden durch Firewalls und andere umfassende Sicherheitsmaßnahmen geschützt.
- Der Service Provider führt regelmäßige Backups durch, die in ein baulich getrenntes Rechenzentrum transferiert werden.
- Die Infrastruktur wird vom Service Provider sorgfältig gewartet und ist fortlaufend dem Stand der Technik anzupassen. Dies gilt sowohl hinsichtlich der Hardware selbst, als auch der verwendeten Sicherungssysteme, des Viren- und Spamschutzes etc.

### 5.1 Wartungsarbeiten

Zur Optimierung unseres Netzes und unserer Services sieht Eich ColorCrafter und seine Partner regelmäßig Wartungsarbeiten an dem Netzwerk, der Infrastruktur und den Services außerhalb der Zeiten von montags bis freitags 7:00-20:00, mit Ausnahme von Feiertagen, vor.

Der Kunde wird mindestens drei Arbeitstage im Voraus über planbare Arbeiten informiert, sofern diese Arbeiten Auswirkungen auf die Verfügbarkeit unserer Services oder Internet-Anbindung haben. Bei Gefahr in Verzug, insbesondere bei drohenden Angriffen aus dem Internet sowie bei drohenden Datenverlusten, sind Eich ColorCrafter und seine Partner jederzeit berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen. Eich ColorCrafter und seine Partner werden den Kunden umgehend über solche Arbeiten informieren. Sämtliche Wartungsarbeiten werden auf unserer Website <https://status.qualityhosting.de> angekündigt bzw. kommuniziert. Zeiten in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden, zählen nicht als Ausfallzeiten.

### 5.2 Kundenkommunikation

Eich ColorCrafter und seine Partner verpflichtet sich zu einer transparenten SLA-Kommunikation bzgl. Wartungsarbeiten und Störungen. Eich ColorCrafter und seine Partner unterrichtet den Kunden über Wartungsarbeiten oder bei Störungen fortlaufend über das Status-Portal, das unter <https://status.qualityhosting.de> erreichbar ist. Nach erfolgreicher Behebung einer Störung, erfolgt eine erneute Information der Kunden über die Art und Ursache der Störung auf dieser Website. Bei Störungen, die zu Ausfallzeiten geführt haben, erhält der Kunde innerhalb von drei Werktagen nach Behebung der Störung zusätzlich einen Incident-Report per E-Mail. Dieser Incident-Report beinhaltet Informationen über Art, Umfang und, sofern bereits abschließend analysiert, Ursache der Störung. Des Weiteren beinhaltet der Incident-Report eine Angabe über Beginn und Ende der Störung sowie Informationen über den zugesagten Service-Level.

## 6. Vergütung

### 6.1 Vergütung und Abrechnung

Die Vergütung der von Eich ColorCrafter und seine Partnern zu erbringenden Leistungen erfolgt auf Basis der vom Endkunden gebuchten Leistung, die schriftlich oder über das Endkunden-Portal oder über den Support des Eich ColorCrafter beauftragt wurden. Die in dem Produktschein definierten Leistungen sind mit der folgend festgelegten Vergütung abgegolten, soweit Leistungen nicht als optional gekennzeichnet sind oder eine Abrechnung nach Aufwand ausgewiesen wurde.

Managed Security for Microsoft365 wird auf Basis der, den Benutzern im Endkunden-Tenant zugewiesenen Microsoft Lizenzen abgerechnet. Je einem Benutzer zugewiesener Microsoft Lizenz wird eine

Lizenzgebühr für Managed Security for Microsoft365 fällig. Der fällige Betrag variiert je Mengengruppe.

Für die Ermittlung der Rabattstufe wird die Anzahl der, den Benutzern zugewiesenen Microsoft Lizenzen summiert. Zur Ermittlung der Mengengruppen eines Partners werden die Lizenzmengen übergreifend kumuliert und ergeben die relevante Rabattstufe. Beispiel: Hat der Endkunde zwei Tenants mit jeweils 100 relevanten Microsoft Lizenzen, dann ist die für den Mengenrabatt relevante Menge 200.

Für die Abrechnung des Tarifs „Managed Security for Microsoft365 sind die in der nachfolgenden Tabelle gelisteten Mengen relevant. Diese Preise beziehen sich auf die gleichzeitige Bestellung einer Microsoft 365 / Office 365 oder Exchange Online Lizenz bei Eich ColorCrafter.

Vertragslaufzeit 12 Monate						
Mengengruppe	0-25	26-50	51-100	101-500	501-1000	< 1000
mtl. Grundgebühr pro Lizenz	0,83 €	0,75 €	0,65 €	0,54 €	0,42 €	0,39 €

Alle Preisangaben zzgl. gesetzlicher MwSt.

Die Abrechnung erfolgt zu Beginn des Vertrages im voraus für das Kalenderjahr. Es wird stets die höchste Anzahl je Microsoft Lizenz abgerechnet, die der Endkunde innerhalb des Kalenderjahres zugewiesen hatte.

## 7. Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit über die Leistungen dieses Produktscheins beträgt 12 Monate.

Erfolgt keine Kündigung unter Einhaltung einer Frist von 1 Monat zum Vertragsende, verlängert sich die Laufzeit dieses Produktscheins jeweils um weitere 12 Monate.

Die Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gesetzlich gültigen Umsatzsteuer.

Die Rechnungsstellung erfolgt an den Endkunden in elektronischer oder postalischer Form.

Zusätzliche Rechnungsinformationen z.B. Kostenstelle, können durch Eich ColorCrafter ergänzt werden.