

Leistungsbeschreibung M365 Services

ambiFOX GmbH

Fleehook 1
48683 Ahaus
Germany

+49(0)2561 86930

post@ambifox.com

www.ambifox.com



ambiFOX



Leistungsbeschreibung M365 Services

Inhalt	
1. ALLGEMEINE LEISTUNGSMERKMALE	3
1.1 Einführung	3
1.2 Berechnung der vertraglichen Leistung	3
1.3 Anforderungen an den Kunden	3
1.4 Veränderte Vertragslaufzeit	3
2. LEISTUNGSBESTANDTEILE	4
2.1 Microsoft Lizenzen	4
3. PRODUKTVARIANTEN	4
3.1 M365 Produktvarianten	4
3.2 Managed Service	4
3.3. M365 Einrichtungsservice	5
3.4. M365 Migrationsservice	6
4. PREISE UND BERECHNUNGSGRUNDLAGEN	6
4.1 Preise	6
5. SUPPORT UND SLA	6
5.1 Support	6
5.2 SLA	7
6. ABGRENZUNG DER LEISTUNG	7



Leistungsbeschreibung M365 Services

1. ALLGEMEINE LEISTUNGSMERKMALE

1.1 Einführung

Der Anbieter bestellt im Auftrag des Kunden cloudbasierte Onlinedienste für Unternehmen von Microsoft. Der Anbieter stellt dem Kunden während der Vertragsdauer Microsoft Lizenzen und die jeweils gebuchten Services zur Verfügung. Die Microsoft 365 Services (M365 Service) werden in der Variante „Lizenz Only“ angeboten. Die Bestellung und Abrechnung von Microsoft Lizenzen, sowie Microsoft Zusatzdiensten zu den Lizenzen (Add-Ons) erfolgt über den Anbieter. Die Lizenzen und Add-Ons werden dem Kunden in dem Microsoft Kundenportal zur Verfügung gestellt. Auf die Funktionen und Konfigurationsmöglichkeiten dieser Lizenzen und Add-Ons kann der Kunde webbasiert zugreifen. Die für den Zugriff notwendigen Informationen erhält der Kunde per E-Mail vom Anbieter. Zusätzlich kann der Kunde nach individuellem Bedarf M365 Service Set Up buchen. Entweder in Form eines einmaligen Migrationsservices zur Migration seiner Mailpostfächer oder eines einmaligen Einrichtungsservices zur Konfiguration der Lizenzen (siehe Ziffer 3.3 & 3.4). Sollte der Kunde auch das Angebot ambiFOX ASP aktiv einsetzen, so gilt der Leistungsumfang „Managed Service“ für alle gebuchten ambiFOX ASP-Benutzer(pakete). Die Kosten ergeben sich aus den gewählten Lizenzvarianten und Add-Ons.

1.2 Berechnung der vertraglichen Leistung

Der Anbieter stellt dem Kunden für die Dauer der gebuchten Microsoft 365 Lizenzen und die jeweils dazugebuchten Add-Ons zur Verfügung. Die Bestellung und Abrechnung von Microsoft 365 Lizenzen erfolgt über den Anbieter. Beim erstmaligen Vertragsabschluss muss sich der Kunde zwischen der 1 Monats- oder 12 Monatsvariante entscheiden. Die für den Zugang erforderlichen Informationen erhält der Kunde per E-Mail vom Anbieter. Eine nachträgliche Änderung muss im Einzelfall geprüft werden. Der Kunde hat aber jederzeit die Möglichkeit, eine weitere Microsoft 365 Lizenz hinzuzubuchen. Die Kosten ergeben sich aus gewählten Lizenzvariante und den Add-Ons. Die aktuellen Preise kann der Kunde aus der aktuellen Preisliste des Anbieters entnehmen.

1.3 Anforderungen an den Kunden

Für die Nutzung der M365 Dienste gelten für den Kunden bestimmte technische Voraussetzungen, wie z.B. ein ausreichender Internetzugang und einem Internetbrowser in aktueller Version. Die Bereitstellung der technischen Voraussetzungen ist nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung.

1.4 Veränderte Vertragslaufzeit

Die Kündigungsfrist ist nicht gleichlaufend mit der vorhandenen Vertragslaufzeit aus dem ambiFOX ASP-Vertrag, sondern ist als separater Vertrag zu betrachten. Auch bei Kündigung des ambiFOX ASP-Vertrags bleiben diese gebuchten M365 Services und die jeweils dazugebuchten Add-Ons bis zum deren Ablauf gültig und werden vom Anbieter in Rechnung gestellt.



Leistungsbeschreibung M365 Services

2. LEISTUNGSBESTANDTEILE

2.1 Microsoft Lizenzen

Der Anbieter bucht im Auftrag des Kunden Microsoft Dienste in folgenden Produktvarianten:

- Microsoft Business 365
- Office 365
- Microsoft Add-Ons

3. PRODUKTVARIANTEN

3.1 M365 Produktvarianten

Der aktuelle Leistungsumfang der unter 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 dem Anbieter 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 ist der folgenden URL verlinkt: <https://sla.ambifox.com>

3.2 Managed Service

3.2.1. Der Anbieter verwaltet die über den Anbieter gebuchten M365 Lizenzen nach den Vorgaben des Kunden und den gebotenen Möglichkeiten. Die Beauftragung zusätzlicher Lizenzen oder Add-Ons muss über den Anbieter erfolgen. Der Umfang der zu verwaltenden Funktionalität wird von der jeweiligen M365 Lizenz bestimmt. Nicht beinhaltet sind alle Zusatzdienstleistungen wie z.B. das UEM „Intune“.

3.2.2. Der Managed Service gliedert sich in die Leistung Inbetriebnahme und laufender Betrieb (Regelbetrieb). Der Regelbetrieb beginnt mit der aktiven Nutzung der ersten M365 Lizenz des Kunden.

3.2.3. Inbetriebnahme

Der Anbieter vereinbart mit dem Kunden einen Telefontermin. Im Zuge des Telefontermins wird der Kunde über den weiteren Prozess der Inbetriebnahme informiert. Kunde erhält Angebot

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

Im Zuge des Consultingtermins werden mit dem Kunden alle Themen zur Inbetriebnahme der M365 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 mit dem Kunden vereinbart.

Auf Basis des Consultingtermins werden, nach Eingang der benötigten Informationen des Kunden, die M365 Lizenzen durch den Managed Service Partner konfiguriert (Zuweisung der Lizenzen,



Leistungsbeschreibung M365 Services

Einrichtung der Postfächer, Einrichtung Mailverteiler, Migration der E-Mails etc.). Installation der gebuchten M365 Programme auf den Terminal-Servern des Anbieters.

Mit erfolgreicher Installation der „M365 Services“ ist die Inbetriebnahme abgeschlossen und der Kunde wechselt in den Regelbetrieb.

3.2.4. Regelbetrieb

Der Managed Service umfasst folgende Leistungen zur Verwaltung der M365 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
- Einrichtung der zwei-Faktor Authentifizierung
- 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 Anbieter.

3.3. M365 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 Anbieters 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. 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 M365 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.).



Leistungsbeschreibung M365 Services

3.4. M365 Migrationsservice

3.4.1 Der Migrationsservice ist eine remote durchgeführte Serviceleistung. Die Voraussetzung für den Migrationsservice ist ein bereits konfiguriertes M365 (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 M365. Der Migrationsservice besteht in einem Anruf eines Mitarbeiters des Anbieters 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.) ist. Anhand einer Checkliste werden mit dem Kunden unter Verwendung eines seiner Endgeräte folgende Funktionen demonstriert:

- Anlegen eines Administrators
- Erzeugen eines Migrationsbatches
- 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 aktuellen Microsoft-Services Preisliste des Anbieters.

4.1 Preise

Für alle Leistungen, die Gegenstand der Erstbestellung sind, gelten die Preise der aktuellen Microsoft-Services Preisliste des Anbieters. Bestellt der Kunde während der Vertragslaufzeit neue Lizenzen, Zusatzlizenzen (Add-Ons) oder ändert der Kunde die Lizenzen innerhalb seiner gebuchten Variante gemäß 2. im Rahmen der zulässigen Möglichkeiten, gelten die Preise der jeweils aktuellen Microsoft-Services Preisliste des Anbieters. Die Lizenzen werden mit automatischer Lizenzverlängerung

eingerichtet. Diese automatische Verlängerung (monatlich bzw. jährlich) geschieht auf Basis der zu dem Zeitpunkt gültigen Preisliste. Der Kunde kann eine aktuelle Microsoft-Services Preisliste des Anbieters über die unten aufgeführten Kanäle anfordern:

E-Mail: support@ambifox.com

5. SUPPORT UND SLA

5.1 Support

Der Anbieter übernimmt den Support für die von dem Anbieter bereitgestellten M365 Services im Rahmen der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Funktionalitäten. Sollte sich bei der Bearbeitung einer Support-Anfrage herausstellen, dass der Anbieter die Störung nicht zu vertreten hat, behält sich der Anbieter vor, den entstandenen Aufwand dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Support- und Service-Leistungen gelten nur in Verbindung mit einem aktuellen ambiFOX ASP-Vertrag



Leistungsbeschreibung M365 Services

zwischen dem Kunden und dem Anbieter. Sollte der Kunde nicht (mehr) über einen gültigen ambiFOX ASP-Vertrag verfügen, verfällt der Anspruch auf Support- und Service-Leistung für M365 Services und hält sich der Anbieter vor, die Support- und Service-Leistungen abzurechnen.

Der Support für alle M365 Services wird, ausschließlich auf den im Rahmen des ambiFOX ASP-Vertrags zur Verfügung gestellten Systemen, gewährt. Zusätzlich zu den gebuchten Leistungen stehen dem Kunden auf der Microsoft Website umfang-reiche Ressourcen zur Verfügung, um Fragen zur Bedienung oder Konfiguration der Lizenzen zu klären. Dazu gehören Online-Hilfe, Handbücher, Schulungsvideos und FAQs (häufig gestellte Fragen).

5.2 SLA

Der Anbieter bietet technischen First-Level-Support für die vom Kunden gebuchten M365 Services. Dazu gehört die Untersuchung eines bestimmten Problems, einer Fehlermeldung oder einer Funktionalität, die für Microsoft 365-Produkte nicht wie vorgesehen funktioniert. Der Support des Anbieters steht Montag bis Freitag, in der Zeit von 7:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung. Dies gilt nicht an Feiertagen in Nordrhein-Westfalen, sowie am 24.12. und am 31.12. Die Reaktion auf Anfragen erfolgt in der Regel um-gehend. Das Bearbeiten der Anfragen erfolgt im Rahmen der obigen Servicearbeiten.

6. ABGRENZUNG DER LEISTUNG

Im Rahmen von M365 Services bietet der Anbieter keinen Netzwerksupport, sowie keine Beratung zur notwendigen Netzwerkinfrastruktur. Des Weiteren bietet der Anbieter keine Beratung oder Unterstützung bei Implementierung, Betrieb und Entstörung, sowie keinen Support hinsichtlich der Internetan-bindung des Kunden.

Der Anbieter empfiehlt, diese Zusatzleistungen von Experten des Anbieters oder vom IT-Dienstleister des Kunden durchführen zu lassen, sofern keine IT-Administratoren im Kundenunternehmen vor-handen sind.