

## Leistungsbeschreibung Microsoft Onlinedienste

### 1. Allgemeines

Die Mainzer Datenfabrik GmbH (im Folgenden Madafa genannt;) stellt dem Kunden cloudbasierte Onlinedienste von Microsoft (Alle hier genannten Produkt- und Markennamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.) für Unternehmen zur Verfügung.

Für die Nutzung der Microsoft Onlinedienste gelten auf Kundenseite bestimmte technische Voraussetzungen, wie z. B. Internet-Zugang mit aktuellem Internet-Browser.

Die Bereitstellung und Überlassung der technischen Voraussetzungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

### 2. Leistungen

Die Madafa stellt dem Kunden cloudbasierte Dienste u. a. in den Produktvarianten

- Office 365,
- Microsoft 365,
- Microsoft Teams Essentials,
- Dynamics 365 und
- Microsoft Server Subscriptions

zur Verfügung. Die Produktvarianten werden wiederum in verschiedenen Untervarianten bereitgestellt.

Microsoft 365:

- Business Basic
- Business Standard
- Business Premium
- Apps for Business Dynamics 365:
- Professional
- Enterprise

Die Leistungen der einzelnen Varianten sind der untenstehenden Tabelle oder dem Portal zu entnehmen. Über das Portal kann der Kunde weitere Varianten der Onlinedienste von Microsoft buchen (z. B. Enterprise E1, E3, E5, E-Mail-Archivierung, Visio Online).

Der aktuelle Leistungsumfang dieser Varianten ist dynamisch. Er orientiert sich stets an der aktuellen Produktbeschreibung des Herstellers Microsoft. Bei Produktänderungen seitens des Herstellers Microsoft im Rahmen der Vertragslaufzeit zwischen Madafa und Kunde gilt die aktuelle Produktbeschreibung von Microsoft als vereinbart. Der jeweils aktuelle Leistungsumfang der Produktvarianten kann auf den Seiten von Microsoft ([www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)) eingesehen werden; der aktuelle Link auf den Leistungsumfang lautet: [www.microsoft.com/de-de/licensing/product-licensing/products.aspx](http://www.microsoft.com/de-de/licensing/product-licensing/products.aspx)

#### 2.1 Leistungen von Office 365, Microsoft Teams Essentials bzw. Microsoft 365

Die Madafa erbringt mit Office 365 bzw. Microsoft 365 in den Business Varianten im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten nachfolgende Leistungen; wobei die Leistung Microsoft Teams Essentials hierbei auch als Einzelleistung (Ziffer 2.1.5) außerhalb von Office 365 bzw. Microsoft 365 gebucht werden.

##### 2.1.1 E-Mail-Postfach

Mit dieser Funktion kann der Kunde seinen Nutzern E-Mail-Postfächer zur Verfügung stellen. Die E-Mail-Postfächer werden mit einer Postfachgröße von 50 GB bereitgestellt.

Die Funktion ermöglicht es den Nutzern, von kompatiblen mobilen Geräten aus E-Mails zu senden und zu empfangen sowie Kalendereinträge zu aktualisieren und anzuzeigen. Innerhalb eines kompatiblen Webbrowsers kann der Nutzer auf sein E-Mail-Postfach zugreifen und damit E-Mails senden und empfangen. Zusätzlich steht dem Nutzer eine Kalenderfunktion zur Verfügung.

Über eine zentrale Benutzeroberfläche kann der Kunde ein unternehmensweites Verzeichnis von Nutzern mit E-Mail-Adresse erstellen, Verteilergruppen erstellen und verwalten sowie weitere zentrale Einstellungen und Regeln für alle Nutzer verfassen.

## 2.1.2 Office-Anwendungen

Mit Office 365 erhalten Kunden die vertrauten Office-Anwendungen und können diese pro Nutzer auf bis zu fünf PCs und Macs installieren. In der Office-Anwendung sind Textverarbeitungs- (Word), Tabellenkalkulations- (Excel), Präsentations- (PowerPoint), E-Mail-Software (Outlook) sowie weitere Software-Anwendungen enthalten. Die Software ist nach der Installation Offline nutzbar, jedoch muss das System mindestens alle 30 Tage mit dem Internet verbunden sein. Mit mobilen Apps für die Textverarbeitungs- (Word), Tabellenkalkulations- (Excel), Präsentations-Anwendungen (PowerPoint) kann der Nutzer auch unterwegs mit Office-Dokumenten arbeiten. Die mobilen Apps können aus den entsprechenden Stores im Internet heruntergeladen und nach Anmeldung des Nutzers mit den Office-Zugangsdaten genutzt werden. Die Apps können von den Nutzern auf bis zu 5 Smartphones und 5 Tablets genutzt werden.

## 2.1.3 Online Speicher (OneDrive for Business)

Jeder Nutzer erhält 1 TB persönlichen Online-Speicher, der von jedem Ort aus zugänglich ist und mit Geräten des Nutzers für den Offline-Zugriff synchronisiert werden kann (abhängig von Systemanforderungen). Dokumente können bequem für andere innerhalb und außerhalb der Organisation freigegeben werden. Der Nutzer hat jederzeit die Kontrolle darüber, wer welche Datei anzeigen bekommt und bearbeiten kann.

## 2.1.4 Onlinelösung für Teamwebsite und Intranet (Sharepoint Online)

Die Nutzer können mit dieser Funktion nutzerdefinierte team- und projektorientierte Websites für die Zusammenarbeit erstellen und verwalten. Zusätzlich können Intranetseiten für Teams angelegt werden, um für die gesamte Organisation ein Intranetportal bereitzustellen sowie Informationen und Neuigkeiten in der Organisation auszutauschen. Über Sicherheitseinstellungen kann internen und externen Nutzern Zugriff auf diese Intranetseiten gewährt werden. Umfangreiche oder vertrauliche Dokumente können hierbei in einer sicheren Umgebung freigegeben werden.

## 2.1.5 Teamwork in Microsoft 365 und als Einzelleistung (Microsoft Teams Essentials)

Mit dieser Funktion stehen den Nutzern Funktionen wie Chat (PC-zu-PC und Multiparty Chat, Übertragung von Dateien), Anrufe (PC-zu-PC, HD-Video) und Onlinekonferenzen (Beitreten zu Ad hoc oder geplanten Konferenzen) zur Verfügung.

## 2.1.6 Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen (Active-Directory)

Microsoft 365 unterstützt die Synchronisierung von Nutzern, Gruppen und Kontakten mit dem Firmennetzwerk und minimiert so den Verwaltungsaufwand. Auch das einmalige Anmelden (Single Sign-On) wird unterstützt, damit sich Nutzer einfach authentifizieren können. Der Kunde kann sein bestehendes Active Directory für einfaches Setup in die Cloud synchronisieren.

## 2.1.7 Sicherheit mit Microsoft 365

Mit Microsoft 365 erhält der Kunde u. a. einen Schutz von Informationen und E-Mail Anlagen. Zur Sicherheitsarchitektur gehören die Absicherung der Anwendungen, die Bereitstellung sicherer Identitäten für Anwender und der Schutz der (mobilen) Endgeräte. Microsoft 365 bietet einen kombinierten Schutz gegen Cyberangriffe, Schadsoftware und den Verlust von Daten oder Endgeräten.

## 2.1.8 Geräteverwaltung mit Microsoft 365

Microsoft 365 erlaubt das Verwalten von mobilen Geräten und PCs für den Zugriff auf Unternehmensdaten und von mobilen Apps. Dabei können Sicherheitsanforderungen des Unternehmens zentral auf den Geräten administriert werden. Die Geräteinstallation sowie Benutzereinrichtung erfolgen über eine integrierte Admin-Konsole.

## 2.2 Leistungen von Dynamics 365

Dynamics 365 ist eine Unternehmenslösung aus der Cloud, welche die Anwendungen Enterprise Resource Planning (ERP) und Customer Relationship Management (CRM) vereint. Dynamics 365 besteht aus verschiedenen, modularen Anwendungen für betriebliche Abläufe und Prozesse wie Finanzen, Verkauf, Marketing und Kundenservice. Mit Dynamics 365 kann der Kunde die Effizienz des Vertriebs steigern, Optimierung seiner Außendienststeuerung durchführen sowie Entscheidungen aufgrund datengestützter Analysen treffen. Dynamics 365 ist mit den Office-365-Anwendungen wie Excel und Outlook vernetzt und fügt sich in die bekannten Programmumgebungen ein.

## 2.3 Leistungen von Microsoft Server Subscriptions

Microsoft Server Subscriptions sind Lizenzprodukte zu Windows Server, SQL Server und Customer Access Licenses (CAL) von Microsoft. Für die Produktvarianten zu Server Subscriptions gelten die Bestimmungen für Onlinedienste zu Volumenlizenzierung und die Produktbestimmungen zu Volumenlizenzierung in den jeweils aktuell gültigen Fassungen von Microsoft ([www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)).

## 2.4 Zugang

Der Zugang des Kunden zur Administration und Nutzung verschiedener Leistungen des Microsoft Onlinedienste Produktportfolios erfolgt über das Internet. Voraussetzung für jeden Zugang ist die Authentifizierung des Kunden mittels einer Zugangskennung, bestehend aus Benutzerkennung und Passwort. Diese werden vom Kunden vergeben. Auf weitere zusätzliche Angaben zur sicheren ersten Authentifizierung wird der Kunde auf Informationsseiten im Internet hingewiesen. Der Kunde bzw. der Administrator kann weitere Nutzer einrichten und verschiedene Rechte zuweisen (Ziffer 2.10). Für die weiteren Nutzer können der Kunde oder der Administrator weitere Benutzerkennungen generieren. Die Passwörter werden vom Nutzer selbst vergeben und können von ihm jederzeit geändert werden.

## 2.5 Support und Störungsannahme

### a. E-Mail-Support

Die Madafa stellt dem Kunden für die Beantwortung von allgemeinen Fragen und von Fragen zu den technischen Funktionalitäten steht ein kostenloser Support per E-Mail zur Verfügung. Anfragen des Kunden im Rahmen dieser Supportleistung werden werktags in der Regel innerhalb von 24 Stunden beantwortet.

### b. Störungsannahme und Hotline-Support

Die Annahme von Störungsmeldungen steht täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr zur Verfügung. Die Beantwortung von produktbezogenen und allgemeinen Fragen erfolgt werktags (montags bis freitags) von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr. Für die Beantwortung von produktbezogenen und allgemeinen Fragen zu Teams Telefonie steht eine eigene Hotline werktags (montags bis freitags) von 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr zur Verfügung.

Der Support nach Buchstabe b und c steht nur den Kunden, dem Administrator bzw. dessen Stellvertretern zur Verfügung; die weiteren Nutzer sind nicht supportberechtigt.

## 2.6 Betreiben der Server- und System-Komponenten der Plattform

Alle Server- und Systemkomponenten, die zum Betreiben der Plattform notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hoch performanten Rechnerverbund betrieben, der durch ein Fire-

wall-System vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist. Die Internet-Anbindung des Rechnernetzes erfolgt über das Internet Backbone mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit.

Für Betrieb und System-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Betriebszeit täglich von 0.00 bis 24.00
- Automatische Erkennung von Störungen innerhalb des Rechnernetzes.

## 2.7 Betriebsfähige Bereitstellung

Die Zugangsdaten für die Aktivierung der Leistung bekommt der Kunde bzw. der vom Kunden benannte Administrator bei erstmaliger Bereitstellung durch die Madafa zum Termin der Bereitstellung seiner Leistungen per E-Mail zugesandt.

## 2.8 Verfügbarkeit von Microsoft Onlinediensten

### 2.8.1 Verfügbarkeit von Microsoft Onlinediensten

Details zu der Verfügbarkeit je Produkt, können im Service Level Agreement (SLA) von Microsoft entnommen werden. Das SLA ist Bestandteil des Microsoft Customer Agreement (MCA).

### 2.8.2 Verfügbarkeit von Teams Telefonie

Teams Telefonie wird mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,9 % im Jahresdurchschnitt überlassen.

## 3 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt jeweils zwölf Monate und beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der ersten Lizenz. Der Vertrag kann nach Ablauf der Vertragslaufzeit mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf Monate.

### 3.1 Bei Buchung im Portal

Der Kunde kann Lizenzen jeweils nur mit derselben Vertragslaufzeit (ein Monat, 12 bzw. 36 Monate) buchen; eine Buchung von Lizenzen mit unterschiedlichen Vertragslaufzeiten ist nicht möglich. Kündigungen durch den Kunden müssen per E-Mail (info@madafa.de) erfolgen.

#### 3.1.1 Vertragslaufzeit (mit Ausnahme von Microsoft Server Subscriptions)

Die Microsoft Onlinedienste werden dem Kunden über das Portal mit Mindestvertragslaufzeiten von einem Monat, 12 oder 36 Monaten überlassen. Die Vertragslaufzeit beginnt jeweils mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der ersten Lizenz.

#### 3.1.2 Kündigung

##### a) Bei 12 Monaten Mindestvertragslaufzeit

Der Vertrag kann zum Ablauf der Vertragslaufzeit mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um zwölf Monate.

##### b) Bei 36 Monaten Mindestvertragslaufzeit

Der Vertrag kann zum Ablauf der Vertragslaufzeit mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um 36 Monate.

### c) Bei einmonatiger Vertragslaufzeit

Der Vertrag kann zum Ablauf der Vertragslaufzeit mit einer Frist von sechs Werktagen gekündigt werden. Der Samstag gilt nicht als Werktag. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um einen Monat.

### 3.1.3 Vertragslaufzeit bei Microsoft Server Subscriptions

Die Leistungen von Microsoft Server Subscriptions werden jeweils für einen vereinbarten Zeitraum (Vertragslaufzeit) überlassen und endet nach Ablauf des vereinbarten Zeitraums automatisch ohne dass es einer Kündigung bedarf. Die jeweilige Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung.

### 3.2 Änderung der Anzahl der Lizenzen

Der Kunde kann jederzeit neue Lizenzen in den Vertrag aufnehmen. Für die neuen Lizenzen gilt die jeweils aktuelle Restvertragslaufzeit für den Vertrag weiter. Eine Kündigung von Lizenzen, kann immer nur zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit/Mindestvertragslaufzeit unter Einhaltung der jeweiligen Kündigungsfrist durchgeführt werden.

### 3.3 Löschung der Daten nach der Kündigung

Die Madafa wird bei Beendigung der Vertragsbeziehung innerhalb von maximal 90 Tagen die vom Kunden gespeicherten Daten löschen. Die Löschung der in der Microsoft Cloud gespeicherten Daten ist im Microsoft Cloudvertrag geregelt.

### Übersicht der Leistungsmerkmale von Microsoft 365 in den Businessvarianten:

Leistung	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	Microsoft 365 Apps for Business	Microsoft Teams Essentials
E-Mail Postfach	X	X	X	-	-
Office Anwendungen für Windows und Mac	-	X	X	X	-
Office-Anwendungen für Web und Mobil	X	X	X	X	-
Online Speicher	X	X	X	X	-
Onlinelösung für Teamwebsite und Intranet	X	X	X	-	-
Teamwork	X	X	X	-	X
Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen	X	X	X	-	-
Erweiterte Sicherheitsfunktionen	-	-	X	-	-
Geräteverwaltung	-	-	X	-	-