



keSolutions GmbH

Ehemals epc GmbH

# Leistungsschein

Managed 365



## Inhalt

<b>Präambel</b> .....	3
<b>§ 1. Leistungen im Detail</b> .....	4
1.1 Microsoft Tenant Management .....	4
1.2 Microsoft 365 Lizenzmanagement .....	4
1.3 Microsoft 365 Anti Threat Protection.....	4
1.4 Mailarchiv für Exchange Online Postfächer .....	4
1.5 Veeam Backup für OneDrive for Business + Exchange Online + Teams....	5
1.6 Entstörungszeiten bis zu 15 Min.....	5
<b>§ 2. Abgrenzungen</b> .....	5
<b>§ 3. Mitwirkungspflichten</b> .....	6
<b>§ 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise</b> .....	6





## Präambel

Die epc GmbH überwacht und verwaltet Ihren Microsoft Tenant. Sie bietet im Rahmen des Managed IT Produkts „Managed 365“ folgende Leistungen:

- Microsoft Tenant Management
- Microsoft 365 Lizenzmanagement
- Microsoft 365 Anti Threat Protection
- Mailarchiv für Exchange Online Postfächer
- Veeam Backup für OneDrive for Business + Exchange Online + Teams
- Entstörungstätigkeiten bis zu 15 Minuten





## § 1. Leistungen im Detail

### 1.1 Microsoft Tenant Management

Wir administrieren und verwalten eigenständig den Microsoft-Tenant des Kunden. Wir stellen die Absicherung der globalen administrativen Accounts mit MFA sicher, inklusive des zugehörigen Passwortmanagements. Wir binden den Tenant des Kunden im Partnercenter an. Überprüfung der genutzten Domains auf vollständige und ordnungsgemäße Einrichtung, sowie die Dokumentation der dazugehörigen Daten.

### 1.2 Microsoft 365 Lizenzmanagement

Wir pflegen eine Übersicht selektierter, uns zur Verfügung gestellter Software-Lizenzen im Zusammenhang mit Microsoft 365 Diensten in Kopie. Das jeweilige Original bleibt stets in der Verantwortung des Kunden. Voraussetzung hierfür ist, dass die Lizenz bei der epc GmbH erworben wurde.

### 1.3 Microsoft 365 Anti Threat Protection

Enthalten ist, sofern noch nicht vorhanden, der Microsoft Defender für Office 365 Plan 1. Mit diesem Plan wird die Funktionalität der Exchange Online Protection um die Funktionen „Anti-Spam“, „Safe Links“ und „Safe Attachments“ erweitert und für die genutzten Domains gemäß den Standardrichtlinien von Microsoft konfiguriert.

### 1.4 Mailarchiv für Exchange Online Postfächer

Enthalten ist eine Lizenz für die Mailarchivlösung Mailstore. Hosting und Betrieb der Mailarchivlösung obliegt dabei der epc GmbH und erfolgt innerhalb Deutschlands. Die Mailarchivierung erfolgt mittels Journal-Funktion des Exchange Online.





## **1.5 Veeam Backup für OneDrive for Business + Exchange Online + Teams**

Wir erstellen und verwalten ein Backup der Firewall Konfiguration in einem wöchentlichen Zeitintervall.

## **1.6 Entstörungszeiten bis zu 15 Min**

Jegliche Entstörungstätigkeiten in Bezug auf den Umfang des „Managed 365“ Produkts, die innerhalb von 15 Minuten durch den remote Support der epc GmbH abgewickelt werden können, sind kostenfrei. Entstörungstätigkeiten in Bezug auf den Umfang des „Managed 365“ Produkts die länger als 15 Minuten Support-Aufwand nach sich ziehen, werden ab der ersten Minute nach Aufwand und gemäß der geltenden Stundensätze berechnet.

## **§ 2. Abgrenzungen**

Es werden während der Serviceerbringung keine leistungsbezieharen nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG oder personenbeziehbare Daten außer der o.g. ausgewertet. Die Quartalsberichte stellen keine entsprechenden Informationen dar.





### § 3. Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist in der Verantwortung zur Aufrechterhaltung unserer Services eine ordnungsgemäße Lizenzierung genutzter Software & Dienste, sowie den autorisierten Zugriff auf den Microsoft 365 Tenant zur Verfügung zu stellen. Da die Anzahl des Managed 365 Service entsprechend den MS365-Lizenzen, sowie der Anzahl vorhandener Postfächer skaliert, ist der Kunde in der Verantwortung die korrekte Anzahl dieser an die epc GmbH zu übermitteln. Beim Einsatz lizenzierungspflichtiger und nicht über die epc GmbH bezogener Software, verpflichtet sich der Kunde die zugehörige Lizenz in nachweisbarer Form vorzuhalten und auf Anfrage innerhalb einer Frist von 5 Werktagen vorzulegen.

Der Kunde benennt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Abstimmung in Fehler- und Problemfällen und für die gemeinsame Festlegung geeigneter Maßnahmen.

Die Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der epc GmbH erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen.

Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzung der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden zurückzuführen sind, gehen nicht zu Lasten der epc GmbH.

### § 4. Laufzeit, Kündigungsfristen, Zahlweise

Die Mindestlaufzeit beträgt einen Monat und verlängert sich automatisch um einen weiteren Monat, sofern keine Partei schriftlich mit Frist von 14 Tagen zum Monatsende kündigt.

Die Anzahl des Managed 365 Service skaliert automatisch mit der Anzahl vorhandener MS365-Lizenzen und der Anzahl vorhandener Postfächer. Bei neu hinzukommenden Lizenzen / Postfächern nehmen wir automatisch eine Anhebung des Managed 365 Service und der dazugehörigen Dienste vor. Bei abgängigen Lizenzen / Postfächern reduzieren wir den Managed 365 Service entsprechend, sobald uns dies mitgeteilt wurde. Die Zahlung erfolgt quartalsweise im Voraus.

