

Microsoft Cloud Services: Office 365, EMS, Azure

Leistungsbeschreibung vom 11.2.2020
Ansprechpartner: Dr. Lutz Netik, Heimon Hinze

Positionierung

Es geht hier um Cloud Services für IT-Anwendungen, -Infrastruktur und -Sicherheit, die durch Microsoft in der Microsoft Cloud (und nicht im Netik Rechenzentrum) bereitgestellt werden.

Dabei handelt es sich um leistungsfähige Services in Form von Abonnements. Sofern Microsoft die Anwendungen als Cloud Service und als on-premise Lösung anbietet, ist es in der Regel besser (wirtschaftlich, technologisch, im Hinblick auf Aktualität und Standardisierung), die Anwendung aus der Cloud zu beziehen, als sie selbst zu betreiben.

Rollen der beteiligten Parteien:

Microsoft ist in diesem Fall der Leistungserbringer.

Netik als Solution Provider und als AN integriert diese Services in die kundenspezifische IT-Umgebung, sei es im Netik Rechenzentrum, im kundeneigenen Rechenzentrum oder auf den Client-Rechnern (PC und Notebooks, MAC, Tablets und Smartphones) des AG.

Microsoft Services werden damit zum integrierten Bestandteil der ASP-Verträge des AN.

Netik ist der Ansprechpartner für den Endkunden in allen Belangen.

Als AN berät er den AG, bucht die Services, stellt die Abonnements bereit und rechnet sie gegenüber dem AG ab.

Der AN ist für den 1st Level Support zuständig. Der AN stellt die Servicehotline für den Endkunden bereit und sorgt ggf. zusammen mit Microsoft im Hintergrund für die Problemlösung. Als Solution Provider wickelt der AN alles mit dem AG ab.

Das ist der Inhalt des Cloud Solution Provider (CSP-) Vertrags, den der AN mit Microsoft abgeschlossen hat.

Wichtige Merkmale:

In jedem Fall erfolgt die Verwaltung durch Azure AD: Für jeden AG (Tenant) existiert im Azure AD eine eigene Domäne *kunde.onmicrosoft.com*. Es ist möglich, und das ist eine der Leistungen des AN für den AG, das eigene lokale Windows AD des AG mit Azure AD zu synchronisieren. In diesem Fall melden sich die Benutzer mit ihren gewohnten Identitäten an der Microsoft Cloud an: z.B. *user@kunde.de*. Ohne Anmeldung ist die Nutzung der Microsoft Cloud nicht möglich. Externen Benutzern, Gästen u.a. kann die Mitwirkung durch eigene Mechanismen ermöglicht werden.

Die Lizenzform des Abonnements erlaubt dem AG, Microsoft Services jederzeit hinzuzufügen oder zu stornieren. Die Abrechnung erfolgt durch den AN in der Regel monatlich, wahlweise jährlich. Abrechnungsbasis ist das Abonnement, das sich in der Regel auf die Anzahl Benutzer bezieht. Die gebuchten Abonnements muss der AG seinen Benutzern zuweisen. Dies und weitere administrative Tätigkeiten kann der AN auf Wunsch des AG als abrechenbare Dienstleistung übernehmen.

Die Microsoft Cloud Services können ortsunabhängig von jedem Endgerät aus genutzt werden, darunter auch auf dem Virtuellen Desktop im Netik Rechenzentrum. Die Daten werden in Rechenzentren von Microsoft gespeichert.

Microsoft betreibt eine weltweit verteilte Cloud. Soweit nicht anders vereinbart, lokalisiert der AN die Cloud-Services in europäischen Standorten (EU-Cloud). Auf Anforderung ist eine Lokalisierung in deutschen Standorten möglich (DE-Cloud). Den Datenspeicherort findet man im [Admin Center > Einstellungen > Einstellungen > Organisationsprofil > Datenspeicherort](#).

Umfassende Informationen und Konfigurationen für Sicherheit und Datenschutz findet man im O365 Security & Compliance Center: [Admin Center > Admin Center > Security und Compliance](#).

Mit der entsprechenden *Administrator*-Rolle hat der AG Zugriff auf das Admin Center.

Mit der Rolle des *Delegierten Administrators* hat der AN als CSP ebenfalls Zugriff auf das Admin Center. Der AG kann die Delegierte Administration jedoch jederzeit widerrufen.

Voraussetzungen	Azure AD-Mandant Abonnements für die gewünschten Cloud Services
Alternativen	Betrieb der Anwendungen auf der eigenen IT-Infrastruktur des AG in Verbindung mit Kauflizenzen.
	Weitere Microsoft Cloud Services findet man in der <i>Leistungsbeschreibung für Microsoft Dynamics 365</i>
Optionen	Managed Service im Rahmen eines Systemservicevertrags mit Dr. Netik & Partner GmbH

Servicebeschreibung

Grundsätzlich ist jeder Microsoft Cloud Service eine Kombination bestehend aus einem Online-Dienst, einer Webanwendung und/oder einer Client-Anwendung und einem Abonnement.

Vorrangig gelten in jedem Fall die offiziellen Microsoft Servicebeschreibungen:

Abonnements für Office 365 Services: Microsoft Office 365 Dienstbeschreibungen
Abonnements für EMS Services: Microsoft Enterprise Mobility + Security Dokumentation
Abonnements für Azure Service: Verzeichnis der Microsoft Azure Services

1. Office 365:

IT-Anwendungen für die Digitalisierung von Office-Aufgaben (Office Anwendungen wie Word, Excel, Powerpoint & Co.), für die Kommunikation (E-Mail, Benachrichtigung, Audio- und Videokonferenzen), für Intranet und Extranet (Cloud Speicher und Team-Arbeitsbereiche) und vieles mehr

2. Enterprise Mobility & Security:

Service für die IT-Systemplattform (Server und Clients), für IT-Sicherheit und Datenschutz

3. **Azure Services:**

Azure ist die Cloud Computing Plattform von Microsoft. Auch die anderen Microsoft Cloud Services laufen auf der Azure Plattform. Als Nutzer von Microsoft Azure setzen Sie Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS) und Software as a Service (SaaS) ein.

4. **Kostenloser Support für**

Anlegen und Bereitstellen des Kundenantrags
Auswahl und Beratung zu den gewünschten und geeigneten Abonnements
Beschaffung, Bereitstellung und Abrechnung der Abonnements
Unterstützung beim Roll-out und der Einrichtung der Anwendungen
qualifizierter 1st Level Support: Hotline, Problemqualifizierung, Unterstützung bei Benutzerkonten und Client Konnektivität, Verwalten von Lizenzen/ Abonnements, Berechtigungen, bei Bedarf Kommunikation mit dem 2nd Level Support bei Microsoft

5. **Kostenpflichtiger Support für**

Installation, Einrichtung und Inbetriebnahme
Validierung der Internet-Domain des AG und Einrichtung der AD-Synchronisation
AD-Administration: Benutzerverwaltung an Stelle des AG, Passwort Reset
Shared Computer Activation auf auf Virtuellen Desktops (Terminalserverbetrieb)
Integration in Anwendungen und Systeme des AG
Integration der Microsoft Cloud Services mit den gewohnten Business Anwendungen des AG vor Ort, im Netik Rechenzentrum und mit anderen Clouds
Datenmigration von lokalen und veralteten Anwendungen
Schulung und Einweisung

Pflichten des AG

1. Der AG muss das [Microsoft Customer Agreement \(MCA\)](#) akzeptieren. Das MCA regelt die Bedingungen und Grenzen für den Einsatz der Microsoft Cloud Services.
Der AN führt Nachweis über die Zusendung des MCA per E-Mail an den Verantwortlichen des AG. Wenn der AG nicht widerspricht, gelten die MCA als akzeptiert.
2. Der AG ist allein für seine Daten verantwortlich.
3. Die dem AG zugeordneten Lizenzschlüssel, Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie evtl. selbst festgelegte zusätzliche Geheimschlüssel sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Der AN ist unverzüglich zu informieren, wenn der AG vermutet, dass unberechtigte Dritte in den Besitz der Daten gelangt sind.
4. Der AG ist nicht berechtigt, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte in IT-Services oder -Anwendungen, die vom AN betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen.
5. Der AG verpflichtet sich, keine Inhalte auf der Plattform zu speichern, die Dritte in ihren Rechten verletzen oder sonst gegen geltendes Recht verstoßen.

Nutzungsrechte

1. Der AN räumt dem AG ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der Client-Software ein. Der AG kann im Rahmen dieses Vertrages einen oder mehrere Nutzer autorisieren
 2. Die Software darf weder geändert (außer im notwendigen Umfang im Rahmen einer Fehlerberichtigung oder der bestimmungsgemäßen Benutzung) noch zurückentwickelt, weiterentwickelt oder übersetzt werden.
 3. Der AG ist nicht berechtigt, den Service über die in diesem Vertrag beschriebene Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen.
 4. Sofern Microsoft Cloud Produkte eingesetzt werden, muss der AG die Regelungen des Microsoft Customer Agreements (des Microsoft-Kundenvertrags) einhalten.
-

Beachten Sie bitte, dass die Leistungsbeschreibung durch uns jederzeit geändert werden kann. Massgeblich ist immer der aktuelle Stand auf <https://www.netik.de/leistungsbeschreibungen>.

Die Installation und Einrichtung des Service sowie Änderungen sind nicht im Preis enthalten und werden als Projektleistung gesondert berechnet.

Preise werden grundsätzlich Netto zuzüglich Mehrwertsteuer ausgewiesen.

AG = Auftraggeber

AN = Auftragnehmer