QualityHosting



Produktschein

Managed Security 365

Inhaltsverzeichnis

Seite

Inhaltsverzeichnis II
1 Allgemeines 1
2 Produktleistungen 2
2.1 Softwarelösung und deren Nutzungsbestimmungen 2
2.2 Analyse und Implementierung 2
2.3 Auswertungen 2
2.4 Weiterentwicklung und Änderungen 2
2.5 Systemanforderungen für die Nutzung von Managed Security 365 3
3 Portale 3
4 Aufgaben und Verantwortlichkeiten 4
5 Infrastrukturleistungen 5
5.1 Wartungsarbeiten 5
5.2 Kundenkommunikation 5
6 Vergütung 6
6.1 Vergütung und Abrechnung 6
6.2 Vertragslaufzeit 7

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

1 Allgemeines

Dieses Dokument ist Bestandteil des Vertrages zwischen der „QualityHosting AG“ (im Folgenden bezeichnet mit „QualityHosting“) und seinen Endkunden über das Produkt Managed Security 365.

Regelungsgegenstände dieses Produktscheins sind:

Kapitel 2) Produktleistungen, die seitens QualityHosting gegenüber den Endkunden erbracht werden

Kapitel 3) Portale, die QualityHosting zur Verfügung stellt

Kapitel 4) Regelung der Verantwortlichkeiten zwischen QualityHosting und den Endkunden

Kapitel 5) Infrastrukturleistungen der QualityHosting

Kapitel 6) Vergütung

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

2 Produktleistungen

2.1 Softwarelösung und deren Nutzungsbestimmungen

Managed Security 365 implementiert von QualityHosting entwickelte Security Best Practices für Microsoft Cloud-Dienste. Die Lösung nutzt hierzu die in Microsoft Cloud-Diensten vorhandenen Funktionen, Konfigurations- und Einstellmöglichkeiten sowie Log- und Auditdaten. Die von QualityHosting entwickelten Security Best Practices werden durch Managed Security 365 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 365 übereinstimmen. Etwaige Abweichungen oder Fehlkonfigurationen werden durch Managed Security 365 automatisch korrigiert.

Aktuell konfiguriert Managed Security 365 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 365 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 von QualityHosting, 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 365 am Bestandstenant vornehmen wird.

Die Implementierung von Managed Security 365 für einen bereits bestehenden Microsoft Azure AD Tenant kann der Kunde über das Kundencenter von QualityHosting vornehmen.

Bestellt der Kunde einen neuen Microsoft Azure AD Tenant mit Managed Security 365, wird der Tenant bereitgestellt mit bereits aktivierter Managed Security 365 Option.

2.3 Auswertungen

Managed Security 365 stellt dem Kunden Funktionen zur Auswertung von security-relevanten Daten zur Verfügung. Ebenso analysiert Managed Security 365 Daten, um mögliche Security-Vorfälle zu identifizieren und analysieren. Hierzu werden u.a. Log-, Audit- und Telemetriedaten 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 ab-

gekündigt. Die Entwicklungen und Änderungen haben ebenso Einfluss auf die Managed Security 365 Lösung: So werden Security Best Practices durch QualityHosting regelmäßig überprüft und angepasst sowie Funktionsumfänge der Lösung an neue Gegebenheiten angepasst.

2.5 Systemanforderungen für die Nutzung von Managed Security 365

Um Managed Security 365 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 365 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 Portale

- QualityHosting stellt zwei verschiedene Portale zur Verfügung:
    - **Endkunden Portal:**
      Das Endkunden Portal erlaubt die Konfiguration der durch den Endkunden gebuchten Leistungen in Eigenregie.
    - **FAQ Portal:**
      Bereitstellung von Anleitungen und Hilfestellungen zu den verschiedenen Produkten von QualityHosting.
- Die Portale sind unter folgenden URLs erreichbar:
    - Endkunden Portal: https://customer.qualityhosting.de
    - FAQ Portal: https://info.qualityhosting.de
- Sollten Kundenfunktionen, die gemäß Produktschein Produktbestandteil sind, nicht innerhalb der Verwaltungsoberfläche des Endkunden-Portals zur Verfügung stehen, so wird QualityHosting diese administrativ aus dem Supportteam insofern kostenfrei erbringen, falls diese Leistungen nicht explizit als Geschäftsvorfall bepreist sind.

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

4 Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Aufgaben und Verantwortlichkeiten	QualityHosting	Endkunde
1st Level Support für die Ersteinrichtung der Services sowie die Nutzung des Endkunden-Portals und Beauftragung neuer Services	✓	
Produktdokumentationen (FAQ) für den Endkunden	✓	
Betrieb von Serverhard- und software für die beschriebenen Services	✓	
Stetige Aktualisierung der Serverhard- und software	✓	
24x7 Überwachung der Infrastruktur	✓	
Kostenpflichtiger 2nd Level Support durch ein Experten-Team (bspw. Migrationen, Logfile-Analyse, Fehlerdiagnose auf Client-Systemen)	✓	
Kostenoptimierung und Kapazitätsmanagement	✓	
Benennung eines verantwortlichen Ansprechpartners		✓
Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der eingesetzten Software		✓

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

5 Infrastrukturleistungen

QualityHosting erbringt die nachfolgenden Leistungen inkl. aller möglichen Optionen bestehend aus:

- Die Bereitstellung der Infrastruktur für Managed Security 365 erfolgt innerhalb nach ISO27001 zertifizierter Rechenzentren.
- Die Server sind redundant aufgebaut und werden durch Firewalls und andere umfassende Sicherheitsmaßnahmen geschützt.
- QualityHosting führt regelmäßige Backups durch, die in ein baulich getrenntes Rechenzentrum transferiert werden.
- Die Infrastruktur wird von QualityHosting 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 QualityHosting 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, ist QualityHosting jederzeit berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen. QualityHosting wird den Kunden umgehend über solche Arbeiten informieren. Sämtliche Wartungsarbeiten werden auf unserer Website http://status.qualityhosting.de angekündigt bzw. kommuniziert. Zeiten in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden, zählen nicht als Ausfallzeiten.

5.2 Kundenkommunikation

QualityHosting verpflichtet sich zu einer transparenten SLA-Kommunikation bzgl. Wartungsarbeiten und Störungen. QualityHosting unterrichtet den Kunden über Wartungsarbeiten oder bei Störungen fortlaufend über das Status-Portal, das unter http://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 QualityHosting zu erbringenden Leistungen erfolgt auf Basis der vom Endkunden gebuchten Leistung, die schriftlich oder über das Endkunden-Portal oder den QualityHosting Support 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 365 ist **kostenfrei**, wenn die Microsoft Lizenzen über QualityHosting bezogen werden.

Falls Microsoft Lizenzen über einen anderen CSP-Anbieter bezogen werden, wird Managed Security 365 auf Basis der, den Benutzern im Kunden-Tenant zugewiesenen Microsoft Lizenzen abgerechnet. Je einem Benutzer zugewiesener Microsoft Lizenz wird eine Lizenzgebühr für Managed Security 365 fällig. Der fällige Betrag variiert je Microsoft Lizenz.
Es wird ein Mengenrabatt gewährt. Für die Ermittlung der Rabattstaffel wird die Anzahl der, den Benutzern jeweils zugewiesenen Microsoft Lizenzen summiert.

Für die Abrechnung des Tarifs „Managed Security 365 - Business“ sind die in der nachfolgenden Tabelle gelisteten Microsoft Lizenzen relevant. Diese Microsoft Lizenzen sind ebenso maßgeblich für die Ermittlung der Mengenrabattstaffel.

Lizenz	**Mengenstaffel mtl. Grundgebühr pro Lizenz**				
	0 - 49	**50 - 100**	**101 - 500**	**501 - 1000**	**> 1000**
Microsoft 365 Business Basic	0,55	0,44	0,37	0,35	0,33
Microsoft 365 Apps for Business	1,25	1,00	0,84	0,80	0,75
Microsoft 365 Business Standard	1,55	1,24	1,04	0,99	0,93
Office 365 E1	1,00	0,80	0,67	0,64	0,60
Office 365 E3	2,95	2,36	1,98	1,89	1,77
Office 365 E5	5,00	4,00	3,35	3,20	3,00
Office 365 F1	0,55	0,44	0,37	0,35	0,33
Microsoft 365 Apps for Enterprise	2,00	1,60	1,34	1,28	1,20
Microsoft 365 Business Premium	2,50	2,00	1,68	1,60	1,50
Microsoft 365 E3	4,40	3,52	2,95	2,82	2,64
Microsoft 365 E5	8,00	6,40	5,36	5,12	4,80

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.

Microsoft 365 F1	1,25	1,00	0,84	0,80	0,75
Exchange Online (Plan 1)	0,55	0,44	0,37	0,35	0,33
Exchange Online (Plan 2)	1,00	0,80	0,67	0,64	0,60
Exchange Online Kiosk	0,20	0,16	0,13	0,13	0,12
OneDrive for Business (Plan 1)	0,55	0,44	0,37	0,35	0,33
OneDrive for Business (Plan 2)	1,00	0,80	0,67	0,64	0,60
SharePoint Online (Plan 1)	0,55	0,44	0,37	0,35	0,33
SharePoint Online (Plan 2)	1,00	0,80	0,67	0,64	0,60
Azure Active Directory Premium P1	1,00	0,80	0,67	0,64	0,60
Azure Active Directory Premium P2	1,00	0,80	0,67	0,64	0,60
Azure Information Protection Plan 1	0,20	0,16	0,13	0,13	0,12
Azure Information Protection Premium P2	0,20	0,16	0,13	0,13	0,12
Enterprise Mobility + Security E3	1,25	1,00	0,84	0,80	0,75
Enterprise Mobility + Security E5	2,00	1,60	1,34	1,28	1,20

Alle Preisangaben zzgl. gesetzlicher MwSt.

Die Abrechnung erfolgt zu Beginn eines Kalendermonats für den vergangenen Kalendermonat. Es wird stets die höchste Anzahl je Microsoft Lizenz abgerechnet, die der Endkunde innerhalb des Kalendermonats zugewiesen hatte.

6.2 Vertragslaufzeit

Vertragslaufzeit in Monaten	**12 Monate**
Automatische Vertragsverlängerung	jeweils 12 Monate
Kündigungsfrist zum Vertragsende	1 Monat
Kostenfreie Phase inkl. Rücktrittsrecht	30 Tage ab Vertragsstart

Hosted in Germany.
Anspruch. Leistung. Sicherheit.