



Microsoft® Enterprise Mobility + Security

Servicebeschreibung

Version: 1.0

Datum: 16.02.2017



Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines	2
2.	Nutzungsvoraussetzungen	3
3.	Leistungen von A1 Telekom Austria AG	3
3.1.	Selbstinstallation und Unterstützung	3
3.2.	A1 Serviceauskunft.....	4
3.3.	A1 Microsoft Enterprise Mobility & Security E3 Einrichtungspaket	4
4.	Lizenzen, Verfügbarkeit und Sicherheit.....	6
4.1.	Lizenzen.....	6
4.2.	Serviceverfügbarkeit.....	6
4.3.	Einschränkung der Serviceverfügbarkeit.....	7
4.4.	Einschränkungen	8
5.	Kündigung und Mindestvertragsdauer	8
6.	Microsoft Lizenzbestimmungen.....	8

1. Allgemeines

Diese Servicebeschreibung erläutert die Nutzung von Microsoft Online Services und Microsoft Anwendungen, im speziellen des Produkts Enterprise Mobility & Security E3 mit dessen Teilprodukten Microsoft Azure Active Directory Premium P1, Windows Server Client Access License (CAL), Azure Information Protection Premium P1 und Microsoft Advanced Threat Analytics sowie die Option des Kaufs der jeweiligen Einzellösungen.

Kunde des Microsoft® Enterprise Mobility & Security Services sowie dessen Teilprodukte kann nur ein Unternehmer im Sinne des § 1 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sein.

Sofern hier nicht Abweichendes geregelt wird, kommen die AGB Solutions der A1 Telekom Austria AG und die Nutzungsbedingungen für A1 Marketplace zur Anwendung. Die Nutzung von Microsoft Online Services ist mit PCs (mit aktuellem Windows- oder Mac-Betriebssystem), Smartphones, Tablets sowie mit anderen Geräten mit Internetanschluss möglich.

Die Funktionalitäten können ortsunabhängig genutzt werden. Microsoft Enterprise Mobility & Security sowie dessen Teilprodukte werden von A1 als Abonnement zu monatlich fixen Preisen angeboten. Die Kunden erhalten die notwendigen Zugangsdaten, Programme sowie Nutzungsrechte (Lizenzen) für die Dauer des Abonnements. Microsoft Enterprise Mobility & Security sowie dessen Teilprodukte von A1 entsprechen den Servicebeschreibungen von Microsoft welche auf der Microsoft-Website unter <http://www.microsoft.com/ems> zu finden sind. Die über A1 verfügbaren



Angebote können leicht variieren. Die aktuellsten Angebote und Kosten werden unter <https://www.a1.net/marketplace> publiziert.

Microsoft Enterprise Mobility & Security sowie dessen Teilprodukte sind cloudbasierte Dienste, die dabei helfen sollen, die Anforderungen einer Organisation im Hinblick auf hohe Sicherheit, Zuverlässigkeit und Benutzerproduktivität zu erfüllen.

2. Nutzungsvoraussetzungen

Um Microsoft Enterprise Mobility & Security sowie dessen Teilprodukte zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

- Eine aufrechte Internetverbindung
- Internet Browser (Internet Explorer 10+, Microsoft Edge, Firefox, Chrome, Safari)
- Ein Computer unter Windows (mindestens Windows 7 mit Service Pack 1), auf dem Office 365 ProPlus mit 2016-Apps oder 2013-Apps, Office Professional Plus 2016, Office Professional Plus 2013 mit Service Pack 1 oder Office Professional Plus 2010 installiert ist.
- Die folgenden Geräte unterstützen den Azure Information Protection-Client, mit dem Benutzer ihre Office-Dokumente und E-Mails klassifizieren und bezeichnen können: Windows 10 (x86, x64), Windows 8.1 (x86, x64), Windows 8 (x86, x64), Windows 7 Service Pack 1 (x86, x64)
- Wenn Sie eine Firewall oder ähnliche zwischengeschaltete Netzwerkgeräte nutzen, lassen Sie auf TCP 443 HTTPS-Datenverkehr zu api.informationprotection.azure.com zu.

3. Leistungen von A1 Telekom Austria AG

3.1. Selbstinstallation und Unterstützung

Nutzen Sie die Microsoft Online-Verwaltungskonsolen für die Administration und Einrichtung Ihrer Services und das Active Directory-Synchronisierungstool für eine einfache Synchronisierung des Active Directory.

- **A1 Enterprise Mobility & Security Telefonische Auskunft**

Kostenlose Auskunft über Serviceverfügbarkeit und Rechnung.

- **A1 Enterprise Mobility & Security Einrichtungspaket Full**

Als einmaliges fixes kostenpflichtiges Paket für die Einrichtung von drei Kernservices von Azure Active Directory, Azure Information Protection und Microsoft Intune inklusive Anbindung eines Windows-Desktop-Geräts sowie eines Mobiletelefons. Die Preise sind zu finden unter <https://a1.net/marketplace>.

- **A1 Enterprise Mobility & Security Einrichtungspaket**

Als einmaliges, fixes kostenpflichtiges Paket für die Einrichtung des Services Azure Information Protection Premium P1 und Client-Installation für einen Benutzer sowie Einrichtung von Microsoft Intune mit Anbindung eines Desktopgeräts unter dem



Betriebssystem Windows sowie eines Geräts Ihrer Wahl. Die Preise sind zu finden unter a1.net oder am A1 Marketplace.

3.2. A1 Serviceauskunft

Dieses Service beinhaltet Auskunft über die Serviceverfügbarkeit und behandelt sämtliche Fragen zu Rechnungen.

Sie kontaktieren die Nummer +43 800 664 810 oder senden eine E-Mail an a1marketplace@a1.net und erhalten Auskunft über folgende Informationen

- Serviceverfügbarkeit für ihre Enterprise Mobility & Security Service.
- Information über die erhaltene Rechnung

Hinweis: In diesem Service sind keine technischen Unterstützungsleistungen enthalten.

3.3. A1 Microsoft Enterprise Mobility & Security E3 Einrichtungspaket

Das A1 Microsoft Enterprise Mobility & Security Einrichtungspaket Full beinhaltet die Einrichtungspakete Azure Information Protection sowie Microsoft Intune. Zusätzlich wird das Azure Active Directory verbunden.

Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit Sie Microsoft® Enterprise Mobility & Security in Ihrem Unternehmen nutzen können.

Ablauf und Leistungen

- Falls vorhanden, wird das Service an eine bestehende Domäne für Office 365 hinzugefügt oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist. Die Enterprise Mobility & Security Lizenz wird einem Benutzer zugewiesen.
- Die Systemvoraussetzungen werden per Fernzugriff überprüft und etwaige notwendige Updates müssen durch den Kunden durchgeführt werden.
- Ausgehend vom Office 365 Portal wird **Azure Active Directory** aufgerufen und die Verbindung hergestellt.
- A1 hilft Ihnen bei der Verbindung Ihres Office 365 Portals und Azure Active Directory, zeigt Ihnen wo im Office 365 Portal Sie den Direkteinstieg finden und Ihre Konfigurationen vornehmen können.
 - A1 legt auf Wunsch einen neuen Benutzer an und zeigt die Integration in Office 365 vor.
 - Es wird erklärt, jedoch nicht weiter ausgeführt, wo in späterer Folge mit dem AD Connect Tool von Microsoft ein lokales Verzeichnis übernommen werden kann.
- A1 hilft Ihnen bei der Verbindung Ihres Office 365 Portals und **Microsoft Intune**, zeigt Ihnen wo im Office 365 Portal Sie den Direkteinstieg finden und Ihre Konfigurationen vornehmen können.



- A1 verbindet ein auf Microsoft Windows basierendes Desktop-Gerät, welches den Systemanforderungen entspricht, und unternimmt die Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
- Abschließend begleiten wir Sie bei der Verbindung eines Smartphones (Android, Apple, Windows Phone).
- A1 hilft Ihnen bei der Verbindung Ihres Office 365 Portals und des **Azure Information Protection Service**.
 - A1 hilft bei der Installation des Information Protection Clients und der Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
 - Abschließend begleiten wir Sie bei der Installation des Azure Information Protection Clients auf einem Smartphone (Android, Apple, Windows Phone).

Voraussetzungen

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (HW & SW) für die beiden Einrichtungs Pakete Azure Information Protection und Microsoft Intune werden erfüllt.
 - Computer: Windows 7 (x86, x64); Windows 8 (x86, x64); Windows 8.1 (x86, x64); Windows 10 (x86, x64); Mac OS X: Mindestversion Mac OS X 10.8 (Mountain Lion)
 - Mobile Geräte: Windows Phone: Windows Phone 8.; Android-Smartphones und -Tablets: Mindestversion Android 4.4; iPhone und iPad: Mindestversion iOS 7.0; Ausnahme: Der Azure Information Protection-Client für iOS und Android erfordert mindestens Version iOS 8. Windows-Tablets: Windows 10 Mobile und Windows 8.1 RT
 - Browser: Internet Explorer 10 oder höher; Google Chrome (Versionen vor Version 42); Mozilla Firefox mit aktiviertem Silverlight
- Zugangsdaten zum bestehenden Office 365 Accounts des Kunden. Dies ist notwendig, um die Verknüpfung im Portal durchzuführen.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist in Vollem Umfang möglich (Nutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar).
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

Nicht inkludiert:

- Synchronisieren und anbinden eines eventuell vorhandenen lokalen Active Directorys mit Office 365 oder Microsoft Azure.
- Hinzufügen/Entfernen weiterer Benutzer und Services
- Installieren und Hinzufügen von Richtlinien im Azure Active Directory
- Installieren und Hinzufügen von Richtlinien in Azure Information Protection
- Anbinden eines Desktopgerätes unter MacOS



4. Lizenzen, Verfügbarkeit und Sicherheit

4.1. Lizenzen

Services/Produkte im Rahmen von Microsoft® Enterprise Mobility & Security. Mit dem Bezug des Abonnements und den zugehörigen Lizenzen kann der Kunde Programme (Software) und über einen Internetzugang bereitgestellte Dienste (Onlinedienste) nutzen.

Die Lizenzen sind Teil des Abonnements mit A1. Die Anforderungen und Bedingungen sind wie folgt geregelt:

Nach dem Erwerb sind die Lizenzen den Benutzern zuzuweisen. Dies erfolgt im A1 Marketplace durch den Administrator des Kunden. Die Lizenz gilt für die Dauer der Zuweisung an einen Benutzer für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Die den Nutzern einmal zugewiesenen Lizenzen können später auch auf andere Nutzer des Kunden übertragen werden. Das Nutzungsrecht gilt nach dem Übertrag im Microsoft-Onlineportal als erteilt. Neue Nutzer müssen sich ggf. erst anmelden und das Passwort ändern, damit der volle Leistungsumfang zur Verfügung steht.

4.2. Serviceverfügbarkeit

Mit Microsoft® Enterprise Mobility & Security von A1 wird eine Verfügbarkeit von 99.9 % angeboten. A1 kann dem Kunden einen angemessenen Anteil des monatlichen Entgelts zurückerstatten oder eine angemessene freie Nutzungsdauer gewähren, falls die Verfügbarkeit des Service unter die unten genannte Verfügbarkeit (Prozente) fällt. Für die Bemessung gilt ausschließlich die Verfügbarkeit am Internetzugang seitens Microsoft (nicht der Nutzungsort des Kunden).

a) *Definition Verfügbarkeit:*

die Verfügbarkeit ist nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}) / \text{Nutzerminuten} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer. Geplante Wartungsfenster gelten nicht als Ausfallzeit.

b) Wenn der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit in einem bestimmten Monat unter 99.9 % fällt, ist der Kunde zu folgender Dienstgutschrift berechtigt:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%



Um die Dienstgutschrift zu beanspruchen, müssen innerhalb von 20 Tagen (ab Eintritt des zugehörigen Ereignisses) alle für die Geltendmachung des Anspruches erforderlichen Informationen des Kunden schriftlich bei A1 vorliegen (Mitwirkungspflicht).

Diese haben folgende Informationen zu enthalten:

- eine detaillierte Beschreibung der Störung
- Information über die Dauer des Ausfalls
- die Anzahl der betroffenen Nutzer
- Beschreibung der Störungsmeldung bei A1

4.3. Einschränkung der Serviceverfügbarkeit

(a) Diese Vereinbarung zum Servicelevel und alle geltenden Servicelevel gelten nicht für folgende Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

- aufgrund von Faktoren, die außerhalb der Kontrolle von A1 liegen (z.B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände oder staatliche Maßnahmen),
- die aus den Diensten, der Hardware oder der Software des Kunden oder den Diensten, der Hardware oder der Software von Dritten hervorgehen, einschließlich Probleme aufgrund unzureichender Bandbreite,
- die durch die Verwendung eines Dienstes durch den Kunden verursacht wurden, nachdem A1 den Kunden angewiesen hat, die Verwendung eines Dienstes zu ändern, und der Kunde die Verwendung nicht wie angewiesen geändert hat,
- während Vorabversionen-, Beta- und Testdiensten (wie von A1 festgelegt),
- die durch die nicht autorisierte Handlung des Kunden oder Unterlassung einer erforderlichen Handlung von Mitarbeitern des Kunden, Vertreter, Vertragspartner oder Lieferanten oder durch andere Personen verursacht wurden, die sich mithilfe der Kennwörter oder Geräte des Kunden Zugriff auf das Netzwerk von A1 Telekom Austria AG/Microsoft verschafft haben, oder
- die durch das Versäumnis des Kunden, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden und Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, verursacht wurden,
- für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt wurden.

(b) Dienstgutschriften sind neben dem Vertrag und dem SLA der einzige und ausschließliche Abhilfeanspruch des Kunden bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen im Zusammenhang mit einem Dienst. Der Kunde ist nicht berechtigt, die anwendbaren monatlichen Abonnementgebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen selbstständig einseitig zu verrechnen.

(c) Dieser SLA gilt nur für Microsoft Enterprise Mobility & Security Lizenzen, die über A1 bezogen werden. Für das A1 Telekom Austria AG Bestell- und Administrationsportal auf Seiten Microsoft besteht eine Serviceverfügbarkeit von 99%. Kann der Kunde durch einen längeren Ausfall des Portals keine kostenpflichtige Änderung durchführen und entstehen dadurch höhere Lizenzkosten, werden diese rückvergütet. Der Kunde muss dazu den Ausfall mit einer genauen Fehlerbeschreibung selbstständig melden. Der Ausfall gilt ab



Meldung an A1. A1 haftet nicht für Ausfälle, welche durch eine verzögerte Inbetriebnahme von Seiten des Kunden entstehen.

4.4. Einschränkungen

A1 ist befugt, Microsoft Enterprise Mobility & Security teilweise oder vollständig und ohne Ankündigung auszusetzen:

- falls A1 der Ansicht ist, dass die kundenspezifische Verwendung des Onlinedienstes eine direkte oder indirekte Gefahr für die Funktion oder Integrität des A1 Netzwerkes oder von Netzwerken anderer darstellt;
- wenn dies notwendig ist, um einen festgestellten oder gemeldeten nicht autorisierten Zugriff auf Kundendaten zu verhindern;

5. Kündigung und Mindestvertragsdauer

Für Microsoft® Enterprise Mobility & Security Lizenzen besteht eine Mindestvertragsdauer gegenüber A1 von 12 Monaten. Die Lizenzen können vor Ablauf der 12 Monate über den A1 Marketplace gekündigt werden, andernfalls verlängert sich das Vertragsverhältnis um weitere 12 Monate. Die Kündigung muss bis spätestens 5 Tage vor Ablauf der Vertragsbindung durchgeführt werden, sonst verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch. Es bestehen keine Upgrade-Möglichkeiten.

6. Microsoft Lizenzbestimmungen

Es gelten die Bestimmungen entsprechend dem Microsoft Cloud Vertrag: [https://cmsresources.windowsphone.com/devcenter/en-US/downloads/partnercenter/CustomAgreements/EMEA/MCA2015Agr\(EMEA\)\(GER\)\(Jul2015\)\(PDF\).pdf](https://cmsresources.windowsphone.com/devcenter/en-US/downloads/partnercenter/CustomAgreements/EMEA/MCA2015Agr(EMEA)(GER)(Jul2015)(PDF).pdf)