

Leistungsbeschreibung

Managed Services Provision: O2 Business Clean E-Mail

Stand: Oktober 2024

1 Allgemein

Die in dieser Leistungsbeschreibung Managed Services Provision: O2 Business Clean E-Mail (nachfolgend „**Leistungsbeschreibung MSP Clean E-Mail**“) beschriebenen Leistungen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München sind die Leistungen für die Software „Proofpoint Essentials“, die auf Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Managed Services Provision IT („**AGB MSP**“) der Telefónica Germany erbracht werden, so wie der Kunde sie im unterschriebenen Vertragsformular angefragt hat und sie von Telefónica Germany als Vertrag angenommen worden sind.

Die in den AGB MSP definierten Begriffe und Regelungen gelten auch für diese Leistungsbeschreibung MSP Clean E-Mail, sofern in dieser Leistungsbeschreibung MSP Clean E-Mail nicht ausdrücklich abweichend beschrieben.

Sofern der Kunde weitere Leistungen der Telefónica Germany in Anspruch nimmt, z.B. einen Internet-Anschluss, sind diese rechtlich unabhängig von den Managed Services Provision: O2 Business Clean E-Mail und werden auf Grundlage eigenständiger Verträge und Leistungsbeschreibungen gegen gesonderte Vergütung erbracht.

Die Vertragslaufzeit für Lizenzen und Managed Services beträgt entweder 12 oder 36 Monate und endet automatisch nach Ablauf dieser Frist. Eine Vertragslaufzeit von 36 Monaten ist nur für Bestellungen mit mehr als 250 Lizenzen verfügbar. Möchte der Kunde den Service nach Ablauf der Vertragslaufzeit weiterhin nutzen, muss er einen neuen Vertrag zu den dann geltenden Konditionen abschließen. Eine vorzeitige Kündigung des Vertrags ist nicht möglich.

2 Proofpoint Essentials

Sämtliche hierin beschriebenen Managed Services der Telefónica Germany beziehen sich auf die Software „Proofpoint Essentials“, einen cloudbasierten Onlinedienst des Anbieters Proofpoint, Inc. 925 W Maude Avenue Sunnyvale, CA 94085, USA. Diese Software hat der Kunde direkt von Proofpoint auf Grundlage der Vertragsunterlagen des Anbieters Proofpoint erworben (abrufbar unter <https://www.proofpoint.com/de/legal/license>, nachfolgend „Clean E-Mail Drittanbietervertrag“), auf Bestellung im Vertragsformular der Telefónica Germany.

Der Clean E-Mail Drittanbietervertrag ist nicht Teil der Managed Services von Telefónica Germany, aber als Teil der Mitwirkungspflicht des Kunden Voraussetzung und technische Basis für die Bereitstellung der Managed Services Clean E-Mail.

Der Kunde erkennt an, dass Proofpoint den jeweils aktuellen Leistungsumfang der Proofpoint Essentials relevanten Produkte, Bundles oder Add-Ons ändern kann und, dass maßgeblich stets die jeweils aktuelle Produkt-, Bundle- oder Add-On-Beschreibung von Proofpoint ist. Die Möglichkeiten von Proofpoint zur Änderung der Produkt-, Bundle- oder Add-On-Beschreibung richten sich ausschließlich nach dem Clean-E-Mail Drittanbietervertrag. Telefónica Germany hat darauf keinen Einfluss.

Es obliegt allein dem Kunden, die für den Kunden geltenden Anforderungen an den Schutz personenbezogener Daten zu ermitteln und sich über die Datenverarbeitung durch Proofpoint zu informieren und ggfs. erforderliche datenschutzrelevante Vereinbarungen mit Proofpoint in eigener Verantwortung abzuschließen. Die gesonderte Datenschutzvereinbarung zwischen dem Kunden und Telefónica Germany (inklusive seiner Subunternehmer), bleibt hiervon unberührt.

3 Managed Services

3.1 Allgemein

Auf Basis des fortlaufenden Clean E-Mail Drittanbietervertrags erbringt Telefónica Germany für und im Auftrag des Kunden entsprechend des angefragten Vertragsformulars und der vertraglichen Bestätigung der Telefónica Germany unter anderem die folgenden Managed Services bzgl. O2 Business Clean E-Mail:

- a) Entgegennahme, Einrichtung und Verwaltung der O2 Business Clean E-Mail Zugangsdaten im Namen des Kunden,

- b) Erst-Einrichtung von O₂ Business Clean E-Mail (vgl. Details in Ziff. 3.2 unten),
- c) Einrichtung von Administrations- und Benutzerzugängen nach Vorgabe des Kunden zzgl. der Verwaltung der Zugangsdaten,
- d) Beratung zu und Umsetzung der kundenspezifischen Einrichtung und Konfiguration,
- e) Inbetriebnahme (vgl. Details in Ziff. 3.3 unten),
- f) Regelbetrieb (vgl. Details in Ziff. 3.4 unten),
- g) laufende Administration,
- h) Konfiguration der vorhandenen Berichtsfunktionen für den Kunden,
- i) technischer Support durch Telefónica Germany,
- j) Beanspruchung des Proofpoint Supports namens und im Auftrag des Kunden,
- k) Mitteilung zum terminlichen Ende des O₂ Business Clean E-Mail Drittanbietervertrags bzw. zu Verlängerungsoptionen,
- l) zum Vertragsende Unterstützung des Kunden bei der Kommunikation mit dem Drittanbieter bzgl. der Abwicklung inklusive Datenübergaben bzw. -sicherungen.

3.2 Erst-Einrichtung von O₂ Business Clean E-Mail

Telefónica Germany initiiert mit den Zugangsdaten des Kunden entsprechend des O₂ Business Clean E-Mail Drittanbietervertrags die Bereitstellung der erworbenen O₂ Business Clean E-Mail Produkte, z.B. über ein Admin- oder Kundenportal von Proofpoint, als Vorbereitung für die spätere Inbetriebnahme. Der genaue Umfang der von Telefónica Germany vorzunehmenden Erst-Einrichtung wird von dem jeweiligen O₂ Business Clean E-Mail Drittanbietervertrag des Kunden und den Anforderungen des Kunden bestimmt.

3.3 Inbetriebnahme

Telefónica Germany konsolidiert die Anforderungen des Kunden in Bezug auf O₂ Business Clean E-Mail und implementiert diese durch die Konfiguration in Zusammenarbeit mit dem Kunden. Telefónica Germany erstellt produktspezifisch die jeweiligen Sicherheitsrichtlinien, führt die gemäß Proofpoint zur Inbetriebnahme erforderlichen weiteren Schritte durch und überprüft den gewünschten Betrieb von O₂ Business Clean E-Mail.

In dieser Phase erbringt Telefónica Germany folgende Managed Services bzgl. O₂ Business Clean E-Mail, soweit vertraglich vereinbart:

- a) (virtuelle) Treffen mit Ansprechpartnern des Kunden, um das Managed Service O₂ Business Clean E-Mail Team bei Telefónica Germany bzw. den Subunternehmer vorzustellen;
- b) Unterstützung des Kunden bei der Festlegung der Anforderungen bzgl. O₂ Business Clean E-Mail, soweit die Anforderungen nicht vor Beauftragung durch den Kunden schriftlich (z.B. Excel-Formular) festgelegt sind. In diesem Fall hat der Kunde vor Inbetriebnahme schriftlich an Telefónica Germany zu bestätigen (via E-Mail), dass diese Anforderungen noch aktuell sind, ansonsten unterstützt Telefónica Germany bei der Aktualisierung;

Zur Klarstellung: alle Installationen und Konfigurationen, die an Hardware und/oder der Infrastruktur des Kunden (auch in dessen Räumlichkeiten) erforderlich sind (DNS - Domain Anpassung), liegen in der Verantwortung des Kunden und sind nicht Teil der Managed Services O₂ Business Clean E-Mail.

- c) Durchführung von Tests zur Inbetriebnahme von O₂ Business Clean E-Mail, um Fehler durch vorgenommene Konfigurationen aufzufinden. Telefónica Germany verfügt über eigene Tests, die erfahrungsgemäß wesentliche Funktionen überprüfen. Der Kunde kann im Rahmen seiner Anforderungen eigene Tests vornehmen;
- d) Mitteilung der Inbetriebnahme an die in dem Vertragsformular angegebene Adresse des Kunden.

3.4 Managed Services während des Regelbetriebs

Der Regelbetrieb beginnt nach Inbetriebnahme und Mitteilung an den Kunden. Zur Klarstellung: die Vertragslaufzeit beginnt entsprechend des Vertrags und der AGB MSP unabhängig vom Regelbetrieb.

Die Managed Services während des Regelbetriebs umfassen Leistungen zur Verwaltung der Grundfunktionen von O₂ Business Clean E-Mail, welche je nach O₂ Business Clean E-Mail Drittanbietervertrag unterschiedlich sein können.

In dieser Phase erbringt Telefónica Germany folgende Managed Services bzgl. O₂ Business Clean E-Mail, soweit vertraglich vereinbart und sofern eine entsprechende Anfrage des Kunden vorliegt (auf Basis eines Tickets des Kunden via der Support Kontaktdaten, die bei Vertragsabschluss mitgeteilt werden, z.B. via Telefon, E-Mail oder Plattform):

- a) Konfiguration von unternehmensweiten oder nutzerspezifischen E-Mail Richtlinien innerhalb O₂ Business Clean E-Mail;
- b) Verwaltung der von O₂ Business Clean E-Mail generierten Alerts zu eventuell aufgetretenen Vorfällen;
- c) Analyse der eventuell aufgetretenen Vorfälle, Einleitung entsprechender Maßnahmen;
- d) regelmäßiger Bericht der oben genannten Vorfälle.

3.5 Ausschlüsse: Fehleranalyse und Installation von Software auf Endgeräten

Die Managed Services umfassen nicht eine Fehleranalyse auf Kunden-Systemen oder Kunden-Hardware.

Die Managed Services beinhaltet keine Installation von Client Software und zugehörigen Lizenzen auf Endgeräten (PCs oder mobilen Geräten) des Kunden. Der Kunde wird insofern eigenständig Hilfsmaterialien von Proofpoint anwenden. Auf Anfrage können derartige Installationsdienste von Telefónica Germany auf gesonderten Auftrag vom Kunden angefragt und gegen Entgelt erbracht werden.

4 Support

4.1 Support

Bestandteil der Managed Services ist die Bereitstellung von Support für den Kunden bzgl. dessen Nutzung von O₂ Business Clean E-Mail im Sinne eines First-/Second-Level-Supports. Telefónica Germany wird dabei Support-Anfragen annehmen (Ticket) und prüfen, ob die Anfrage durch Telefónica Germany beantwortet werden kann. Falls dies nicht möglich ist, erfolgt eine Weiterleitung des Tickets an den Support von Proofpoint für O₂ Business Clean E-Mail. Im Rahmen des gebuchten O₂ Business Clean E-Mail Drittanbietervertrags stehen dem Kunden darüber hinaus umfangreiche Hilfsquellen auf den Webseiten von Proofpoint zur Verfügung.

Zur Klarstellung: Telefónica Germany ist nicht für die Drittanbieterleistung verantwortlich. Die Managed Services beinhalten nicht den Support von O₂ Business Clean E-Mail und deren technischen Spezifikationen, Korrekturen, Virenfreiheit, Funktionalität, Verfügbarkeit, Patching oä.

4.2 Service Level der Managed Services: O₂ Business Clean E-Mail

Der Managed Service Support steht dem Kunden während der Vertragslaufzeit regelmäßig 24 Stunden am Tag und an jedem Tag des Jahres zur Verfügung.

Zeit bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung (alle Incident Prioritäten): regelmäßig 30 Minuten

Incident Priorität	Service Level	Compliance threshold SLO
Kritisch	4 Stunden	>95%
Hoch	8 Stunden	>85%
Mittel/niedrig	72 Stunden	>85%

Zeiträume, in denen auf vom Kunden angeforderte Daten, Informationen, Zugänge, Anweisungen oder Maßnahmen gewartet wird, sind von der Berechnung der Service Level ebenso ausgeschlossen wie die Reaktionszeiten in Fällen, die an Proofpoint weitergeleitet wurden. Ab Weiterleitung an Proofpoint gelten etwaige SLA zwischen dem Kunden und Proofpoint entsprechend des O₂ Business Clean E-Mail Drittanbietervertrags.

Die Pflichten von Telefónica Germany beschränken sich bei der Weiterleitung an Proofpoint auf die Kommunikation der Informationen zu einem möglichen Vorfall an Proofpoint, und umgekehrt, sofern der Kunde nicht unmittelbar mit dem Anbieter kommunizieren möchte. Zu einer Übersetzung (z.B. Deutsch-Englisch) von Anfragen und Antworten ist Telefónica Germany nicht verpflichtet.

Im Rahmen der Managed Services bietet Telefónica Germany keinen Netzwerksupport sowie keine Beratung zur notwendigen Netzwerkinfrastruktur bzw. zur Einrichtung und Verwaltung eines E-Mail-Dienstes. Des Weiteren bietet Telefónica Germany keine Beratung oder Unterstützung bei Implementierung, Betrieb und Entstörung sowie keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung des Kunden. Soweit Telefónica Germany diese Leistungen dem Kunden anbietet, sind diese gesondert und zu den dafür jeweils geltenden Vertragsbedingungen und Konditionen zu beauftragen.