

# **Produktbeschreibung Softwarevertrieb und 3U-Softwaresupport für Microsoft365 Produkte**

Stand: 01.04.2022-DE; V.2.1

## 1 Einleitung

Die 3U TELECOM GmbH (nachfolgend 3U) bietet dem Kunden Microsoft Produkte und darüber hinaus den Support weiterer Software Produkte an.

Microsoft365 (M365) ist der Überbegriff für eine Vielzahl von Programmen und Diensten rund um Office Anwendungen der Firma Microsoft. Neben Office Webanwendungen, werden auch Office-Software-Abonnements angeboten. Die Anzahl und der Umfang der verfügbaren Anwendungen werden durch verschiedene M365 Pakete definiert und sind sehr unterschiedlich. Hierdurch ist eine bedarfsgerechte Buchung der Software durch unterschiedlichste Benutzerkreise möglich.

Der größte Vorteil der M365 Produkte ist es, Office Dokumente unabhängig von Gerät und Standort zu bearbeiten bzw. die Gruppenzusammenarbeit an Dokumenten zu ermöglichen. Die online gespeicherten Daten bzw. Mails werden in Microsoft Rechenzentren gespeichert.

Neben dem reinen Lizenz- und Software Support, bietet 3U optional die Möglichkeit zur Administration einer M365 Umgebung an.

## 2 Software-Abonnements von M365 Produkten

Die Software-Abonnements, auch Subskriptionen genannt, sind Nutzungsberechtigungen eines oder mehrerer Microsoft Software Produkte über einen definierten Zeitraum. Welche Produkte über Software-Abonnements durch den Kunden genutzt werden können, wird im Einzelvertrag festgelegt. Mit den Software-Abonnements erhält der Kunde das Recht zur Nutzung der Software für den vereinbarten Zeitraum.

Die Anzahl der Software-Abonnements eines Produktes kann während der Vertragslaufzeit variieren. Die Reduzierung von Software-Abonnements kann (unter Beachtung ggf. vereinbarter Mindestlaufzeit, sowie Kündigungsfristen) ebenso erfolgen, wie die Hinzubuchung weiterer Software-Abonnements. Die Beauftragung hierzu erfolgt ausschließlich schriftlich per E-Mail durch autorisierte Personen des Kunden.

## 3 Beschreibung der Support Leistungen

### 3.1 Support für M365 Produkte

Für Kunden, die bei 3U M365 Produkte erworben haben, steht eine 24h Hotline bzw. ein Trouble Ticket System zur Verfügung, um Fehler bei Installationen oder Verwendung der erworbenen Lizenzen bzw. zugehörigen Produkten zu melden. Die Reaktionszeit auf eingehende Störungen beträgt 30 Minuten.

Die Bearbeitung der Anfrage erfolgt in der Regel von Montag bis Freitag (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz der 3U) zwischen 8 und 18 Uhr.

Der Support-Service bietet darüber hinaus Unterstützung bei Fragen zur Administration, Verwaltung und Einrichtung ihrer Microsoft 365 Umgebung. Weiterhin unterstützt 3U Ihre IT-Prozesse in Bezug auf Fehler- und Problembeseitigung einzelner Microsoft 365 Clients oder der gesamten Microsoft 365 Umgebung.

Folgende Leistungen sind, ohne anderweitige Vereinbarungen im Einzelvertrag, nicht im Standard Support enthalten:

- Einweisung und Schulung der Mitarbeiter des Kunden
- Beratungsleistungen zur Software
- Installation der Software auf Einzelplatzsystemen des Kunden
- Vor-Ort-Service in den Kundenstandorten
- Bereitstellung und Unterhaltung der Netzverbindung, sowie die auf Seiten des Kunden erforderliche Hardware und Software.

### 3.2 Managed Software für M365 Umgebungen

Neben dem reinen Angebot zum Erwerb von Softwareabonnements für M365 Produkte, bietet 3U die Möglichkeit für einen Kunden die komplette Administration seiner IT-Umgebung zu übernehmen. Die Softwareadministration umfasst dabei mindestens, aber nicht ausschließlich, die folgenden Leistungsmerkmale:

- Anlage/Löschung von Microsoft 365 Konten für Mitarbeiter des Kunden
- Einrichtung einer Multifaktor Authentifizierung
- Umbenennung/Entsperrung/Sperrung von Microsoft 365 Konten des Kunden
- Anlegen von Verteilergruppen
- Freigabe von Postfächern für Mitarbeiter
- Auswertung des Nachrichtenverfolgungsprotokolls zum Auffinden von E-Mails
- Zuweisung von Lizenzen im Microsoft 365 Admin Portal
- Installation, Einrichtung & Konfiguration der Microsoft 365 Client-Software auf den Endgeräten der Microsoft 365 Nutzer
- Verwaltung von Sharepoint/OneDrive/Teams Umgebungen
- Einrichtung & Konfiguration zusätzlicher Domänen im Microsoft 365 Admin Portal
- Erstellen & Verwalten von Anti Spam Regeln

### 3.3 Managed Software für Softwareprodukte anderer Hersteller

3U ermöglicht in vielen Fällen dem Kunden, die gesamte Software Betreuung seines Unternehmens zu übernehmen. 3U steht dann als Single Point of Contact bei allen Software Problemen für den Kunden zur Verfügung.

Durch die große Vielzahl an Software- Lösungen ist es notwendig in Teilen mit weiteren Partnern für die Betreuung zusammenzuarbeiten. Durch die vollumfängliche Einbindung der Partner in die 3U Prozesse, können Kunden für alle Störungen dieselbe Hotline und dasselbe Ticket System nutzen.

Der Umfang der Support Tätigkeiten wird einzeln pro Produkt festgelegt und kann je nach Softwarelieferant und Partner variieren. Es werden jedoch mindestens folgende Merkmale sichergestellt:

- Installation und regelmäßiges Update der Software auf den zentralen Serversystemen
- Einbindung in Domänen bzw. Einrichten/Löschen von Nutzerkonten
- Schnelle Störungsbeseitigung durch vertraglich vereinbarte Partnerschaften mit den Software-Herstellern

## 4 3U Kundenportal

Das 3U Kundenportal stellt Informationen für Kunden bereit. Für den 3U Softwarevertrieb und Softwaresupport enthält das Portal folgende Module, um einen aktuellen Überblick zur vertraglichen Situation zu bekommen:

- Kontakte: Die Übersichtsseite zeigt alle relevanten Kontaktpersonen zwischen den Vertragsparteien an.
- Übersicht der Services: Es können alle Dienste angesehen werden, die derzeit vertraglich vereinbart sind. Die Dienste werden nach Auftragsnummer und Position segmentiert. Die Auftrags- und Positionsnummern sind identisch mit den Rechnungspositionen. Dies ermöglicht eine einfache und schnelle Rechnungsprüfung. Weiterhin können die vertraglich vereinbarten Mindestlaufzeiten und der Vertragsstatus angesehen werden.
- Rechnungen: Unter dieser Rubrik können Rechnungen und ggf. weitere monatliche Reports eingesehen und heruntergeladen werden.