

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

365 Total Protection

INHALT

1. Allgemein	3
2. Produktbeschreibung	3
2.1 Produktbestandteile & Varianten	3
2.2 Lizenzierung	4
3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten	4
3.1 E-Mail Routing	4
3.2 Verwendung spezifischer Microsoft 365 Pläne	4
3.3 Erweiterungen zur Leistungsbeschreibung des Herstellers	4
3.3.1 ATP: Link Rewriting	4
3.3.2 ATP: Forensic Analysis.....	5
3.3.3 ATP: Real Time Alerts.....	5
3.3.4 E-Mail Archivierung: Aufbewahrungsdauer	5
3.3.5 Spamfilter: SPF, DKIM, DMARC.....	5
3.4 Verantwortlichkeiten	5
3.5 Kostenfreier Support.....	5
4. Optionale Zusatzleistungen	6
4.1 E-Mail Zertifikate.....	6
4.2 Kostenpflichtiger Support.....	6

1. ALLGEMEIN

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des Produkts **365 Total Protection** sowie der damit verbundenen Zusatzleistungen, die von der **Skyfillers GmbH** (nachfolgend **Skyfillers**) gegenüber dem Auftraggeber erbracht werden.

Regelungsgegenstände der Leistungsbeschreibung sind:

- + Produktleistungen, die seitens Skyfillers gegenüber dem Auftraggeber erbracht werden;
- + Optionale Dienstleistungen zum Produkt, die seitens Skyfillers gegenüber dem Auftraggeber erbracht werden;
- + Webzugänge und Verwaltungsoberflächen, die Skyfillers zur Verfügung stellt;
- + Regelung der Voraussetzungen und Verantwortlichkeiten zwischen Skyfillers und dem Auftraggeber.

2. PRODUKTBESCHREIBUNG

Skyfillers stellt dem Auftraggeber die nötigen technischen Rahmenbedingungen zur Verfügung, um seine E-Mails durch 365 Total Protection schützen zu lassen. 365 Total Protection erweitert die E-Mail Services von Microsoft 365 durch die Managed Security Services von Hornetsecurity. 365 Total Protection funktioniert nicht mit allen Varianten von Microsoft 365, mehr dazu in Kapitel 3 dieses Dokuments.

Der Funktionsumfang der Software wird von Hersteller bestimmt. Wenn der Hersteller bestimmte Funktionen nicht mehr unterstützt oder entfernt, können auch wir diese nicht mehr anbieten. Der Funktionsumfang der Software ist in der Leistungsbeschreibung und dem Whitepaper des Herstellers definiert. Diese Dokumente können auf der Webseite des Herstellers (<https://www.hornetsecurity.com/de/services/365-total-protection/>) heruntergeladen oder durch Skyfillers bereitgestellt werden. Skyfillers informiert den Kunden im Normalfall zeitnah über wichtige Änderungen an der Software, maßgeblich ist jedoch immer die Kommunikation des Herstellers. Über seine Kommunikationskanäle gelangt der Auftraggeber am schnellsten an die relevanten Informationen.

2.1 Produktbestandteile & Varianten

Skyfillers bietet folgende Produktvarianten von 365 Total Protection an:

- + 365 Total Protection Business
- + 365 Total Protection Enterprise

Die Unterschiede zwischen diesen beiden Varianten werden in den bereits genannten Informationsmaterialien des Herstellers beschrieben.

2.2 Lizenzierung

Beide Varianten von 365 Total Protection werden auf Benutzerbasis für die komplette Kundeninstanz gebucht. Die Lizenzierung von 365 Total Protection richtet sich dabei nach der Anzahl von Benutzerlizenzen, die in Microsoft 365 / Exchange Online eingerichtet sind. Wenn im Microsoft-Portal weitere Benutzerpostfächer angelegt werden, wird dadurch automatisch eine weitere Lizenz für 365 Total Protection gebucht.

3. VORAUSSETZUNGEN, EINSCHRÄNKUNGEN & VERANTWORTLICHKEITEN

Um 365 Total Protection mit Skyfillers einsetzen zu können, müssen kundenseitig die folgend beschriebenen Voraussetzungen erfüllt werden.

3.1 E-Mail Routing

Um 365 Total Protection nutzen zu können, müssen alle E-Mails des Auftraggebers durch das Mailgateway von Hornetsecurity geleitet werden. Dabei gelten folgende Voraussetzungen:

- + Die DNS MX Records der E-Mail Domains, die mit Microsoft 365 Exchange Online verwendet werden, müssen auf die Server von Hornetsecurity zeigen.
- + Die Integration des Microsoft 365 Tenants mit 365 Total Protection muss über den Onboarding-Assistenten von Hornetsecurity erfolgen. Sollte der Auftraggeber bereits Dienste von Hornetsecurity nutzen, kann der Onboarding-Assistent nicht genutzt werden. In diesem Fall muss die Integration durch den Skyfillers Support durchgeführt werden.
- + Die Anpassungen am E-Mail Routing müssen auch in den SPF Records des Auftraggebers berücksichtigt werden, um einen reibungslosen E-Mail Verkehr sicherzustellen.

3.2 Verwendung spezifischer Microsoft 365 Pläne

Voraussetzung für die Nutzung von 365 Total Protection Business ist die Verwendung spezifischer Pläne von Microsoft 365. Für die beiden Varianten Business und Enterprise sind unterschiedliche Pläne nötig. Die Details dazu werden in den bereits genannten Informationsmaterialien des Herstellers beschrieben.

3.3 Erweiterungen zur Leistungsbeschreibung des Herstellers

Folgende Zusatzinformationen sind durch den Auftraggeber beim Einsatz der Dienste zu berücksichtigen.

3.3.1 ATP: Link Rewriting

- + Die Funktion Link Rewriting muss separat aktiviert werden. Im Standard ist sie nicht aktiv.
- + In Anhängen können technisch bedingt Links nur bedingt umgeschrieben werden. Auch bei aktiviertem Link Rewriting können deshalb in Anhängen noch schädliche Links auftauchen.
- + Es können Ausnahmen für das Link Rewriting definiert werden. Der Hersteller entscheidet jedoch, ob er diese akzeptiert und innerhalb der Software freigibt.

3.3.2 ATP: Forensic Analysis

- + Die Funktion Forensics Analysis muss separat aktiviert werden. Im Standard ist sie nicht aktiv.
- + Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, die Konfiguration der Forensic Analysis entsprechend seiner Anforderungen zu gestalten.

3.3.3 ATP: Real Time Alerts

Die E-Mail Adressen der Empfänger der Real Time Alerts (E-Mails zu erkannten Bedrohungen) müssen im durch den Auftraggeber im Controlpanel hinterlegt werden. Alternativ kann dies durch den Skyfillers Support geschehen. Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, dafür zu sorgen, dass diese Adressen aktuell sind.

3.3.4 E-Mail Archivierung: Aufbewahrungsdauer

Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, die Aufbewahrungsdauer seiner E-Mail Adressen entsprechend der für ihn gültigen Gesetze einzustellen.

3.3.5 Spamfilter: SPF, DKIM, DMARC

Die Funktionen SPF, DKIM und DMARC müssen separat aktiviert werden. Im Standard sind sie nicht aktiv. Für die Nutzung müssen zudem die DNS Einstellungen angepasst werden.

3.4 Verantwortlichkeiten

Für folgende Aufgaben ist der Auftraggeber verantwortlich:

- + Benennung eines verantwortlichen Ansprechpartners
- + Installation notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen, insofern Software-Komponenten benötigt werden.
- + Pflege und Konfiguration notwendiger Software-Komponenten auf den Client Systemen, insofern Software-Komponenten benötigt werden.
- + Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der eingesetzten Software

Für folgende Aufgaben ist Skyfillers verantwortlich, insofern die Software bei Skyfillers und nicht beim Hersteller betrieben wird:

- + Betrieb von Serverkomponenten und Software für die bereitgestellten Dienste
- + Stetige Aktualisierung von Serverkomponenten und der verwendeten Software
- + 24/7 Überwachung der Infrastruktur

3.5 Kostenfreier Support

Skyfillers leistet kostenfreien Support für Störungen, durch die die Nutzung der bereitgestellten Dienste beeinträchtigt wird, insofern diese nicht vom Auftraggeber selbst verschuldet sind.

4. OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

Die folgenden Leistungen können optional zu 365 Total Protection von Skyfillers gebucht werden.

4.1 E-Mail Zertifikate

Leistungen	Einheit
S/MIME E-Mail-Zertifikat (zur Signierung und Verschlüsselung)	je E-Mail-Adresse
PGP E-Mail-Zertifikat (zur Signierung und Verschlüsselung)	je E-Mail-Adresse

4.2 Kostenpflichtiger Support

Skyfillers leistet nach Rücksprache kostenpflichtigen Support für Themen, die nicht von kostenlosen Support abgedeckt werden. Dazu gehören unter anderem:

- + Behebung von Anwenderproblemen mit der eingesetzten Software per Fernwartung
- + Schulungen zu Bedienung der eingesetzten Software
- + Einrichtung oder Konfiguration der Software per Fernwartung

Die Kosten für diesen Dienst werden nach Durchführung der Leistung abgerechnet. Die Berechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt basierend auf folgenden Stundesätzen:

- + Support innerhalb der Geschäftszeiten (werktags 9.00-17.00 Uhr): 100,00 €/h zzgl. USt.
- + Support außerhalb der Geschäftszeiten (werktags 17.00-22.00 Uhr): 150,00 €/h zzgl. USt.
- + Support außerhalb der Geschäftszeiten (werktags 22.00-9.00 Uhr, Samstags, Sonntags und an Feiertagen): 200,00 €/h zzgl. USt.