

Leistungsbeschreibung

Mobile Device Management (MDM)

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung.....	1
2	Vertragliche Regelungen.....	1
3	Leistungsbestandteile	1
4	Optionale Leistungsbestandteile	2
5	Preise und Rechnungstellung	4
6	Support	4
7	Abgrenzung der Leistungen	4

1 Einführung

Telefónica Germany GmbH & Co OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München (im Folgenden „Telefónica Germany“ genannt) stellt dem Kunden das Produkt Mobile Device Management (im Folgenden „MDM“) zur Nutzung zur Verfügung. Mit MDM erhält der Kunde die Möglichkeit, über einen cloudbasierten Onlinedienst (mobile) Endgeräte seiner Mitarbeiter zentral zu verwalten und nutzerbezogen zu konfigurieren.

MDM kann in den Produktvarianten als „Lizenz-Only Produkt“ in Form von „MDM Basic“ / „MDM Smart Standard“ oder „MDM Smart“ oder zusammen mit einem Managed Service in Form von „MDM Managed Basic“ und „MDM Managed Smart“ vereinbart werden.

Telefónica Germany behält sich das Recht vor, Dritte mit dem Aufbau, Betrieb und Management des MDM oder Teilen davon zu beauftragen.

Die Vereinbarung und Abrechnung von MDM sowie etwaiger optionaler Leistungsbestandteile gemäß Ziffer 4 erfolgt über Telefónica Germany.

Für die Nutzung von MDM werden auf Kundenseite bestimmte technische Voraussetzungen, wie z. B. ausreichender Internet-Zugang mit einem Internet-Browser in einer aktuellen Version, benötigt.

Die Möglichkeit zur Verwaltung und Konfiguration von Endgeräten wird maßgeblich durch die Möglichkeiten des jeweiligen Betriebssystems des Endgerätes beeinflusst und ist ggf. nicht bei allen Geräten nutzbar

Die Bereitstellung der benötigten technischen Voraussetzungen ist vom Kunden sicherzustellen.

Der Leistungsumfang der Produktvarianten von MDM kann von Zeit zu Zeit angepasst werden. In der Regel werden die Funktionalitäten erweitert und der bestehende Funktionsumfang vergrößert. Dies passiert beispielsweise, wenn die Hersteller der Endgeräte neue Funktionalitäten bereitstellen.

2 Vertragliche Regelungen

Für alle vereinbarten Varianten des Produktes MDM gilt das Dokument „Allgemeine Geschäftsbedingungen Mobile Device Management (MDM)“ von Telefónica Germany.

3 Leistungsbestandteile

Die folgenden Leistungsbestandteile unterscheiden sich danach, ob der Kunde ein „Lizenz Only Produkt“ oder ein „Managed Service Produkt“ vereinbart.

3.1 „Lizenz-Only Produkt“

Das „Lizenz-Only Produkt“ beinhaltet keinen Support bei der Einrichtung oder Nutzung von MDM. Sollte die Erreichbarkeit von MDM eingeschränkt sein, wird Telefónica Germany ein Ticket eröffnen, um die technischen Probleme – ggf- auch unter Hinzuziehung eines Dienstleisters - zu beheben.

Kostenpflichtige Schulungen für die Nutzung des „Lizenz-Only Produktes“ können zwischen dem Kunden für

bestimmte eigene Mitarbeiter und Telefónica Germany vereinbart werden.

Das „Lizenz-Only Produkt“ enthält folgende Leistungen:

3.1.1 MDM Plattform

Der Kunde erhält von Telefónica Germany Zugangsdaten, um in einem eigenen Bereich der MDM Plattform (Online Plattform) seine MDM Lizenzen verwalten zu können.

3.1.2 MDM Lizenzen

Pro Endgerät, das der Kunde über die MDM Plattform verwalten möchte, muss der Kunde bei Telefónica Germany eine eigene MDM Lizenz beauftragen.

Telefónica Germany stellt dem Kunden MDM Lizenzen zeitlich befristet, nicht-exklusiv, nicht-übertragbar, nicht unterlizenzierbar, zur Nutzung für sich und seine Mitarbeiter je nach Produktvariante zur Verfügung. Je nach Produktvariante sind unterschiedliche Mindestabnahmemengen an MDM Lizenzen zu beachten; bei den Produktvarianten „MDM Smart“ und „MDM Smart Standard“ gilt eine initiale Mindestabnahmemenge von je 25 MDM Lizenzen.

- „MDM Basic“ / „MDM Smart Standard“ :

App-Management: Zentrale Verwaltung und Bereitstellung von Apps im Unternehmens-App-Store (Verfügbar auf dem Endgerät via App) über die MDM Plattform. White- und Blacklisting von Apps.

Sicherheitsrichtlinien: Erstellung und Durchsetzung von Sicherheitsrichtlinien wie Passwort-Richtlinien oder Verschlüsselung von Endgeräten über die MDM Plattform.

Bring-your-own-Device: Absicherung und Konfiguration von Mitarbeiter-eigenen Endgeräten.

E-Mail Management: Fernkonfiguration von E-Mail Zugängen über die MDM Plattform.

- „MDM Smart“: Beinhaltet die Produktvarianten des „MDM Basic“ / „MDM Smart Standard“ und verfügt über zusätzliche Funktionen wie folgt:

Content-Management: In einer verschlüsselten App (wird über die MDM Plattform auf den Endgeräten installiert) können je Endgerät Zugriffe auf Unternehmensdaten gewährt werden. Der Zugriff erfolgt entweder cloudbasiert, via Sharepoint oder über den Zugriff auf einen Unternehmensserver.

Secure-Browser: Über die MDM Plattform wird ein spezieller Browser installiert, um Zugriffe auf das Intranet und Internet individuell zu steuern.

Ein „Lizenz-Only Produkt“ kann, soweit der Kunde dies vereinbart, jederzeit auf ein „Managed Service Produkt“ umgestellt werden.

Ein „Managed Service Produkt“ kann nur nach Ablauf der Mindestlaufzeit auf ein „Lizenz-Only Produkt“ umgestellt werden, das bedeutet, dass ein Produktwechsel erfolgt und der bisherige MDM Zugang inklusiver aller Einstellungen gelöscht wird und ein neuer MDM Zugang bereitgestellt wird, der seitens des Kunden neu zu verwalten ist.

3.2 „Managed Service Produkt“

Das „Managed Service Produkt“ enthält alle Leistungen des „Lizenz-Only Produktes“ je nach Produktvariante. Es sind unterschiedliche Mindestabnahmemengen an MDM Lizenzen zu beachten; bei den Produktvarianten „Managed MDM Smart“ und „Managed MDM Smart Standard“ gilt eine initiale Mindestabnahmemenge von je 25 MDM Lizenzen.

Das „Managed Service Produkt“ enthält zusätzlich folgende Leistungen:

- 3.2.1 Telefónica Germany verwaltet die dem Kunden zur Nutzung überlassenen MDM-Lizenzen nach Vorgaben des Kunden entsprechend der hier beschriebenen Leistungen. Der Kunde legt zusammen mit Telefónica Germany fest, welche Konfigurationen möglich sind. Dabei ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, um benötigte Einstellungen vornehmen zu können.
- 3.2.2 Der Managed Service gliedert sich in folgende drei Bereiche:

Pre-Sales Consulting (für Neukunden): Das initiale Pre-Sales Consulting ist für den Kunden kostenlos. Hierbei wird zusammen mit dem Kunden bestimmt, welche MDM-Lizenzen und welche Endgeräte der Kunde nutzen will. Darauf basierend gibt Telefónica Germany eine Empfehlung zu den benötigten MDM Lizenzen und zu buchenden Services ab.

Initiale Inbetriebnahme: Telefónica Germany kontaktiert den Kunden entweder per E-Mail oder telefonisch, um die Konfiguration der Endgeräte zu definieren. Die Mitwirkung des Kunden hieran ist verpflichtend. Vor einer vollständigen Inbetriebnahme werden in der Regel Testgeräte vorkonfiguriert und nach erfolgreichem Einsatz erfolgt eine produktive Inbetriebnahme der zu verwaltenden Endgeräte durch den Kunden.

Regelbetrieb: Auch nach der initialen Inbetriebnahme kann der Kunde in Abstimmung mit Telefónica Germany die bestehende MDM Lizenzen anpassen lassen. So können entweder inhaltliche Anpassungen an den MDM Konfigurationen vorgenommen werden oder auch neue Geräte hinzugekommen werden.

4 Optionale Leistungsbestandteile

4.1 Administrator Training

Folgende optionale Dienstleistungen können zu dem „Lizenz-Only Produkt“ nach Abstimmung mit Telefónica Germany vereinbart werden.

An einem vereinbarten Termin erfolgt das telefonische Training des Kunden und seiner Mitarbeiter innerhalb eines einmaligen Termins. Sofern der Kunde eingewilligt hat, wird das Training durch einen Remote-Zugriff auf dem Desktop des Kunden durchgeführt. Hierbei ist sicherzustellen, dass die technischen Voraussetzungen für die Durchführung des Termins, wie z.B. der Zugang zur MDM-Plattform geschaffen sind. Die Voraussetzungen werden dem Kunden vor dem Training mitgeteilt.

Die Inhalte des Trainings sind üblicherweise folgende:

- Anlegen eines Administrators
- Anlegen eines Benutzers
- Unterscheidung von unternehmenseigenen und privaten Endgeräten
- Erstellung von maximal zwei MDM-Gerätekonfigurationen
- App Installation (maximal zwei Apps)
- Endgeräteregistrierung von maximal zwei Endgeräten
- Erläuterung des MDM-Dashboards als Bestandteil der MDM-Plattform
- Erklärung der Funktionalität der Gerätelöschung
- Löschen bzw. Abmelden eines Endgerätes aus dem MDM

Auf Anfrage des Kunden können die Themen innerhalb des Trainings auch variiert werden.

4.2 Professionelle Dienstleistungen für "Lizenz-Only Produkte und "Managed Service Produkte"

Folgende optionale, professionelle Dienstleistungen können zu dem „Lizenz-Only Produkt“ sowie dem „Managed Service Produkt“ vereinbart werden.

4.2.1 Secure E-Mail Gateway Integration

Auf Basis einer vereinbarten Terminabsprache erfolgt seitens Telefónica Germany die telefonische Einweisung des Kunden, die, sofern der Kunde eingewilligt hat, durch einen Remote-Zugriff des Mitarbeiters auf dem Desktop des Kunden durchgeführt wird.

Die Inbetriebnahme des Secure E-Mail Gateways soll innerhalb von 240 Minuten nach Start der telefonischen Einweisung erfolgen. Folgende Punkte werden abgearbeitet:

- Überprüfung der Voraussetzungen der Kunden IT Infrastruktur (Firewall, IP, Zertifikate)
- Download der Installationssoftware auf vorhandener Hardware

- Installation und Konfiguration des Secure E-Mail Gateway
- Verteilung und Konfiguration der angepassten Mail-Profile auf die mobilen Endgeräte
- Überprüfung der Funktionalität des Secure E-Mail Gateways
- Erläuterung der Secure E-Mail Gateway Funktionen im MDM

4.2.2 Cloud Connector Integration

Auf Basis einer vereinbarten Terminabsprache erfolgt seitens Telefónica Germany die telefonische Einweisung des Kunden, die, sofern der Kunde eingewilligt hat, durch einen Remote-Zugriff des Mitarbeiters auf dem Desktop des Kunden durchgeführt wird.

Die Inbetriebnahme des Cloud Connector soll innerhalb von 240 Minuten nach Start der telefonischen Einweisung erfolgen. Folgende Punkte werden abgearbeitet:

- Überprüfung der Voraussetzungen der Kunden IT Infrastruktur (Firewall, IP, Zertifikate)
- Download der Installationssoftware auf vorhandener Hardware
- Installation und Konfiguration des Cloud Connector
- Überprüfung der Funktionalität des Cloud Connector
- Konfiguration der Verbindung zum Cloud Connector im MDM
- Erstellung eines Test-Nutzers aus dem Active Directory des Kunden
- Aktivierung eines mobilen Endgeräts mit dem Test-Nutzer

4.2.3 Unified Access Gateway Integration

Auf Basis einer vereinbarten Terminabsprache erfolgt seitens Telefónica Germany die telefonische Einweisung des Kunden, die, sofern der Kunde eingewilligt hat, durch einen Remote-Zugriff des Mitarbeiters auf dem Desktop des Kunden durchgeführt wird.

Die Inbetriebnahme des Unified Access Gateway soll innerhalb von 240 Minuten nach Start der telefonischen Einweisung erfolgen. Folgende Punkte werden abgearbeitet:

- Überprüfung der Voraussetzungen der Kunden IT Infrastruktur (Firewall, IP, Zertifikate)
- Download der Installationssoftware auf vorhandener Hardware

- Installation und Konfiguration des Unified Access Gateway
- Überprüfung der Funktionalität des Unified Access Gateway
- Konfiguration der Verbindung zum Unified Access Gateway im MDM
- Konfiguration und Verteilung der Content Locker App auf einem mobilen Testgerät

4.2.4 VPN für Web Integration

Auf Basis einer vereinbarten Terminabsprache erfolgt seitens Telefonica Germany die telefonische Einweisung des Kunden, die, sofern der Kunde eingewilligt hat, durch einen Remote-Zugriff des Mitarbeiters auf dem Desktop des Kunden durchgeführt wird.

Die Inbetriebnahme des VPN für Web Integration soll innerhalb von 240 Minuten nach Start der telefonischen Einweisung erfolgen. Folgende Punkte werden abgearbeitet:

- Überprüfung der Voraussetzungen der Kunden IT Infrastruktur (Firewall, IP, Zertifikate)
- Download der Installationssoftware auf vorhandener Hardware
- Installation und Konfiguration des VPN
- Überprüfung der Funktionalität des VPN
- Konfiguration der Verbindung zum VPN im MDM
- Konfiguration und Verteilung der Web App auf einem mobilen Testgerät
- Überprüfung des Datenzugriff auf kundeninterne Webseiten in der Web App

5 Preise und Rechnungstellung

5.1 Preise

Für alle Leistungen, die Gegenstand der initialen Beauftragung sind, gelten die Preise aus der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Preisliste. Beauftragt der Kunde während der Vertragslaufzeit neue Lizenzen oder wechselt die Lizenzen innerhalb seiner gebuchten Variante „Lizenz-Only Produkt“ oder „Managed Service Produkt“ gemäß Ziffer 3.1.2 im Rahmen der erlaubten Möglichkeiten, gelten die Preise aus der zu diesem Zeitpunkt aktuellen Preisliste.

Eine aktuelle Preisliste kann der Kunde über den MDM Service Support anfordern.

5.2 Rechnungsstellung

Die Rechnung wird standardmäßig einmal im Monat versendet.

6 Support

Für alle MDM Produktvarianten steht der MDM Service Support von Telefonica Germany werktags (Montag bis Freitag) in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung.

Ausgeschlossen sind gesetzliche Feiertage an den Standorten des MDM Service Support von Telefonica Germany in Berlin, Nürnberg und Rostock.

6.1 Support für das „Lizenz-Only Produkt“

Telefonica Germany übernimmt den Support für „Lizenz-Only Produkte“ wie unter Ziffer 3.1 beschrieben, wie folgt:

Zur Klärung von Fragen zur Bedienung oder Konfiguration des „Lizenz-Only Produktes“ stehen dem Kunden zusätzlich umfangreiche Hilfsquellen auf den Seiten des MDM-Plattform Herstellers zur Verfügung. Hierzu zählen Online-Hilfen, Handbücher und FAQ (häufig gestellte Fragen).

6.2 Support für das „Managed Service Produkt“

Telefonica Germany übernimmt den Support für das „Managed Service Produkt“ wie unter Ziffer 3.2 beschrieben. Support für das „Managed Service Produkt“ wird spätestens innerhalb von zwei Werktagen nach Kundenanfrage zur Verfügung gestellt.

7 Abgrenzung der Leistungen

Im Rahmen von MDM bietet Telefonica Germany keinen Netzwerksupport sowie keine Beratung zur notwendigen Netzwerkinfrastruktur. Des Weiteren bietet Telefonica Germany keine Beratung oder Unterstützung bei Implementierung, Betrieb und Entstörung sowie keinen Support hinsichtlich der Internetanbindung des Kunden an. Soweit der Kunde über ein Internet-Produkt von Telefonica Germany verfügt, findet allein die Vereinbarung für das jeweilige Produkt (inkl. Leistungsbeschreibung) Anwendung.