



Leistungsbeschreibung

Vodafone Secure Messenger Public & Health
Sonderaktion bis 30.09.2020

Messenger Dienst für Behörden und andere
Vodafone Kunden aus dem Bereich
Public & Health

Stand: 10.04.2019

Inhaltsverzeichnis

	Kapitel	Seite
1	Messenger Dienst	3
2	Leistungen des Messengers	3
2.1	Sicherheit - Schutzbedarf/Datenschutz	3
2.2	Grundfunktionen des Messenger Dienstes	3
2.3	Erweiterte Funktionen des Messenger	4
2.4	Sicherheitsaspekte Rechenzentrum	4
2.5	Infrastruktur Rechenzentrum – Hardware/Software	4
2.6	Mobilfunk Endgeräte	4
2.7	PC-Clients	4
2.8	Audit (Zusatzleistung)	5
3	Verfügbarkeit der Infrastruktur und Support	5
3.1	Verfügbarkeit der Infrastruktur	5
3.2	Support - Störungsannahme und -bearbeitung	5
3.3	Support - Service- und Entstörzeiten Messenger Dienst	5
4	Bereitstellung einer Messenger Instanz und Administration	6
4.1	Bereitstellung einer Messenger Instanz und Einrichtung von Mandanten	6
4.2	Administration von Messenger Instanz, Mandanten und Managed Groups	6
5	Beauftragung Messenger - Instanz, Mandant, Nutzer	6
5.1	Beauftragung Messenger Instanz und Mandant	6
5.2	Einrichtung Messenger Nutzer	6
6	Softwarekomponenten Mobilfunk Endgerät oder PC-Client	6
7	Inbetriebnahme Messenger	7
7.1	Auf dem Mobilfunk Endgerät	7
7.2	Auf einem PC-Client	7
8	Schulungen	7
9	Mobile Device Management	8
10	Preispunkte	8
11	Glossar	9
12	Mobile Exchange Delegate	9

Fehler! Textmarke nicht definiert.

1 Messenger Dienst

Der Vodafone Messenger Dienst ermöglicht die sofortige Nachrichtenübermittlung von Text und Dateien zwischen zwei oder mehreren Mobilfunkteilnehmern, sowie PC Clients. Vodafone gewährleistet, dass der Dienst nicht frei öffentlich zugänglich ist, sondern nur einem geschlossenen Nutzerkreis innerhalb eines Mandanten resp. innerhalb einer Instanz zur Verfügung steht.

2 Leistungen des Messengers

2.1 Sicherheit - Schutzbedarf/Datenschutz

Die Integrität und Vertraulichkeit der Daten wird von Vodafone gewährleistet. Vodafone gewährleistet, dass keine Vermischung der Messenger Daten eines Mandanten mit Daten eines anderen Mandanten erfolgt.

Der Messenger Dienst wird ausschließlich einem geschlossenen Nutzerkreis zugänglich gemacht werden. Der Dienst ist nicht frei zugänglich und richtet sich an Bezugsberechtigte des Kunden. Die Prüfung, Einrichtung und Zuweisung von Messenger Accounts (Nutzer Anlage) erfolgt in Verantwortung des Mandanten-Admins des Kunden. Eine Kopplung oder automatische Vermittlung von Nachrichten zu anderen öffentlichen Messenger Diensten (wie Whatsapp, Threema, etc.) wird von Vodafone nicht zugelassen, die mandantenübergreifende Kommunikation von Nutzern ist bei der Einrichtung des Mandanten nicht vorgesehen. Der Mandanten-Admin ist aber in der Lage die Nutzer seines Mandanten zur Kommunikation mit anderen Mandanten zu befähigen.

2.2 Grundfunktionen des Messenger Dienstes

Vodafone stellt einen Messenger Dienst mit folgenden Grundfunktionalitäten zur Verfügung:

gesicherte Übermittlung, die sog. ENDE – zu – ENDE– Verschlüsselung

verschlüsselte Speicherung der ausgetauschten Informationsinhalte, z.B. Textnachrichten, Dateien, sonstige Dokumente, Ton-/ Bildaufzeichnungen/-aufnahmen GPS-Koordinaten, in einer zentralen, nur im Vier-Augen-Prinzip auditierbaren, Datenbank – Vorhaltdauer 30 Tage

Bereitstellung von 1GB Speicherplatz für Nutzerdaten je Nutzer (Redundanz: 3x1/3 GB)

Bereitstellung des Messengers für PC-Clients mit den beschriebenen Grundfunktionen

Individuelle Gruppenerstellung und -kommunikation auf Grund der erforderlichen gesicherten Informationssteuerung.

Vodafone stellt dem Kunden die Möglichkeit zur Verfügung, den Messenger auch auf einem geeigneten Mobilfunk Endgerät mit einer anderen geeigneten nationalen oder ausländischen SIM Karte zu nutzen

Die Anbindung an die Messenger Infrastruktur des Kunden erfolgt grundsätzlich über einen Datendienst und über das Internet. Der Kunde gewährleistet den freien Zugang zu der für die Erbringung der Messenger Dienstleistung erforderlichen Kunden-Infrastruktur.

Die Übertragung der Daten erfolgt stets verschlüsselt.

2.3 Erweiterte Funktionen des Messenger

Der Messenger kann auf Anforderung um folgende Funktionen für Alarmierung und Krisenkommunikation erweitert werden:

Alarmierung zur Koordination von Teams in vorkonfigurierten Verteilerlisten bei kritischen Ereignissen, Krisensituationen und Notfällen

Optische und Akustische Hervorhebung von Alarmmeldungen

Notfall-Alarm-Funktion im Messenger Client „Panik-Button“: Versand einer Position und einer Sprachnachricht an einen definierten Notfallverteiler über die Messenger App

Vodafone stellt auf Anforderung eine Schnittstelle bereit um dem Kunden zu ermöglichen als „gesonderte Anbindung via API“ Drittsysteme in Form von Chat-Bots anzubinden

2.4 Sicherheitsaspekte Rechenzentrum

Zur Einhaltung des deutschen Datenschutzes wird das Hosting in einem deutschen Rechenzentrum, welches gemäß ISO 27001 auf Basis von IT Grundschutz (BSI) zertifiziert ist, erbracht. Das Hosting erfolgt in einem Tier III+ Rechenzentrum, d.h. besser als Tier III, mit Sitz in Deutschland. Die durch Vodafone eingesetzten infrastrukturellen Services in der Virtual Private Cloud unterliegen dem C5 Testat gemäß BSI Anforderungskatalog Cloud Computing.

2.5 Infrastruktur Rechenzentrum – Hardware/Software

Vodafone betreibt die erforderliche Hardware-Infrastruktur, wie unter Kap. 2.1 beschrieben, in einem deutschen Rechenzentrum. Der Betrieb erfolgt im Standard durch eine virtuelle Maschine. Vodafone kann nach Kunden-Anforderung den Betrieb in einer dedizierten virtuellen Maschine bereitzustellen. Die Messenger-Daten werden auf dem Filestore in der Infrastruktur verschlüsselt abgelegt. Vodafone gewährleistet, dass nach vorherigen qualitätssichernden Evaluierungsmaßnahmen alle relevanten Software Komponenten im Rechenzentrum auf aktuellem Stand gehalten werden.

2.6 Mobilfunk Endgeräte

Vodafone gewährleistet den Betrieb des Messenger Dienstes für die aktuellen Betriebssysteme der Mobilfunk Endgeräte. Hierzu zählen Stand heute:

Apple ab Version iOS 10

Android ab Version 4.4

2.7 PC-Clients

Vodafone stellt den Messenger Dienst Stand heute auch als PC-Clients für folgende Betriebssysteme zur Verfügung:

Windows 7 oder neuer

MAC OSx oder neuer

Linux Ubuntu 12.04. oder neuer

Linux Fedora 21 oder neuer

Linux Debian 8 oder neuer

2.8 Audit (Zusatzleistung)

Auf Kundenanforderung stellt Vodafone folgende Leistungen zur Durchführung eines Audits zur Verfügung:

Durchführung des Audits im Vier-Augen-Prinzip ohne Möglichkeit der Einsichtnahme durch Vodafone.

Unterstützung bei der Durchführung eines Audits nach Beauftragung durch den Kunden nach einer zielgerichteten Bereitstellung von Nutzerdaten, z.B. im Falle einer Ermittlung

Verschlüsselte Bereitstellung der angeforderten Informationen

3 Verfügbarkeit der Infrastruktur und Support

3.1 Verfügbarkeit der Infrastruktur

Vodafone gewährleistet die Einhaltung einer Dienstverfügbarkeit der Infrastruktur von $\geq 97\%$ im Monat. Die Infrastruktur gilt als verfügbar, solange der Messenger Dienst von einem Client genutzt werden kann.

3.2 Support - Störungsannahme und -bearbeitung

Vodafone erbringt folgende Dienstleistungen im Rahmen einer Kommunikation zwischen den Service-Desks von Mandanten-Admin und Vodafone:

Die Störungsannahme erfolgt 24x7

Störungsbearbeitung für den Messenger Dienst, und ggf. das Mobile Device Management erfolgt Montag - Freitag von 8.00 bis 18.00 ausgenommen gesetzlicher Feiertage

Pro-Aktives Monitoring

Fehlerbehebung von Störungen der Infrastruktur oder des Messenger Dienstes

3.3 Support - Service- und Entstörzeiten Messenger Dienst

Es gelten folgende Servicezeiten für den Messenger Dienst:

Montag - Freitag von 8.00 bis 18.00 ausgenommen gesetzlicher Feiertage

Vodafone gewährleistet die Einhaltung der Wiederherstellung der Dienstleistung innerhalb der Servicezeiten wie folgt:

Schwerwiegende Beeinträchtigung des Dienstes: Entstörzeit: 4 Stunden.

Geringfügige Beeinträchtigung des Dienstes: Entstörzeit: 48 Stunden.

Der technische Vodafone-Kundenservice steht unter der kostenlosen Rufnummer **0800-503 53 64** 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Der Support steht nur den Kunden, dem Mandanten-Administrator bzw. dessen Stellvertretern zur Verfügung. Nutzer sind nicht supportberechtigt.

4 Bereitstellung einer Messenger Instanz und Administration

4.1 Bereitstellung einer Messenger Instanz und Einrichtung von Mandanten

Vodafone richtet eine Messenger Instanz (Zusatzleistung) und/oder einen Mandanten, nach Beauftragung durch den Kunden ein. Nach Beauftragung durch den Kunden erfolgt die Einrichtung eines Mandanten. Der Mandanten Admin des Kunden richtet anschließend innerhalb der Mandanten die Managed Groups in Abhängigkeit seiner jeweiligen angedachten Organisationsstruktur ein. Die Konfiguration von Sicherheits- und Kommunikationsrichtlinien erfolgt durch den Mandanten Admin.

Gruppen auf Nutzerebene können von den jeweiligen Nutzern selbst eingerichtet werden.

4.2 Administration von Messenger Instanz, Mandanten und Managed Groups

Instanz Administrator (Vodafone): Einrichtung von Mandanten

Mandanten Administrator (Kunde): Verwaltung und Anlage von Managed Groups

Managed Group Administrator als Teil der Rolle des Mandanten-Administrators.

Verwaltung und Anlage von Nutzern in der jeweiligen Managed Group. Ein Nutzer kann auch gleichzeitig in mehreren Managed Groups angelegt werden.

Nutzer: Verwaltung und Anlage von „nicht gemanagten“ Nutzergruppen.

Hinweis: Die Gruppenbildung und -kommunikation ist bzgl. der Nutzeranzahl in Gruppen-Chats derzeit auf 1.250 Nutzer beschränkt.

5 Beauftragung Messenger - Instanz, Mandant, Nutzer

5.1 Beauftragung Messenger Instanz und Mandant

Für die Beauftragung der Messenger Instanz und der Mandanten stellt Vodafone ein Auftragsformular zur Verfügung. Der Kunde stellt Vodafone alle relevanten Daten für die Einrichtung von Instanz und Mandanten zur Verfügung und sendet es an Vodafone. Vodafone gewährleistet, dass der Kunde berechtigt ist, Mandanten in die angefragte Instanz aufzunehmen. Eine E-Mail-Domäne kann genau einem Mandanten zugewiesen werden, daher werden ausschließlich unternehmenseigene E-Mail-Domänen unterstützt.

Der Mandanten-Admin stellt sicher, dass die Aufnahme der Nutzer in den vorgesehenen Mandanten/in die korrekte Gruppe/die korrekten Gruppen (Managed Groups) erfolgt.

5.2 Einrichtung Messenger Nutzer

Vodafone stellt dem Mandanten Admin zur Einrichtung von neuen Nutzern und auch für Änderungen (Administration) ein entsprechendes Web Portal zur Verfügung. Die Einrichtung der Nutzer für den Mandanten in die relevanten Gruppen, den sog. Managed Groups, erfolgt durch den Mandanten Admin.

6 Softwarekomponenten Mobilfunk Endgerät oder PC-Client

Zur Bereitstellung der unter Kap 2. beschriebenen Leistungen und zur Realisierung der Mitwirkungspflichten des Kunden stellt Vodafone folgende Softwarekomponenten zur Verfügung:

Leistungsbeschreibung

Messenger App für Mobilfunk Endgeräte

Messenger Applikation für PC-Clients

Mobile Device Management MDM / Enterprise Mobility Management EMM (optional)

Vodafone stellt dem Kunden stets die aktuelle Software-Version des Herstellers für App oder PC-Client zur Verfügung. Der Kunde bzw. Nutzer ist verpflichtet die aktuelle Software-Version einzusetzen.

7 Inbetriebnahme Messenger

7.1 Auf dem Mobilfunk Endgerät

Die Inbetriebnahme des Messenger auf dem Mobilfunk Endgerät wird durch den Kunden, bzw. den Mobilfunkteilnehmer, vorgenommen.

Folgende Schritte werden durchgeführt:

Installation des Messenger Clients auf dem Smartphone oder ggf. Zuweisung über ein MDM/EMM, ansonsten manuell über den jeweiligen Store des Endgeräteherstellers

Authentifizierung des Messenger Clients gegen die Messenger Server Infrastruktur durch Eingabe von Email Adresse/Passwort/Mobilfunkrufnummer, ferner auch Hostname und Serveradresse, soweit kein MDM/EMM eingesetzt wird.

7.2 Auf einem PC-Client

Die Inbetriebnahme des Messenger auf einem PC-Client obliegt dem Kunden, bzw. dem Nutzer.

Folgende Schritte werden durch den Kunden bzw. den Nutzer durchgeführt:

Installation des Messenger Clients auf dem PC-Client

Authentifizierung des Messenger Clients gegen die Messenger Server Infrastruktur durch Eingabe von E-Mail Adresse/Passwort, ferner auch Hostname und Serveradresse.

8 Schulungen

Vodafone führt auf Anforderung des Kunden eine Schulung eines Mandanten Administrators zur Verwaltung von Nutzern in Form eines Web-Seminars durch.

Vodafone behandelt im Rahmen der Schulung folgende Themen:

Überblick Admin-Portal und Funktionalitäten Einführung in die Funktionalitäten des Admin-Portals

Anpassung der Einstellungen und E-Mail-Templates im Admin-Portal

Konfiguration von Gruppen

Konfiguration der App

Einladung der Nutzer

Import der Nutzer

Hilfestellung / Quick Start Guide für Nutzer

Leistungsbeschreibung

Der Kunde stellt zur Realisierung der Schulung sicher, dass eine eigene E-Mail-Domäne nach Kap. 5.1 vom Kunden vorhanden ist und Schulungsteilnehmer jeweils über einen

funktionsfähigen Internet-Zugang

über einen aktuellen Internet-Browser

eine eigene E-Mail-Adresse von der E-Mail-Domäne des Kunden

sowie Endgeräte, welche die Client-App unterstützen

verfügen.

9 Mobile Device Management

Vodafone stellt auf Anforderung des Kunden ein Mobile Device Management (MDM) / Enterprise Mobility Management (EMM) System zur Verfügung. Falls der Kunde ein anderes MDM System fordert als das von Vodafone im Standard zur Verfügung gestellte, erfolgt eine Angebotserstellung vorbehaltlich einer Umsetzbarkeit durch Vodafone.

10 Preispunkte

Einrichtung einer dedizierten Instanz (einmalig je Instanz)

Betrieb einer dedizierten Instanz (monatlich je Instanz)

Einrichtung Mandant (einmalig je Mandant)

Messenger App für Mobilfunk Endgeräte (pro Monat je Nutzer)

Messenger Applikation für PC-Clients (pro Monat je Nutzer-Lizenz)

Zusatzleistung Alarmierung: Aktivierung der Funktion auf Mandantenebene (monatlich je Nutzer)

Zusatzleistung „gesonderte Anbindung“ (API): Aktivierung der Funktion auf Mandantenebene (monatlich je Nutzer)

Zusatzleistung Remote Schulung „Mandanten-Admin“ für Kunden (einmalig je Mandanten Admin Schulung 4h mit max. 10 Schulungsteilnehmern)

Bei Anlage eines neuen Mandanten ist diese durch den Kunden verbindlich zu buchen.

Zusatzleistung Erweiterung Speicherplatz je 500 GB je Mandant pro Monat

Zusatzleistung „MDM/EMM“: nach Anforderung und separatem Angebot

Zusatzleistung: Audit Durchführung nach Anforderung und separatem Angebot

Zusatzleistung „Weiterführende Dienstleistungen“: nach Anforderung und separatem Angebot

Zusatzleistung „Customizing“: Einbindung des Kundenlogos und Anpassung der Farbwerte der App pro Mandant an das Corporate Design des Kunden (einmalig je Mandant)

11 Glossar

Bezugsberechtigte	Vom Kunden adressierter Kreis von Personen, die vom Mandanten-Admin als Nutzer eingerichtet werden können.
Instanz	Technische Einheit innerhalb der die Mandaten eingerichtet werden.
Kunde	Eine im Vodafone Abrechnungssystem hinterlegte Einheit, an die Rechnungen geschickt werden können.
Managed Groups	Eine vom Mandanten-Admin eingerichtete und verwaltete Nutzergruppe.
Mandant	Einheit für alle Nutzer eines Kunden innerhalb einer Instanz.
Mandanten-Admin	Eine Rolle, die durch eine vom Kunden bestimmte Person (ggf. mit Stellvertretern), die die Einrichtung und Verwaltung der Nutzer innerhalb des Mandanten eigenverantwortlich vornimmt. Der Mandanten-Admin richtet ein und verwaltet auch die „Managed Groups“.
Mobilfunk Endgerät	Smartphone, Tablet, etc. nach Kapitel 2.6 und Kapitel 7.1.
Nutzer	Nutzer des Messenger Dienstes. Besitzer der Email-Adresse, die für die Nutzung des Messenger Dienstes eingesetzt wird.
PC-Client	Personal Computer, Notebook, etc. nach Kapitel 2.7 und Kapitel 7.2.
Mobilfunkteilnehmer	Besitzer eines Mobilfunk Endgerätes mit einer SIM-Karte und zugewiesener MSISDN.

12 Mobile Exchange Delegate (ISEC7)

Mobile Exchange Delegate (ISEC7 MED) ermöglicht den Zugriff auf Delegate-Postfächer, Öffentliche Ordner, Microsoft Outlook Shared Calendars und Funktionspostfächer. Mit ISEC7 MED sind Anwendungsfälle realisierbar wie beispielsweise:

- Persönliche Assistenten - zur Verwaltung des Postfachs im Namen des Vorgesetzten
- Externe Berater - für den Zugriff auf Mailboxen in mehreren Unternehmen
- Multi-Rolle-Personen - um in mehreren Organisationen zu kommunizieren (Arbeit, Organisation, Institution)
- Team-Mitarbeiter - für den Zugriff auf Informationen in Öffentlichen Ordnern

Mit Hilfe der Lösung kann auf Öffentliche Ordner, fremde und Funktions-Mailboxen sowie Team-Ordner zugegriffen werden, welche E-Mails, Aufgaben, Kalender, Kontakte und Notizen beinhalten.

Autorisierte Vertreter haben außerdem einen Lese- und Schreibzugriff, analog zu den Microsoft Outlook Berechtigungen. Die Lösung funktioniert unabhängig von einer weiteren 3rd-Party-Applikation zur Administration und Konfiguration.

Funktionen

Zugriff auf

- fremde Postfächer für E-Mail, Kalender, Kontakte, Notizen und Aufgaben
- Funktionspostfächer und Teamkalender
- Öffentliche Order (Typ E-Mail, Kalender, Kontakte, Notizen und Aufgaben)

Nutzung von Microsoft Outlook Shared Kalender

Zugriff auf Microsoft Exchange Archive

Telefonanlagenintegration für Voice-Mail und Anrufe (Exchange-integriert)

Lese- und Schreibzugriff analog der Berechtigung im Outlook

Outlook-ähnliche Funktionen wie

- Erstellen, Editieren und Löschen
- Prioritäten und Kategorien festlegen
- Senden im Namen von
- Nachverfolgen
- Erstellern und Bearbeiten von Serienterminen
- Tages- und Agenda-Ansicht für Kalender

Integration in führende EMM-Containerlösungen sowie AppConfig Unterstützung

Technische Voraussetzungen

- Native App – keine Middleware erforderlich
- iOS® Version 9.x oder höher
- Android™ 5.x oder höher
- Microsoft® Exchange Server 2007 SP1 oder höher, 2010, 2013 und 2016
- Microsoft® Office 365
- Authentifizierung mit Username & Passwort oder Kerberos-Integration