

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER  
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

# E-MAIL SOLUTION



PFALZKOM|MANET  
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER  
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

# E-MAIL SOLUTION

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für die Dienste E-Mail Solution und Groupware. Die PfalzKom, Gesellschaft für Telekommunikation mbH, nachfolgend Gesellschaft genannt, stellt Onlinedienste auf Basis der Programme der Firma IceWarp Ltd. zur Verfügung. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

## ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Beschreibung der Onlinedienste E-Mail Solution und Groupware
  - 1.1 Allgemeine Funktionsbeschreibung
  - 1.2 Programmanwendung „IceWarp®“
  - 1.3 IceWarp® Anwenderoberfläche (GUI)
  - 1.4 Nutzung mit E-Mail-Client-Programmen
  - 1.5 Berechtigungsrollen
  - 1.6 Leistungen der Gesellschaft
    - 1.6.1 Core-Anwendung
    - 1.6.2 Optionale Erweiterungen
    - 1.6.3 Optionale Betriebsvariante E-Mail Relaying
2. Benutzer-Lizenzierung
3. Schutzmechanismen der Spam- und Virenfirewall
  - 3.1 Allgemeine Beschreibung Schutzmechanismus
  - 3.2 Einstufung
  - 3.3 Score-Wert
  - 3.4 Blacklisten
  - 3.5 Bayes'sche Filterung
  - 3.6 Prüfungsmechanismen
  - 3.7 Virenschutz
  - 3.8 E-Mail-Nachrichten isolieren
4. Optionale Dienstleistungen
  - 4.1 Initiale Installation
  - 4.2 Gesonderte Datenbereitstellung
  - 4.3 Service Request und Anwenderunterstützung
5. Verfügbarkeit
6. Pflichten des Kunden
  - 6.1 Viren und Schadobjekte
  - 6.2 Dateninhalte
  - 6.3 Zugangsdaten
7. Wartung
  - 7.1 Wartungsfenster
8. Entstörung
  - 8.1 Servicelevel
  - 8.2 Annahme der Störungsmeldung
  - 8.3 Servicebereitschaft
  - 8.4 Reaktionszeit
  - 8.5 Entstörungsfrist
  - 8.6 Rückmeldung
9. Vertragsbeendigung

# E-MAIL SOLUTION

## 1. BESCHREIBUNG DER ONLINEDIENSTE E-MAIL SOLUTION UND GROUPWARE

### 1.1 Allgemeine Funktionsbeschreibung

Die Gesellschaft stellt dem Kunden Onlinedienste, E-Mail, Groupware mit ActiveSync-Funktionalität zur Verfügung. Es werden zentrale Server und Speicherkapazitäten für den Datenaustausch bereitgestellt. E-Mail Solution wird als ASP-Lösung angeboten. ASP = Application Service Provider („Anwendungsdienstleister“). Hierbei handelt es sich um eine zentrale „Shared“ Infrastructure, auf der verschiedene, jeweils voneinander getrennte Kunden ihre Daten speichern und verwalten können. Server und Speicher sind jeweils über eine Netzwerkanbindung (Internet) zu erreichen.

### 1.2 Programmanwendung „IceWarp®“

Die Gesellschaft stellt dem Kunden die Dienste E-Mail Solution und Groupware, Kalender, Kontakte, Aufgaben, Notizen, WebDAV, Instant Messaging und ActiveSync auf Basis der „IceWarp®“ Systemsoftware zur Verfügung. Der Funktionsumfang wird durch die jeweils gültige und vom Hersteller bereitgestellte Beschreibung bestimmt. Die Gesellschaft hat keinen Einfluss auf die Programmgestaltung oder auf Veränderungen im Funktionsumfang. Die Gesellschaft behält sich vor, einige Funktionen nur optional zur Verfügung zu stellen. Der Funktionsumfang der IceWarp® Software ist auf [www.icewarp.com](http://www.icewarp.com) einzusehen.

### 1.3 IceWarp® Anwenderoberfläche (GUI)

Die Gesellschaft stellt dem Kunden zur Verwaltung seiner User, E-Mails und Funktionen eine Online-Anwenderoberfläche (GUI) zur Nutzung zur Verfügung.

### 1.4 Nutzung mit E-Mail-Client-Programmen

Die Gesellschaft stellt dem Kunden ebenfalls den Einsatz von E-Mail-Client-Programmen zur Verfügung. Aus Sicherheitsgründen werden ausschließlich

Programme, die die SSL-Standard-Internetprotokolle für das Abrufen und Versenden von E-Mails verwenden, unterstützt. Der Zugriff ist ausschließlich mit SSL möglich.

### 1.5 Berechtigungsrollen

Dem Kunden stehen zwei verschiedene Berechtigungsrollen zur Verfügung: der Domainadministrator und Benutzer. Der Domainadministrator kann verschiedene Benutzer anlegen, löschen und verwalten. Zudem kann der Administrator bestimmten Benutzern unterschiedliche Dienste und Funktionen zur Verfügung stellen. Der Benutzer hat keine Administrationsrechte, kann aber seine eigenen Daten und Funktionalitäten verwalten. Der Zugriff erfolgt jeweils online über das Internet auf die GUI.

### 1.6 Leistungen der Gesellschaft

Die Gesellschaft erbringt folgende Leistungen: Bereitstellung und Betrieb von Lizenzen, Hardware und Software für das IceWarp® System.

#### 1.6.1 Core-Anwendung

Der Kunde verwaltet seine User, E-Mail-Accounts und Postfächer eigenverantwortlich. Es werden die Funktionen Groupware, Kalender, Kontakte, Aufgaben, Notizen, WebDAV, Instant Messaging und ActiveSync bereitgestellt. Für die Nutzung des Systems ist immer eine Domain notwendig. Die Gesellschaft kann eine Domain gegen gesondertes Entgelt zur Verfügung stellen. Für ActiveSync-Funktionalität erhält der Kunde auf Wunsch kostenlos einen von der Gesellschaft.

#### 1.6.2 Optionale Erweiterungen

Zusätzlich zur Core-Anwendung bietet die Gesellschaft über das IceWarp® Programm SIP (VoIP), WebMeeting an. Dafür ist ein SIP-Anschluss notwendig, der exklusiv über die Gesellschaft bestellt werden kann. Für diesen Dienst fallen zusätzliche Kosten an.

# E-MAIL SOLUTION

## 1.6.3. Optionale Betriebsvariante E-Mail Relaying

E-Mail Solution kann in der Betriebsvariante „Relaying“ serverseitig als Schutz des E-Mail-Verkehrs vorgeschaltet werden. Als Spamfilter- und Virenschutzsystem wird es vor den physikalischen Speicherplatz geschaltet. Folgende Features sind enthalten: aussortieren und löschen von unerwünschten E-Mail-Nachrichten, Spamfilter, Virusfilter, Anti-Spoofing, Anti-Phishing, Anti-Spyware, Denial-of-Service-Schutz, Directory-Harvest-Schutz sowie Outbound-E-Mail-Filterung.

## 2. BENUTZER-LIZENZIERUNG

Für jeden Administrator oder Benutzer wird eine eigene Lizenz benötigt, die ausschließlich von der Gesellschaft für den Kunden bereitgestellt wird.

## 3. SCHUTZMECHANISMEN DER SPAM- UND VIRENFIREWALL

### 3.1 Allgemeine Beschreibung Schutzmechanismus

Die Plattform wird durch eine gesicherte Paketfirewall vor Angriffen durch Dritte geschützt.

### 3.2 Einstufung

Die Einstufung einer E-Mail als Spam erfolgt über Blacklisten, Bayes'sche Filterung, Ratings, IP-Filter, Prüfung der Sender-Domain, Sender-E-Mail-Adresse und Authentifizierung des Absenders. Zusätzlich werden Betreff und Body gefiltert und der Reverse-DNS geprüft.

### 3.3 Score-Wert

Alle unter 3.2 aufgeführten Kriterien werden in einem Score-Wert zusammengefasst und je nach Anforderungen des Kunden definiert. Dieser Score-Wert kann pro Domain unterschiedlich definiert werden.

### 3.4 Blacklisten

Die Blacklisten werden zentral gepflegt. Die Aufnahme in eine Blackliste wird automatisch über international zur Verfügung stehende Server diverser

Organisationen vollzogen. Diese Blacklisten werden stündlich online aktualisiert. Darüber hinaus kann der Kunde eigenständige Einträge in den Black- und Whitelists für seine Domains tätigen und so den eigenen E-Mail-Verkehr individuell administrieren.

### 3.5 Bayes'sche Filterung

Die Bayes'sche Filterung wird durch einen definierten Score-Wert beeinflusst. Dieser Wert kann pro Domain individuell eingestellt werden.

### 3.6 Prüfungsmechanismen

- I. Erkennung von Denial-of-Service-Angriff
- II. Übertragungsratenprotokoll
- III. IP-Analyse
- IV. Absender Authentifizierung
- V. Empfänger verifizierung
- VI. Virencheck
- VII. Kundenspezifische Richtlinien
- VIII. Fingerprint-Analyse
- IX. Intent-Analyse
- X. Bild-Analyse
- XI. Bayes'sche Filteranalyse
- XII. Spam-Scoring

### 3.7 Virenschutz

Auf Viren wird innerhalb einer E-Mail mehrfach geprüft. Wird ein Virus erkannt, wird dieser gelöscht oder optional in eine Quarantäne-Box umgeleitet. Die Virendefinition wird für den Kunden automatisch online aktualisiert.

### 3.8 E-Mail-Nachrichten isolieren

Isolierte E-Mail-Nachrichten können an ein vom Administrator festgelegtes Postfach gesendet werden. Sämtliche E-Mail-Nachrichten (mit Ausnahme von solchen, die Viren enthalten) werden dort vollständig gespeichert. Voraussetzung ist, dass die Quarantäne-Box eingeschaltet und aktiv ist.

## E-MAIL SOLUTION

### 4. OPTIONALE DIENSTLEISTUNGEN

#### 4.1 Initiale Installation

Bei Beauftragung wird gegen gesondertes Entgelt die initiale Installation der Sicherungssoftware auf den Servern des Kunden sowie die Einrichtung der automatischen Datensicherung von der Gesellschaft oder von der Gesellschaft beauftragten Dienstleistern vor Ort durchgeführt.

#### 4.2 Gesonderte Datenbereitstellung

Die Bereitstellung der Daten auf einem separaten Datenträger kann vom Kunden gesondert gegen entsprechende Vergütung beauftragt werden.

#### 4.3. Service Request und Anwenderunterstützung

Im Grundservice sind pro Kalendermonat 30 Minuten Supportkontingent, Projekt- und Kommunikationspauschale enthalten. Der Kunde kann während der Servicezeiten (siehe Punkt 8) gegen gesondertes Entgelt eine erweiterte technische Unterstützung erhalten.

### 5. VERFÜGBARKEIT

Die Verfügbarkeit wird durch eine für das System virtualisierte Infrastruktur im Rechenzentrum der Gesellschaft sichergestellt. Hierbei handelt es sich um eine zentrale Shared Server- und Storage Infrastructure, auf der verschiedene, jeweils voneinander getrennte Kunden ihre Daten speichern und verwalten können. Der Service der Gesellschaft steht dem Kunden mit 99,0 % im Jahresmittel zur Verfügung.

### 6. PFLICHTEN DES KUNDEN

#### 6.1 Viren und Schadobjekte

Bevor ein Upload vom Kunden auf die Infrastruktur der Gesellschaft getätigt wird, sorgt der Kunde im Rahmen des regelmäßigen IT-Betriebs durch Nutzung branchenüblicher Virenschutzsoftware nach besten Kräften dafür, dass die zu sichernden Daten frei sind von Viren und anderen Schadobjekten (siehe AGB).

#### 6.2 Dateninhalte

Der Kunde sichert zu, keine Daten zu übermitteln, die Dritte in ihren Rechten verletzen, gegen das geltende Recht oder die guten Sitten verstoßen oder die pornografische oder extremistische Themen beinhalten (siehe AGB).

#### 6.3 Zugangsdaten

Der Kunde erhält von der Gesellschaft initial die Zugangsdaten und verpflichtet sich, diese gesichert aufzubewahren bzw. bei Inbetriebnahme umgehend zu ändern (siehe AGB).

### 7. WARTUNG

#### 7.1 Wartungsfenster

Wartungsarbeiten an den Systemen werden im Regelfall mindestens 24 Stunden im Voraus angekündigt. Hierbei wird die voraussichtliche Länge der Wartungsarbeiten in Form eines Wartungsfensters mitgeteilt. Der Dienst steht während Wartungs- und Erweiterungsarbeiten eingeschränkt oder nicht zur Verfügung.

### 8. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft oder eine von der Gesellschaft beauftragte externe Firma beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

#### 8.1 Servicelevel

Die Leistung Standard-Service ist mit dem Grundpreis abgegolten. Supportanfragen können per E-Mail an [iw-support@pfalzkom-manet.de](mailto:iw-support@pfalzkom-manet.de) gesendet werden.

## E-MAIL SOLUTION

### 8.2 Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch unter der Rufnummer 0621 5853000 oder unter [iw-support@pfalzkom-manet.de](mailto:iw-support@pfalzkom-manet.de) entgegen.

### 8.3 Servicebereitschaft

Standard-Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz sind.

### 8.4 Reaktionszeit

Standard-Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in 8.3 definierten Servicebereitschaft.

### 8.5 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 8.3 definierten Servicebereitschaftszeit eingehen, wird nach folgenden Störungsklassen kategorisiert:

SK1: Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung des Dienstes nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt ist (System arbeitet nicht).

SK2: Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung des Dienstes zwar beeinträchtigt ist, der produktive Betrieb jedoch fortgeführt werden kann (System arbeitet eingeschränkt).

SK3: Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt ist.

SK4: Fehler innerhalb der Anwendungssoftware (Software Bugs).

Die Störungen werden in der Regel innerhalb folgender Zeiten beseitigt:

SK1: innerhalb von acht Stunden

SK2: am darauf folgenden Arbeitstag

SK3: keine garantierte Zeit

SK4: keine garantierte Zeit

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfristen und abhängig von der Serviceklasse.

### 8.6 Rückmeldung

Die Gesellschaft oder eine externe von der Gesellschaft beauftragte Firma teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch, per Fax oder E-Mail mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

## 9. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) wird die Gesellschaft die Zugänge unverzüglich sperren und ggf. die Softwarelizenzen kündigen. Die Daten und die Logfiles auf den Servern der Gesellschaft werden gelöscht. Das Wiederherstellen der Daten ist nicht möglich.