

Leistungsbeschreibung – Managed Hosted Exchange

Das Systemhaus 2F-IT stellt ihren Kunden mit Hosted Exchange eine Groupware- und E-Mail-Lösung in der Cloud bereit. Der Dienst ermöglicht das zentrale Arbeiten, die Ablage und Verwaltung von E-Mails, Terminen, Kontakten, Aufgaben und weiteren Elementen für mehrere Benutzer. Daten können auf Postfach- oder Ordnebene innerhalb des Unternehmens mit individuellen Berechtigungsstufen geteilt werden. Über das Internet kann von mehreren Standorten gleichzeitig auf die Lösung zugegriffen werden. Alle Daten werden über sichere, verschlüsselte Verbindungen übertragen. Hosted Exchange basiert auf Microsoft Exchange Technologie.

Produktbestandteile & Funktionen:

- ✓ Unterstützung von Microsoft Outlook für Windows ab Version 2010 unter Verwendung von RPC über HTTPS (verschlüsselte Kommunikation zum Server)
- ✓ Unterstützung von Microsoft Outlook für Mac ab Version 2011 unter Verwendung von EWS über HTTPS (verschlüsselte Kommunikation zum Server)
- ✓ Exchange ActiveSync, Zugriff auf E-Mails, Kalender und Kontakte von mobilen Endgeräten
- ✓ Outlook Web App, Webzugriff auf die Funktionen des Servers

Es werden folgende Versionsstände der Softwareprodukte aktuell eingesetzt:

- ✓ Microsoft Exchange 2013
- ✓ Microsoft Outlook Web App 2013
- ✓ Alle Komponenten von Hosted Exchange befinden sich in deutschen Rechenzentren und sind redundant ausgelegt
- ✓ Ein Postfach befindet sich immer auf mindestens zwei Servern mit jeweils eigenen Datenbanken

Postfach-Tarife

Um sich am Exchange-System anzumelden, ist ein Benutzer-Postfach (User-Mailbox) erforderlich. Es werden drei Grundtarife angeboten, die sich im Funktionsumfang und dem enthaltenen Speicherplatz unterscheiden. Die Tarife können beliebig kombiniert werden. Ein Wechsel zwischen den Tarifen ist möglich.

	Exchange Basic	Exchange Standard	Exchange Premium
Postfach Speicher	5GB	10GB	50GB
Outlook Web App	Ja	Ja	Ja
Groupware Funktionen	Ja	Ja	Ja
Exchange Autodiscover	Ja	Ja	Ja
Mobile Endgeräte	Ja	Ja	Ja
Email Absicherung *	Ja	Ja	Ja
Revisionssichere E-Mail - Archivierung	Nein	Nein	Ja

* Antivirus, Antispam, Sandboxing, Benutzerquarantäne

Speicherplatz

Der Auftraggeber erhält mit jedem gebuchten E-Mail-Postfach einen bestimmten freien Speicherplatz, welcher fest an das jeweilige Postfach gekoppelt und nicht übertragbar ist.

Der Nutzer erhält im Normalfall E-Mails über die Auslastung seines Postfachs, wenn die für den Empfang von E-Mails definierten Schwellwerte des zur Verfügung stehenden Speicherplatzes überschritten werden. Bei einer Auslastung der zur Verfügung stehenden Speicherkapazität von 100% wird ein Postfach für weitere eingehende E-Mails gesperrt. In diesem Fall erhalten Absender eine Mitteilung über die Nichtzustellbarkeit ihrer E-Mails.

Benutzern, die den verfügbaren Postfachspeicher aufgebraucht haben, stehen folgende Möglichkeiten zur Auswahl:

- Löschung von Postfachdaten um Speicherplatz freizugeben
- Wechsel auf einen höheren Tarif mit mehr Postfachspeicher
- Buchung einer Erweiterung

Der Tarifwechsel oder die Buchung einer Erweiterung ist mit weiteren Kosten verbunden.

Maximale E-Mailgröße:

Die maximale Brutto-Größe zu empfangender oder zu versendender E-Mails beträgt 100 MB (Netto-Größe ca. 60-70% der Brutto-Größe). Abhängig vom verwendeten E-Mail-Client und Protokoll kann die erlaubte Größe geringer sein.

Spam- und Virenlfilter

Ein umfangreicher Spam- und Virenlfilter ist für alle E-Mail-Adressen, die mit Hosted Exchange betrieben werden, ist im Paket kostenlos enthalten.

Für mehr Details siehe Leistungsbeschreibung "Managed E-Mail Security".

Revisionssichere E-Mail – Archivierung

Eine revisionssichere E-Mail-Archivierungslösung ist in dem Paket "Exchange Premium" kostenlos enthalten.

Für mehr Details siehe Leistungsbeschreibung "Managed E-Mail Archivierung".

Quarantäne

Wird eine E-Mail vom Spam- und Virenlfilter aussortiert, wird sie automatisch in einer Quarantäne gespeichert. Benutzer erhalten automatisch einen Bericht per E-Mail, in dem alle neuen E-Mails in der Quarantäne aufgeführt sind. Die gewünschten E-Mails können über einen Link aus der Quarantäne freigegeben und zugestellt werden. Der Bericht wird als Standard an Wochentagen um 07.00 Uhr und um 13.00 Uhr zugestellt, sofern neue E-Mails in der Quarantäne abgelegt wurden.

E-Mails werden in der Quarantäne für 14 Tage aufbewahrt und danach automatisch und unwiderruflich gelöscht.

Individuelle Anpassungen

Einstellungen wie: Blacklist (Absender blockieren), Whitelist (Absender freigegeben), Ressourcen-Mailboxen, Shared-Mailboxen, Gruppen und Verteilerlisten, E-Mail-Kontakte, Globale Adressliste, Benutzer-Berechtigungen

.....
werden separat mit IT-Support besprochen. 2F-IT behält sich das Recht vor, die Aufwände, die für die Einrichtung angefallen sind, in Rechnung zu stellen.

Voraussetzungen & Einschränkungen

Zur Nutzung der 2F-IT Hosted Exchange Lösung wird eine Internetverbindung benötigt. Abhängig vom verwendeten E-Mail-Client und den hinterlegten Einstellungen kann Hosted Exchange nach der initialen Synchronisation zeitweise auch offline genutzt werden.

Der Betrieb von Hosted Exchange setzt voraus, dass mindestens ein Exchange Benutzer-Postfach (User-Mailbox) vorhanden ist.

Um alle Funktionen von Hosted Exchange nutzen zu können, wird der Einsatz von Microsoft Outlook 2013 für Windows (oder höher) als MAPI Client vorausgesetzt. Andere Clients funktionieren auch, jedoch können damit nicht alle Funktionen genutzt werden.

Um das Outlook Web App mit allen verfügbaren Funktionen aufzurufen wird ein aktueller Browser benötigt. In einer eingeschränkten Version steht die Weboberfläche in fast allen gängigen und älteren Browsern zur Verfügung.

Ein Upgrade auf eine höhere Exchange Version kann seitens 2F-IT jederzeit durchgeführt werden. Dadurch sind eventuell einhergehende Funktionsänderungen (z.B. Abänderungen der Produktfeatures seitens Microsoft) möglich.

Unterstützt werden ausschließlich Clients und Endgeräte, die von den jeweiligen Herstellern noch offiziell unterstützt werden. 2F-IT behält sich das Recht vor, die Liste laufend anzupassen, sollte sich der Status eines Herstellers ändern – z.B. wenn es für bekannte Probleme oder Sicherheitslücken keine neuen Softwareupdates mehr gibt.

2F-IT leistet keinen generellen Support für die verschiedenen Clients und Endgeräte.

Kurzanleitungen zur Einrichtung der gängigen Clients und Endgeräte werden auf Anfrage kostenlos bereitgestellt.

Was leistet 2F-IT:

- ✓ **Betrieb von Serverkomponenten und Software für die bereitgestellten Dienste**
- ✓ **Stetige Aktualisierung von Serverkomponenten und der verwendeten Software**
- ✓ **24/7 Überwachung der Infrastruktur**
- ✓ **Kostenfreier Support für Störungen, durch welche die Nutzung der bereitgestellten Dienste beeinträchtigt wird**
- ✓ **Kostenpflichtiger Support durch ein Experten-Team – z.B. Migrationen, Logfile- Analyse, Fehlerdiagnose auf Client-Systemen**
- ✓ **Kostenpflichtige Installation notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen, sofern Software Komponenten benötigt werden**

Alle nicht explizit in dieser Leistungsbeschreibung ausgewiesenen Leistungen sind optionale Leistungen und nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.