



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

E-Mail Archivierung

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines	1
2. Produktbeschreibung.....	2
2.1. Produktbestandteile & Varianten	2
2.2. Aufbewahrungsdauer.....	2
2.3. Private E-Mails	2
2.4. Suche	3
2.5. Outlook Add-In	3
2.6. Webzugänge und Verwaltungsoberflächen	3
2.7. Revisionszugang.....	4
3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten	5
3.1. Spam- & Virenfilter	5
3.2. Interne E-Mails.....	5
3.3. Controlpanel	5
3.4. Outlook Add-In	5
3.5. Verantwortlichkeiten	6
3.6. Kostenfreier Support	6
4. Optionale Zusatzleistungen	7
4.1 Speichererweiterung	7
4.2 Erhaltung archivierter Daten	7
4.3 Datenimport	7
4.4 Datenexport.....	7
4.5 Kostenpflichtiger Support.....	8

1. Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des Produkts **E-Mail Archivierung** 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 Kunden die nötige Software sowie den Speicherplatz zur Verfügung, die E-Mails des Kunden revisionssicher auf redundanten Speichermedien an mehreren physisch getrennten Standorten (Rechenzentren) innerhalb von Deutschland zu archivieren.

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.

2.1. Produktbestandteile & Varianten

Das Produkt wird als Basislizenz pro Postfach basierend auf dessen E-Mail Adresse gebucht.

Weitere E-Mail-Adressen, die einem Postfach zugewiesen sind (Alias-Adressen), sind kostenlos (Beispiel: max.mustermann@musterfirma.de hat die kostenlosen Alias-Adressen m.mustermann@musterfirma.de und mm@musterfirma.de).

Der Auftraggeber ist dazu verpflichtet Änderungen der Benutzeranzahlen an Skyfillers zu melden, damit die Abrechnung entsprechend angepasst werden kann. Skyfillers überprüft die Benutzeranzahlen stichprobenartig. Abweichungen zwischen gemeldeten Benutzern und aktiven Benutzern können zu Nachberechnungen führen.

Im Preis enthalten ist die Bereitstellung eines Speicherplatzvolumens von 25 GB je gebuchtem Benutzer. Der Speicherplatz wird über alle Benutzer eines Kunden gemittelt berechnet. Hat ein Kunde z.B. 10 Benutzerkonten gebucht, stehen insgesamt $10 \times 25 \text{ GB} = 250 \text{ GB}$ zur Verfügung.

Bei einer Änderung zu einer geringeren Benutzeranzahl (z.B. bei einer Kündigung) bleiben die archivierten Daten der vorherigen Benutzer gemäß den festgelegten Aufbewahrungszeiten weiter im Archiv erhalten. Der Speicherplatzverbrauch wird vom verbleibenden kumulierten Inklusivvolumen abgezogen.

Wird das kumulierte Inklusivvolumen überschritten, werden E-Mails auch weiterhin archiviert. Durch den zusätzlichen Speicherplatzverbrauch entstehen weitere Kosten (siehe Punkt 4. Optionale Zusatzleistungen)

2.2. Aufbewahrungsdauer

Die Aufbewahrungsdauer und Archivierungsausnahmen können auf Domain-, Gruppen- oder Benutzerebene festgelegt werden.

Jede empfangene E-Mail wird entsprechend der Aufbewahrungsdauer gespeichert und gelöscht, die während ihres Empfangs für das zugehörige Konto festgelegt war. Wenn ein Konto nach einer gewissen Zeit von der Archivierung ausgenommen wird, so hat das keine Auswirkung auf die bereits archivierten E-Mails.

Skyfillers ist nicht dafür verantwortlich, dass die konfigurierte Aufbewahrungsdauer und Archivierungsausnahmen den für den Kunden geltenden Gesetzen entsprechen.

2.3. Private E-Mails

Optional kann es Benutzern erlaubt werden, eigene E-Mails als privat zu markieren. Private E-Mails sind bei einer Revision nicht einsehbar.

2.4. Suche

Alle archivierten E-Mails werden indiziert, um eine schnelle Suche zu ermöglichen. Die Suche ist anhand verschiedenster Kriterien möglich. Neben typischen Headerdaten wie Absender, Empfänger und Betreff können Kunden auch nach Anhängen, Volltext oder anderen Eigenschaften einer E-Mail suchen.

Interne E-Mails sind erst nach einiger Zeit in der Suche auffindbar. Der Import findet nicht in Echtzeit statt, weshalb sich die Indexierung und Bereitstellung interner E-Mails verzögert ist. Bitte beachten Sie die Hinweise zu internen E-Mails in Abschnitt 3.2.

2.5. Outlook Add-In

Skyfillers stellt seinen Kunden mit einem Outlook Add-In eine Schnittstelle zum E-Mail Archiv zur Verfügung. Das Outlook Add-In kann optional im Verbund mit Outlook für Windows installiert werden.

Folgende Aktionen stehen unter anderem zur Verfügung:

- + Archivierte Mails lassen sich direkt aus Outlook heraus durchsuchen
- + Archivierte Mails können direkt angezeigt, beantwortet und weitergeleitet werden, als ob die E-Mails lokal im Outlook-Postfach vorlägen
- + E-Mails lassen sich nachträglich ins Archiv importieren

Die Funktionen des Outlook Add-Ins können weiterhin ohne bestehende Internetverbindung genutzt werden. Bei der nächsten Verbindung werden die durchgeführten Anfragen übertragen.

Prinzipiell ist auch eine Nacharchivierung externer E-Mails möglich. Zu beachten ist jedoch, dass lediglich eingehende E-Mails nacharchiviert werden können. Dabei wird die Empfängeradresse immer mit der E-Mail-Adresse des aktuell über das Outlook Add-In angemeldeten Benutzers überschrieben.

2.6. Webzugänge und Verwaltungsoberflächen

Das Produkt **E-Mail Archivierung** kann über das webbasierte Controlpanel vom Auftraggeber selbst administriert werden:

- + <https://panel.skyfillers.com/login>

Auf das Controlpanel können Administratoren und vom Auftraggeber freigeschaltete Benutzer zugreifen. Der Zugriff kann rollenbasiert konfiguriert werden. Nach der erfolgreichen Anmeldung am Controlpanel kann ein Benutzer zwischen den zugewiesenen Rollen wechseln (z.B. Kundenadministrator).

Benutzern stehen unter anderem folgende Funktionen zur Verfügung:

- + Eigene ein- und ausgehende archivierte E-Mails einsehen und durchsuchen
- + Vorschau eigener archivierter E-Mails anzeigen
- + Eigene archivierte E-Mail erneut zustellen
- + Eigene archivierte E-Mails als privat markieren (optional)

Administratoren stehen unter anderem folgende Funktionen zur Verfügung:

- + Alle ein- und ausgehend archivierten E-Mails anzeigen (Zeitstempel, Absender, Empfänger, Betreff, Dateinamen von Anhängen, Größe)
- + Archivierte E-Mails an ursprünglichen Empfänger erneut zustellen
- + Archivierte E-Mails als privat markieren (optional)
- + Hinzufügen von Domains, die archiviert werden sollen
- + Konfiguration von Archivierungsausnahmen
- + Revisionszugang freischalten

2.7. Revisionszugang

Im Controlpanel kann ein Administrator einen Revisionszugang für einen Benutzer freischalten. Es muss immer ein zweiter Benutzer ausgewählt sein, der den Zugang zusätzlich freischaltet (Vier-Augen-Prinzip).

Der Zugriff ist zeitlich begrenzt. Zudem kann die Zeitspanne der archivierten E-Mails, auf die zugegriffen werden darf, festgelegt werden.

Alle Zugriffe von Revisoren werden im System protokolliert und können von Administratoren eingesehen werden.

3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten

Um die E-Mail Archivierung von Skyfillers einsetzen zu können, müssen kundenseitig die folgend beschriebenen Voraussetzungen erfüllt werden.

3.1. Spam- & Virentfilter

Die E-Mail Archivierung ist eine Erweiterung des Spam- & Virentfilters und setzt dessen Nutzung voraus. Ausgehende E-Mails werden nur archiviert, wenn diese über den entsprechenden Smarthost des Spam- & Virentfilters gesendet werden. Weitere Details finden sich in der Leistungsbeschreibung des Spam- & Virentfilters.

3.2. Interne E-Mails

Interne E-Mails werden nur archiviert, wenn das verwendete Mailsystem eine Journal-Funktion bereitstellt, um interne E-Mails an eine festgelegte Adresse bei Skyfillers weiterzuleiten oder zur automatischen Abholung in einem Postfach zu sammeln. Der Import von internen E-Mails erfolgt nicht in Echtzeit. Interne E-Mails tauchen daher verzögert im Archiv und in der Suche auf.

Falls interne E-Mails in einem Postfach zur Abholung bereitgestellt werden, müssen die Zugangsdaten dem Skyfillers Support mitgeteilt werden.

3.3. Controlpanel

Der Zugriff auf das Controlpanel setzt einen aktuellen Browser voraus. Folgende Browser können verwendet werden: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari.

3.4. Outlook Add-In

Folgende Betriebssysteme werden bei der Installation unterstützt:

- + Windows 7 (32-Bit und 64-Bit).
- + Windows 8 und 8.1 (32-Bit und 64-Bit).
- + Windows 10 (32-Bit und 64-Bit).

Folgende Microsoft Outlook Versionen werden unterstützt:

- + Outlook 2013 (32-Bit und 64-Bit).
- + Outlook 2016 (32-Bit und 64-Bit).

Für den Betrieb des Outlook Add-Ins muss die Microsoft .NET 4.5 Framework-Systemerweiterung von Microsoft installiert sein. Bei der Installation wird geprüft, ob die benötigten Komponenten auf dem PC verfügbar sind. Fehlen Komponenten, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Es müssen dann die entsprechenden Systemerweiterungen von Microsoft vorinstalliert werden.

3.5. 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
- + Zuordnung sämtlicher Aliasadressen zum richtigen Benutzer über das Controlpanel
- + Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der eingesetzten Software

Für folgende Aufgaben ist Skyfillers verantwortlich:

- + Bereitstellung von Produktdokumentationen (Ersteinrichtung, FAQ oder Handbücher) für den Endkunden
- + Betrieb von Serverkomponenten und Software für die bereitgestellten Dienste
- + Stetige Aktualisierung von Serverkomponenten und der verwendeten Software
- + 24/7 Überwachung der Infrastruktur

3.6. 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 zur E-Mail Archivierung von Skyfillers hinzugebucht werden.

4.1 Speichererweiterung

Sollte das E-Mail Archiv für einen Kunden den inkludierten, kumulierten Speicherplatz übersteigen, kann zusätzlicher Speicherplatz in Schritten von jeweils 1 GB hinzugebucht werden.

4.2 Erhaltung archivierter Daten

Optional können die archivierten E-Mails eines Nutzers nach Deaktivierung der E-Mail Archivierung erhalten werden. Die Erhaltung wird monatlich basierend auf dem genutzten Speicherplatz in Schritten zu je 1 GB berechnet.

4.3 Datenimport

Auf Anfrage ist der Nachimport bestehender E-Mail-Daten kostenpflichtig möglich.

Die Daten müssen in einem festgelegten Format angeliefert werden. Die technischen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen können bei Skyfillers erfragt werden. Skyfillers ist nicht für einen Fehlimport verursacht durch fehlerhafte Dateien verantwortlich.

Die Kosten für diesen Dienst setzen sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- + Grundkosten für den Dienst
- + Kosten je GB Datenvolumen
- + Versandkosten je externem Datenträger (abhängig von der Form der Datenanlieferung)

4.4 Datenexport

Ein kompletter Archivexport kann jederzeit kostenpflichtig angefordert werden. Der Export wird in Form von E-Mail-Rohdaten (im EML-Format) auf einem externen Datenträger verschlüsselt bereitgestellt.

Die Kosten für diesen Dienst setzen sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- + Grundkosten für den Dienst
- + Kosten je GB Datenvolumen
- + Versandkosten (länderabhängig)

Zudem kann das Archiv eines einzelnen Postfaches inklusive der hinterlegten Aliasadressen als PST-Datei zum Download angefordert werden.

4.5 Kostenpflichtiger Support

Der Skyfillers Support kann nach Rücksprache technischen Support für Themen leisten, die nicht vom kostenlosen Support umfasst sind. Diese Leistung umfasst sowohl Problemlösung als auch die Beratung rund um technische Fragestellungen. Die aktuellen Stundensätze und Abrechnungsmodalitäten sind jederzeit unter <https://www.skyfillers.com/de/stundensaetze.html> abrufbar.