



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

E-Mail Verschlüsselung

INHALT

1. Allgemein	3
2. Produktbeschreibung	3
2.1 Tarife	4
2.2 Richtlinien	4
2.3 Zertifikate Abonnement	5
2.4.Outlook Add-In	5
2.5. Webzugänge und Verwaltungsoberflächen	5
2.6. Optionale kostenpflichtige Leistungen	6
3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten	6
3.1 Controlpanel.....	6
3.2 Outlook Add-In	6
3.3 Verantwortlichkeiten	7
3.4 Zweck des Websafes	7
3.5 Garantien	7
4. Optionale Zusatzleistungen	8
4.1 Import bestehender Zertifikate	8
4.2 Export gebuchter Zertifikate	8
4.3 Kostenpflichtiger Support	8

1. ALLGEMEIN

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des Produkts **E-Mail Verschlüsselung** 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 E-Mail Verschlüsselung, die seitens der 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

Die E-Mail Verschlüsselung ist eine Erweiterung des Spam- & Virenfilters und setzt dessen Nutzung voraus.

Skyfillers verschlüsselt und signiert ausgehende E-Mails und entschlüsselt eingehende E-Mails des Auftraggebers entsprechend den eingestellten Richtlinien.

Ausgehende E-Mails werden per S/MIME oder PGP signiert, sofern die dazu nötigen privaten Schlüssel im Zertifikatsspeicher vorliegen. Genauso werden eingehende, per S/MIME oder PGP verschlüsselte E-Mail entschlüsselt, wenn die dazu nötigen privaten Schlüssel im Zertifikatsspeicher vorliegen.

Die Richtlinien zur Verschlüsselung ausgehender E-Mails können von autorisierten Benutzern des Auftraggebers im Controlpanel eingestellt werden.

Je nach Einstellung der Richtlinien werden ausgehende E-Mails:

- + mit dem öffentlichen Schlüssel des Empfängers per S/MIME oder PGP verschlüsselt übertragen,
- + nicht verschlüsselt, aber über einen per TLS verschlüsselten Kanal übertragen,
- + über einen mit DANE geprüften und verschlüsselten Kanal übertragen,
- + im geschützten Skyfillers Websafe für den Empfänger bereitgestellt,
- + unverschlüsselt übertragen.

Die Richtlinien (Policies) können durch autorisierte Benutzer im Controlpanel gesetzt werden. Die Verschlüsselung einer E-Mail kann zusätzlich durch den Benutzer beim Versand über einen Betreff-Zusatz („Tag“) oder das Outlook Add-In sichergestellt werden.

Sofern die Richtlinie zwingend die verschlüsselte Übertragung vorsieht, aber der dazu nötige öffentliche Schlüssel des Empfängers aber nicht im Zertifikatsspeicher vorliegt und die ggf. eingestellte Übertragung per TLS vom empfangenden Server nicht unterstützt wird, werden ausgehende E-Mails an diesen Empfänger zurückgewiesen und nicht übertragen.

Eingehende, per S/MIME oder PGP verschlüsselte E-Mails werden automatisch entschlüsselt, sofern der dazu nötige private Schlüssel des Empfängers im Zertifikatsspeicher vorliegt.

Öffentliche Schlüssel werden automatisch aus Signaturen eingehender E-Mails extrahiert und im Zertifikatsspeicher hinterlegt.

Private Schlüssel für Benutzer des Auftraggebers können per Controlpanel bestellt werden und werden dann automatisch im Zertifikatsspeicher abgelegt. Der Import vorhandener privater Schlüssel ist optional durch den Skyfillers Support möglich.

Skyfillers stellt den Support autorisierter Benutzer sicher, soweit es die Systeme von Skyfillers betrifft. Der Support von externen Systemen ist nicht Bestandteil dieses Leistungsumfangs.

2.1 Tarife

Die E-Mail Verschlüsselung wird pro Benutzer abgerechnet und muss immer für die gesamte Domain gebucht werden.

Weitere E-Mail-Adressen, die einem Benutzer zugewiesen sind (Alias-Adressen), und allgemeine Service-Adressen, die keinem Benutzer angehören, 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.

2.2 Richtlinien

Für ein- und ausgehende E-Mails lassen sich Richtlinien zur Verschlüsselung festlegen.

Es lassen sich unter anderem folgende Kriterien für eine Richtlinie einstellen:

- + Absender
- + Empfänger
- + IP-Adresse
- + Hostname

Für eingehende E-Mails stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- + Unverschlüsselte E-Mails erlauben
- + TLS erzwingen
- + DANE erzwingen (optional)

Für ausgehende E-Mails stehen folgende Aktionen zur Verfügung:

- + Unverschlüsselte E-Mails erlauben
- + TLS erzwingen
- + DANE erzwingen (optional)

- + S/MIME erzwingen
- + PGP erzwingen
- + Websafe erzwingen

Wird die Verschlüsselung für ausgehende E-Mails mit mehreren Verschlüsselungsmethoden erzwungen, dann gilt eine E-Mail als verschlüsselt, wenn eine der Methoden erfolgreich angewandt wurde.

2.3 Zertifikate Abonnement

E-Mail Zertifikate, die über das Controlpanel bestellt worden sind, können abonniert werden. Abonnierte Zertifikate werden automatisch vor Ablauf erneuert (jährlich). Die Buchung und Erneuerung von Zertifikaten sind kostenpflichtig.

2.4.Outlook Add-In

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

Folgende Aktionen stehen unter anderem zur Verfügung:

- + E-Mail signieren, falls möglich
- + E-Mail verschlüsseln, falls möglich

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

Weitere Details sind unter Punkt **3.2 Outlook Add-In** beschrieben.

2.5. Webzugänge und Verwaltungsoberflächen

Das Produkt E-Mail Verschlüsselung 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 geregelt werden. Nach der erfolgreichen Anmeldung am Controlpanel kann ein Benutzer zwischen den zugewiesenen Rollen wechseln (z.B. Kundenadministrator).

Administratoren stehen unter anderem folgende Funktionen zur Verfügung:

- + Verschlüsselungsmethode für ein- und ausgehende E-Mails der letzten 90 Tage einsehen
- + Verfügbare Verschlüsselungsmethoden auswählen
- + S/MIME E-Mail-Zertifikate bestellen
- + Verschlüsselungsrichtlinien einrichten und verwalten

2.6. Optionale kostenpflichtige Leistungen

Folgende Leistungen können optional hinzugebucht werden:

Leistungen	Einheit
S/MIME E-Mail-Zertifikat (zur Signierung und Verschlüsselung)	je E-Mail-Adresse
PGP E-Mail-Zertifikat (zur Signierung und Verschlüsselung)	je E-Mail-Adresse

3. VORAUSSETZUNGEN, EINSCHRÄNKUNGEN & VERANTWORTLICHKEITEN

Die E-Mail Verschlüsselung ist eine Erweiterung des Spam- & Virenfilters und setzt die Nutzung eines der folgenden Produkte voraus:

- + Spam- & Virenfilter
- + Hosted Exchange (Spam- & Virenfilter ist fest integriert)

Ausgehende E-Mails werden nur verschlüsselt, wenn diese über den entsprechenden Smarthost des Spam- & Virenfilters gesendet werden. Weitere Details finden sich in der Leistungsbeschreibung des **Spam- & Virenfilters**.

3.1 Controlpanel

Für den Zugriff auf das Controlpanel empfehlen wir, einen aktuellen Browser zu verwenden. (z.B. Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari).

3.2 Outlook Add-In

Folgende Betriebssysteme werden bei der Installation unterstützt:

- + Windows 10

Folgende Microsoft Outlook Versionen werden unterstützt:

- + Outlook 2016
- + Outlook 2019

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.

3.3 Verantwortlichkeiten

Für folgende Aufgaben ist der Auftraggeber verantwortlich:

- + Benennung eines verantwortlichen Ansprechpartners
- + Installation notwendiger Software-Komponenten auf den Client-Systemen
- + Pflege und Konfiguration notwendiger Software-Komponenten auf den Client Systemen
- + 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
- + Kostenfreier Support für Störungen, durch die die Nutzung der bereitgestellten Dienste beeinträchtigt wird sowie bei der Ersteinrichtung insofern keine Handbücher dazu von Skyfillers bereitgestellt werden.
- + Kostenpflichtiger Support durch ein Experten-Team – z.B. Migrationen, Logfile- Analyse, Fehlerdiagnose auf Client-Systemen

3.4 Zweck des Websafes

Der Websafe dient als Fallback für den Fall, dass die E-Mail Verschlüsselung über alle anderen ausgewählten Methoden nicht möglich ist und auch die TLS-Transportverschlüsselung nicht genutzt werden kann. Er kann nicht als einzige und damit primäre Verschlüsselungsmethode eingesetzt werden.

3.5 Garantien

Skyfillers stellt die Geheimhaltung der im Zertifikatsspeicher gespeicherten privaten Schlüssel des Auftraggebers sicher. Die Pflicht zur Geheimhaltung besteht auch nach Ende dieses Vertrags fort.

4. OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

Die folgenden Leistungen können optional zur E-Mail Verschlüsselung von Skyfillers gebucht werden.

4.1 Import bestehender Zertifikate

Auf Anfrage ist der Import vorhandener E-Mail-Zertifikate kostenpflichtig möglich.

Die Zertifikate 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:

- + Kostenpauschale je Zertifikat

4.2 Export gebuchter Zertifikate

Auf Anfrage werden die privaten Schlüssel der gebuchten Zertifikate durch den Skyfillers Support kostenlos bereitgestellt.

4.3 Kostenpflichtiger Support

Skyfillers leistet nach Rücksprache kostenpflichtigen Support für Themen, die nicht vom kostenlosen Support abgedeckt werden. Dazu gehören unter anderem:

- + Behebung von Anwenderproblemen mit der eingesetzten Software per Fernwartung
- + Schulungen zu Bedienung der eingesetzten Software
- + Einrichtung oder Konfiguration der Software per Fernwartung

Die Kosten für diesen Dienst werden nach Durchführung der Leistung abgerechnet. Die Berechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt basierend auf folgenden Stundesätzen:

- + Support innerhalb der Geschäftszeiten (werktags 9.00-17.00 Uhr): 100,00 €/h zzgl. USt.
- + Support außerhalb der Geschäftszeiten (werktags 17.00-22.00 Uhr): 150,00 €/h zzgl. USt.
- + Support außerhalb der Geschäftszeiten (werktags 22.00-9.00 Uhr, Samstags, Sonntags und an Feiertagen): 200,00 €/h zzgl. USt.