



## LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Hosted Exchange

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Allgemein</b>	1
<b>2. Produktbeschreibung</b>	2
2.1. Generelle Funktionen	2
2.2. Postfach-Tarife	3
2.3. Exchange Autodiscover	5
2.4. Maximale E-Mailgröße	6
2.5. Spam- und Virentfilter	6
2.6. Ressourcen-Mailboxen	7
2.7. Shared-Mailboxen	7
2.8. Gruppen und Verteilerlisten	7
2.9. E-Mail-Kontakte	8
2.10. Globale Adressliste	8
2.11. Berechtigungsverwaltung	8
2.12. Passwortrichtlinien	9
2.13. Webzugänge und Verwaltungsoberflächen	9
<b>3. Voraussetzungen, Einschränkungen &amp; Verantwortlichkeiten</b>	11
3.1. Unterstützte Clients & Endgeräte	11
3.2. Exchange Autodiscover	12
3.3. E-Mail Empfang	12
3.4. Verantwortlichkeiten	12
3.1. Kostenfreier Support	12
<b>4. Optionale Zusatzleistungen</b>	13
4.1. Migration	13
4.2. Datenimport	13
4.3. Datenexport	13
4.4. Wiederherstellung aus Datensicherung	14
4.5. Einrichtung von Firewall-Regel für unverschlüsselten Datenverkehr	14
4.6. Kostenpflichtiger Support	14

## 1. Allgemein

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des Produkts **Hosted Exchange** 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 Hosted Exchange, 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

Skyfillers stellt dem Auftraggeber eine Groupware- und E-Mail-Lösung basierend auf Microsoft Exchange in den Skyfillers Rechenzentren zur Verfügung. Über das Internet kann von mehreren Standorten gleichzeitig auf die Lösung zugegriffen werden. Alle Daten werden über sichere, verschlüsselte Verbindungen übertragen.

Hosted Exchange umfasst folgende wichtige Funktionen:

- + Unterstützung von Microsoft Outlook für Windows ab Version 2013 (verschlüsselte Kommunikation zum Server),
- + Unterstützung von Microsoft Outlook für Mac ab Version 2016 unter Verwendung von EWS über HTTPS (verschlüsselte Kommunikation zum Server),
- + Exchange ActiveSync, Zugriff auf E-Mails, Kalender und Kontakte von mobilen Endgeräten;
- + Outlook on the web, Webzugriff auf die Funktionen des Servers;
- + E-Mail-Abwurf mittels IMAP4 und POP3;
- + E-Mail-Zustellung per SMTP;

Es werden folgende Versionsstände der Softwareprodukte aktuell eingesetzt:

- + Microsoft Exchange 2016
- + Microsoft Outlook on the web 2016
- + Microsoft Outlook 2013, 2016 und 2019
- + Microsoft Outlook 2016 for Mac und 2019 for Mac

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.

Alle Komponenten von Hosted Exchange befinden sich in deutschen Rechenzentren und sind redundant ausgelegt (Load Balancer, Exchange Server, Mailbox Datenbanken, Speichermedien).

Ein Postfach befindet sich immer auf mindestens zwei Servern mit jeweils eigenen Datenbanken. Alle Mailbox Datenbanken befinden sich auf redundanten Speichermedien.

### 2.1. Generelle Funktionen

Folgende Funktionen sind generell in Hosted Exchange enthalten.

Globale Adressliste (GAL)	Ja
Ein-/Ausblenden von Objekten in GAL möglich <i>Postfächer, Gruppen, Verteilerlisten, E-Mail-Kontakte</i>	Ja
Spam- & Virenschutz für alle E-Mail-Adressen im Exchange System	Ja
Gruppen und E-Mail-Verteilerlisten	Ja
Dynamische Verteilerlisten	Ja

E-Mail Weiterleitungen (inkl. Externer Adressen)	Ja
E-Mail-Kontakte (Mail Contacts)	Ja
Ressourcen-Mailboxen (Räume, Ausstattung) – inklusive automatischer Buchungshandhabung	Ja
Shared-Mailboxen	Ja
Öffentliche Ordner	auf Anfrage <sup>3</sup>
Sicherheitsgruppen zur Rechtevergabe in Gruppen	Ja
Mehrere Exchange Organisationen	auf Anfrage
Maximale Anzahl an Postfächern	unbegrenzt
Maximale Anzahl SMTP-/E-Mail-Domains	unbegrenzt
Maximale Anzahl weiterer Alias E-Mail-Adressen	unbegrenzt <sup>4</sup>
Maximale Anzahl E-Mail-Kontakte (Mail Contacts)	unbegrenzt <sup>4</sup>
Maximale Anzahl Verteilerlisten (Distributionslisten)	unbegrenzt <sup>4</sup>

<sup>3</sup> Es wird empfohlen Shared-Mailboxen zu verwenden, da öffentliche Ordner nur noch bedingt von Microsoft unterstützt werden.

<sup>4</sup> Skyfillers behält sich vor, dem Kunden bei Missbrauch dieser Limits zu kündigen. Als missbräuchlich gilt Verhalten, welches zu stark erhöhter Last auf unseren Systemen führt oder zum Umgehen unseres Geschäftsmodells dient.

## 2.2. Postfach-Tarife

Die Buchung und Berechnung von Hosted Exchange erfolgt auf Basis von Postfächern (Mailboxen). Skyfillers bietet zwei Grundtarife an, die sich im Funktionsumfang unterscheiden. Zudem werden Postfächer mit unterschiedlichem Speichervolumen bereitgestellt. Die Tarife können innerhalb der Organisation des Auftraggebers beliebig kombiniert werden. Ein Wechsel zwischen den Tarifen ist möglich.

User-Mailboxen	Exchange Basic	Exchange Standard
Postfachspeicher	5 GB	5, 50 oder 100 GB
Outlook on the web	Ja	Ja
IMAP/POP3/SMTP	Ja	Ja
Groupware Funktionen	Nein	Ja
Exchange Autodiscover	Nein	Ja
Mobile Endgeräte (Exchange ActiveSync)	Nein	Ja
Push Nachrichten (Outlook on the web)	Ja	Ja
Push Nachrichten (Mobile Endgeräte)	Nein	Ja

Spam- und Virenfilter	Ja	Ja
Microsoft Outlook Lizenz	Nein	optional
Exchange Enterprise Online Archiv	Nein	optional
BlackBerry Enterprise	Nein	auf Anfrage

### 2.2.1. 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.

Benutzer 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 der Exchange Enterprise Erweiterung.

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

Warnhinweise	Postfachgröße 5 GB	Postfachgröße 50 GB	Postfachgröße 100 GB
Speicherplatzbelegung, ab der dem Endbenutzer ein Warnhinweis im Postfach abgelegt wird, dass der maximale Füllstand bald erreicht ist	4,5 GB	49 GB	98 GB
Speicherplatzbelegung, ab der der Endbenutzer keine E-Mails mehr versenden kann	4,75 GB	49,5 GB	99 GB
Speicherplatzbelegung, ab der der Endbenutzer keine E-Mails mehr empfangen und andere Daten im Postfach speichern kann	5 GB	50 GB	100 GB

### 2.2.2. Technische Details

Folgende Funktionen sind in den Benutzer-Postfach-Tarifen enthalten.

Postfach-Tarife	Exchange Basic	Exchange Standard
E-Mail Postfächer	1	1
Postfachspeicher	5 GB	5, 50 oder 100 GB

Postfach Datentransfer pro Monat	unbegrenzt	unbegrenzt
Spam- und Virenschutz	Ja	Ja
Outlook on the web (OWA) – inkl. Offline-Zugriff	Ja	Ja
IMAP4 (SSL/TLS), POP3 (SSL/TLS), SMTP (STARTTLS)	Ja	Ja
Groupware Funktionen	Nein	Ja
Zugriff auf geteilte Postfächer und Ordner	Nein	Ja
Freigabe von Ordnern (E-Mails, Kalender, Kontakte, Aufgaben)	Nein	Ja
Exchange Autodiscover	Nein	Ja
Outlook Anywhere (RPC over HTTPS)	Nein	Ja
Exchange MAPI over HTTPS	Nein	Ja
Exchange Web Services (EWS)	Nein	Ja
Outlook Online Mode	Nein	Ja
Exchange ActiveSync (EAS) – Mobile Sync	Nein	Ja
Maximale Anzahl ActiveSync Gerätepartnerschaften	Keine	10 <sup>1</sup>
Push Nachrichten (Outlook on the web)	Ja	Ja
Push Nachrichten (Mobile Endgeräte)	Nein	Ja
E-Mail Regeln zur automatischen Sortierung und anderen Aufgaben	Ja <sup>2</sup>	Ja
Abwesenheitsassistent (Zeitgesteuerte Abwesenheitsnotiz)	Ja <sup>2</sup>	Ja
Aufbewahrung von gelöschten Elementen (Deleted Item Retention Period)	90 Tage	90 Tage
Exchange Online Archiv	Nein	optional
Microsoft Outlook Lizenz für Windows oder Mac	Nein	optional

<sup>1</sup> Optional weitere ActiveSync Gerätepartnerschaften möglich.

<sup>2</sup> Die Funktionen sind im Outlook on the web verfügbar.

### 2.3. Exchange Autodiscover

Die Exchange Autodiscover Funktion ermöglicht die automatische Einrichtung vieler Clients anhand von Benutzer E-Mail-Adresse und Passwort (z.B. Microsoft Outlook und viele mobile Endgeräte).

Die manuelle Einrichtung ist mit einigen Clients nicht möglich und Exchange Autodiscover somit zwingend erforderlich.

Weitere Details sind unter Punkt **3 Voraussetzungen** beschrieben.

## 2.4. Maximale E-Mailgröße

Die maximale Brutto-Größe zu empfangender oder zu versendender E-Mails beträgt 250 MB (Netto-Größe ca. 60-70% der Brutto-Größe).

Abhängig vom verwendeten E-Mail-Client und Protokoll kann die erlaubte Größe geringer sein:

Clients und Protokolle	Größe
Microsoft Outlook für Windows Exchange MAPI over HTTPS, Outlook Anywhere (RPC over HTTPS)	250 MB
Microsoft Outlook für Mac, Apple Mail (OS X) Exchange Web Services (EWS)	100 MB
Outlook on the web	50 MB
Mobile Endgeräte (Smartphone, Tablet) Exchange ActiveSync (EAS)	30 MB
SMTP-Verbindung	250 MB

## 2.5. Spam- und Virenfilter

Ein umfangreicher Spam- und Virenfilter ist für alle E-Mail-Adressen, die mit Hosted Exchange betrieben werden, kostenlos enthalten. E-Mail-Adressen und Domains, die auf andere Mailsysteme verweisen, sind nicht enthalten und werden separat abgerechnet.

Es werden folgende E-Mails und Inhalte gefiltert:

- + Spam
- + Viren
- + Phishing
- + Infomail/Newsletter (optional)
- + Dateianhänge bestimmter Formate (optional)

### 2.5.1. Quarantäne

Wird eine E-Mail vom Spam- und Virenfilter 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 7 Uhr zugestellt, sofern neue E-Mails in der Quarantäne abgelegt wurden. Der Zustellungszeitpunkt lässt sich je Benutzer individuell anpassen.

E-Mails werden in der Quarantäne für 90 Tage aufbewahrt und danach automatisch und unwiderruflich gelöscht.

Die Spamquarantäne kann global abgeschaltet werden. Erkannte Spammails werden dann direkt ins Postfach zugestellt und anstelle im Betreff mit einem entsprechenden Schlagwort gekennzeichnet – z.B. „[SPAM]“.



### 2.5.2. Individuelle Anpassungen

Für die gesamte Hosted Exchange Umgebung existieren globale Spam- und Virenfilter-Richtlinien, die fortlaufend gepflegt und aktualisiert werden, um stets das bestmögliche Filterresultat zu erzielen.

Das Filterresultat kann unter anderem durch folgende Einstellungen individuell beeinflusst werden:

- + Blacklist (Absender blockieren)
- + Whitelist (Absender freigegeben)
- + Infomail-Filter aktivieren (je Benutzer oder global)
- + Spezielle Regeln für Dateianhänge
- + Spezielle Regeln zum ignorieren anderer Filterresultate

Weitere Details sind in der Leistungsbeschreibung des **Spam- und Virenfilters** beschrieben.

### 2.6. Ressourcen-Mailboxen

Ressourcen-Postfächer (Ressourcen-Mailbox) können zur Buchung und Verwaltung von gemeinsamen Räumlichkeiten oder Arbeitsmitteln verwendet werden, wie z.B. Besprechungsräume, Beamer, Laptops oder Fahrzeuge. Als Standard können alle Benutzer eine Ressource buchen. Die Buchung wird automatisch bestätigt, sofern kein Konflikt mit bestehenden Buchungen auftritt. Die Buchungsmöglichkeiten können jederzeit in den Ressourcen-Einstellungen im Controlpanel oder Outlook on the web angepasst werden, sofern die entsprechenden Berechtigungen vorhanden sind.

Ressourcen-Mailboxen können durch den Auftraggeber selbst angelegt werden. 1 Ressourcen-Mailbox ist pro User-Mailbox kostenfrei nutzbar.

### 2.7. Shared-Mailboxen

Geteilte Postfächer (Shared-Mailboxen) sind Postfächer, die von mehreren Benutzern gleichzeitig genutzt werden können. Der Zugriff wird über Freigabeberechtigungen gesteuert und kann auf Ordner Ebene bestimmt werden. Der Zugriff auf geteilte Postfächer erfordert mindestens ein Exchange Standard-Postfach.

Geteilte Postfächer können z.B. E-Mails empfangen und für geteilte Kalender oder Kontakte verwendet werden. Sie werden gemäß aktueller Preisliste berechnet. Optional ist separater Speicherplatz für geteilte Postfächer buchbar.

### 2.8. Gruppen und Verteilerlisten

Folgende Gruppen können über das Controlpanel eingerichtet und verwaltet werden:

- + E-Mail-Gruppen (Distributionslisten),
- + Raum-Gruppen (zum Gruppieren von Raum-Ressourcen),
- + Sicherheitsgruppen (zur Berechtigungsvergabe),
- + Dynamische Distributionslisten (dynamische Empfängerliste anhand von Suchparametern wie Empfängertyp oder Abteilung).

## 2.9. E-Mail-Kontakte

E-Mail-Kontakte (Mail Contacts) können über das Controlpanel erstellt und verwaltet werden.

E-Mail-Kontakte können eine externe E-Mail-Adresse erhalten, um E-Mails, die vom Exchange-System verarbeitet werden, an externe Empfänger weiterzuleiten.

## 2.10. Globale Adressliste

Postfächer, Gruppen und Mail Contacts einer Exchange Organisation werden in Form einer globalen Adressliste (GAL) abgebildet. Die GAL steht jedem Benutzer im Client zur Verfügung (z.B. Microsoft Outlook und Outlook on the web).

Einzelne Postfächer und andere Objekte lassen sich gezielt aus dem Adressbuch (GAL) ausblenden und lassen sich dann nicht mehr auswählen. Ob ein Objekt in der GAL ausgeblendet werden soll, kann jederzeit im Controlpanel eingestellt werden. Folgende Objekte lassen sich ausblenden:

- + Postfächer
- + Gruppen und Verteilerlisten
- + E-Mail-Kontakte

Änderungen in der GAL werden je nach Client sofort oder innerhalb von maximal 24 Stunden aktiv.

Die globale Adressliste dient als Grundlage zur Berechtigungsvergabe. Postfächer, die ausgeblendet sind, können daher weder auf Postfach- noch auf Ordner Ebene mit anderen Benutzern geteilt werden.

## 2.11. Berechtigungsverwaltung

Im Controlpanel können Vollzugriffs- und Senden-als-Berechtigungen für Postfächer und Gruppen erteilt werden.

Für Postfächer sind folgende Berechtigungseinstellungen möglich:

- + „Vollzugriff“-Berechtigung (Full Access) für Benutzer oder Sicherheitsgruppen erteilen oder widerrufen
- + „Senden als“-Berechtigung (Send as) für Benutzer erteilen oder widerrufen
- + „Senden im Auftrag von“-Berechtigung (Send on behalf) für Benutzer erteilen oder widerrufen

Für Gruppen sind folgende Berechtigungseinstellungen möglich:

- + „Senden als“-Berechtigung (Send as) für Benutzer erteilen oder widerrufen

Individuelle Ordnerberechtigungen können in Microsoft Outlook für das eigene Postfach für Benutzer und Gruppen festgelegt werden. Benutzer mit Vollzugriffsrechten auf ein anderes Postfach können zudem auch die Berechtigungen für das andere Postfach auf Ordner Ebene einstellen.

## 2.12. Passwortrichtlinien

Auf Anfrage hinterlegt Skyfillers individuelle Passwortrichtlinien für den Auftraggeber. Damit wird gesteuert, wie die Nutzer des Auftraggebers ihre Passwörter gestalten dürfen und wie häufig diese zu ändern sind.

## 2.13. Webzugänge und Verwaltungsoberflächen

Das Produkt Hosted Exchange kann über das webbasierte Controlpanel vom Auftraggeber selbst administriert werden. Es stehen folgende Möglichkeiten zur Administration zur Verfügung:

### 2.13.1. Outlook on the web

Der webbasierte Zugriff für jeden Benutzer über einen Webbrowser. Hier kann ein Benutzer auf seine E-Mails und andere Postfachdaten zugreifen, sein Passwort ändern und postfachspezifische Einstellungen vornehmen.

- + <https://outlook.sfp-net.com/owa>

### 2.13.2. Spam- und Virenfilter

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

### 2.13.3. Controlpanel

Mit den jeweiligen Administrator-Zugangsdaten stehen Konfigurationsseiten zur Verfügung, über die jederzeit Konten und Einstellungen von Hosted Exchange verwaltet werden können.

- + <https://cp.skyfillers.com>

Die erforderlichen Zugangsdaten (Benutzername, Passwort) werden von Skyfillers per E-Mail an die vom Auftraggeber genannte Ansprechperson versandt.

Im Controlpanel stehen unter anderem folgende Funktionen zur Verfügung:

- + Erstellung, Änderung, Löschung von Postfächern
- + Verwaltung weiterer E-Mail-Adressen und E-Mail-Weiterleitungen
- + Verwaltung von Postfach-Berechtigungen
- + Verwaltung von Postfachfunktionen (z.B. verfügbare Protokolle, Begrenzungen, Sprache)
- + Verwaltung von Benutzerkontaktdaten
- + Zurücksetzen von Benutzerpasswörtern

### 2.13.4. Optionale kostenpflichtige Leistungen

Folgende Leistungen können optional zu den Grundtarifen hinzugebucht werden:

Leistungen	Voraussetzung
Microsoft Outlook Miet-Lizenz	Exchange Standard
Exchange Enterprise Option inkl. Online Archiv mit 50 GB	Exchange Standard
BlackBerry Enterprise Service (MDM)	Exchange Standard

---

10 GB zusätzlicher Speicherplatz für Benutzer- oder Shared-Mailboxen	–
Domain Registrierung und Hosting	–

---

### 3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten

Zur Nutzung von Skyfillers Hosted Exchange 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 on the web 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 Skyfillers jederzeit durchgeführt werden. Dadurch sind eventuell einhergehende Funktionsänderungen (z.B. Abänderungen der Produktfeatures seitens Microsoft) möglich.

#### 3.1. Unterstützte Clients & Endgeräte

Unterstützt werden ausschließlich Clients und Endgeräte die von den jeweiligen Herstellern noch offiziell unterstützt werden. Skyfillers 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.

Skyfillers leistet keinen generellen Support für die verschiedenen Clients und Endgeräte.

Anleitungen zur Einrichtung der gängigen Clients und Endgeräte werden kostenlos bereitgestellt.

Es werden aktuell folgende Clients und Endgeräte unterstützt:

- + Microsoft Outlook für Windows – ab Version 2013
- + Microsoft Outlook für Mac – ab Version 2016
- + MacOS Mail, Calendar, Contacts – ab Version 10.12
- + iOS Geräte (iPhone, iPad, iPod Touch) – ab Version 8
- + Android Geräte mit ActiveSync Unterstützung
- + Windows Phone Geräte – ab Version 7
- + Windows Mobile Geräte mit ActiveSync Unterstützung
- + BlackBerry 4.x, 5.x, 6.x und 7.x Geräte (erfordert Skyfillers Blackberry Hosting)
- + BlackBerry 10 Geräte
- + BlackBerry Powered by Android Geräte
- + Geräte und Clients, die sich über die unterstützten Protokolle und Schnittstellen verbinden

Das Verbinden älterer Clients ist auf Anfrage teilweise möglich.

### 3.2. Exchange Autodiscover

Exchange Autodiscover setzt voraus, dass für alle verwendeten Domains eine Subdomain autodiscover.domain.tld eingerichtet wird, die auf eine Serveradresse von Skyfillers verweist.

Die Subdomain muss in den DNS-Einstellungen als CNAME-Eintrag hinterlegt sein. Sofern der Domainanbieter keine CNAME-Einträge unterstützt, kann alternativ ein SRV-Record oder A-Record verwendet werden (nicht empfohlen). Die entsprechenden Zieladressen werden vom Skyfillers Support mitgeteilt.

### 3.3. E-Mail Empfang

Um E-Mails empfangen zu können, müssen die MX-Einträge in den DNS-Einstellungen aller verwendeten Domains auf Serveradressen von Skyfillers geändert werden. Die entsprechenden Zieladressen werden vom Skyfillers Support mitgeteilt.

### 3.4. 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

### 3.1.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 zu Hosted Exchange von Skyfillers gebucht werden.

### 4.1. Migration

Auf Wunsch übernimmt Skyfillers kostenpflichtig die Migration von einem existierenden E-Mail-System zu Skyfillers Hosted Exchange. Abhängig vom Ursprungssystem lassen sich eventuell nicht alle Daten komplett übertragen.

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

- + Grundkosten – Analyse und Aufwandsabschätzung
- + Datenexport/-import nach Aufwand (auf Projektbasis)
- + Kosten je einzurichtendem Client

### 4.2. Datenimport

Auf Wunsch übernimmt Skyfillers kostenpflichtig den Import von existierenden Daten in die Postfächer auf den Skyfillers Servern.

Die Daten müssen im PST-Format geliefert werden. Die enthaltene Ordnerstruktur wird direkt übernommen. Skyfillers ist nicht für einen Fehlimport, verursacht durch fehlerhafte PST-Dateien, verantwortlich.

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

- + Grundkosten – Vorbereitung des Datenimports
- + Kosten je importiertem Postfach
- + Versandkosten je externen Datenträger (abhängig von der Form der Datenanlieferung)

### 4.3. Datenexport

Ein Postfachexport kann jederzeit kostenpflichtig angefordert werden. Der Export wird als PST-Datei bereitgestellt, die sich mit Microsoft Outlook (auf PC und Mac) öffnen und importieren lässt.

Beim Export wird der aktuelle Inhalt des Postfachs gespiegelt. Der Export kann zusätzlich Elemente enthalten, die innerhalb der letzten 90 Tage aus dem Postfach gelöscht worden sind, abhängig davon welche Elemente sich im Deleted Item Retention Speicher befinden.

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

- + Grundkosten – Vorbereitung des Datenexports
- + Kosten je exportiertem Postfach
- + Kosten je externem Datenträger
- + Versandkosten je externem Datenträger

#### 4.4. Wiederherstellung aus Datensicherung

Über den Skyfillers Support kann die Wiederherstellung von Postfächern, Postfachordnern oder einzelnen E-Mails aus einer Datensicherung kostenpflichtig beauftragt werden. Die Wiederherstellung ist nur innerhalb des vereinbarten Aufbewahrungszeitraums der Datensicherung möglich.

Die Wiederherstellung kann nur innerhalb der Geschäftszeiten beauftragt werden. Es kann keine Gewähr dafür übernommen werden, dass ein wiederherzustellendes Element / ein wiederherzustellender Ordner auch tatsächlich Bestandteil der angeforderten Datensicherung ist, z.B. kann ein Element erst nach einer Datensicherung erstellt und bereits vor der nächsten Datensicherung durch den Nutzer gelöscht werden. Die Kosten je Beauftragung zur Wiederherstellung von Daten werden für den Wiederherstellungsversuch berechnet und nicht für die, sofern möglich, erfolgreich wiederhergestellten Daten.

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

- + Kosten je wiederhergestelltem Postfach

#### 4.5. Einrichtung von Firewall-Regel für unverschlüsselten Datenverkehr

Über den Skyfillers Support kann die Einrichtung einer Firewall-Regel kostenpflichtig beauftragt werden, um unverschlüsselte Verbindung mittels IMAP, POP3, SMTP zuzulassen.

Es wird eine statische IP-Adresse vorausgesetzt.

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

- + Kosten je Firewall-Regel/IP-Adresse

#### 4.6. 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.