



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Skyfillers Mailarchiv – powered by MailStore

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----------|
| 1. Allgemeines | 3 |
| 2. Produktbeschreibung..... | 4 |
| 2.1. Produktbestandteile & Varianten | 4 |
| 2.2. Lizenzierung..... | 4 |
| 2.3. Zugriff | 4 |
| 2.4. Speicherplatzzuordnung und -grenzen | 5 |
| 2.5. Anlegen von Nutzern per LDAP..... | 5 |
| 2.6. Postfachabruf | 5 |
| 2.7. Provider-Zugriff..... | 5 |
| 3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten | 6 |
| 3.1. Technische Voraussetzungen | 6 |
| 3.2. Nutzungsgrad | 6 |
| 3.3. Verantwortlichkeiten | 6 |
| 3.4. Kostenfreier Support | 7 |
| 4. Optionale Zusatzleistungen | 7 |
| 4.1 Skyfillers Mailarchiv – powered by MailStore Speichererweiterung..... | 7 |
| 4.2 MailStore Gateway..... | 7 |
| 4.3 Kostenpflichtiger Support..... | 7 |

1. Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des Produkts Skyfillers Mailarchiv – powered by MailStore 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 Auftraggeber Zugriff auf eine gehostete Variante der Software MailStore SPE zur Verfügung. Die Software „MailStore Service Provider Edition“ wird dafür in den Rechenzentren von Skyfillers betrieben. Auch der Speicherplatz, den die Software nutzt, um E-Mails zu archivieren, liegt in diesen Rechenzentren.

Der Funktionsumfang der Software wird vom Hersteller bestimmt. Wenn der Hersteller bestimmte Funktionen nicht mehr unterstützt oder entfernt, können auch wir diese nicht mehr anbieten. Softwareupdates werden durch Skyfillers zeitnah installiert, veraltete Versionen werden grundsätzlich nicht betrieben. Auf Kundenwunsch können eigene Server mit älteren Versionen aufgesetzt werden. Dieses Vorgehen ist allerdings als separates Projekt zu betrachten und explizit nicht durch diese Leistungsbeschreibung beschrieben.

2.1. Produktbestandteile & Varianten

Skyfillers bietet folgende Produktvarianten von Skyfillers Mailarchiv – powered by MailStore an:

- + Skyfillers Mailarchiv inkl. 25 GB – Benutzerlizenz
- + Zusätzlicher Speicherplatz für Skyfillers Mailarchiv – pro GB buchbar

Details zur Software an sich finden Sie auf folgender Webseite:

<https://www.mailstore.com/de/produkte/mailstore-server/>

Skyfillers ist nicht für den Inhalt dieser Webseite verantwortlich.

2.2. Lizenzierung

Die in Punkt 2.1. beschriebenen Benutzerlizenzen werden basierend auf der Anzahl an genutzten Archiven / Folders in der Software berechnet. Dabei ist es nicht relevant, in welchem Verhältnis ein Archiv zu anderen Entitäten innerhalb der Software steht. Jedes der folgenden Szenarien zählt als Benutzerlizenz im Sinne dieses Dokuments und wird entsprechend berechnet:

1. Ein Archiv eines aktuellen Benutzers
2. Ein Altarchiv eines ehemaligen Benutzers, welches aus rechtlichen Gründen bestehen bleiben muss
3. Ein Archiv, welches zu einem Sammelpostfach (z.B. Catchall-Postfach) gehört

2.3. Zugriff

Die Verwaltung des Dienstes ist über verschiedene Zugänge möglich:

- + Die administrative Verwaltung geschieht über eine Software für Windows. Hier werden alle übergeordneten Einstellungen vorgenommen (z.B. Integration mit dem Maildienst, Benutzerverwaltung, Berechtigungen & Archivierungsrichtlinien).
- + Der Zugriff auf die Benutzerarchive ist über einen Webzugang möglich.

- + Zusätzlich ist der Zugriff auf die Benutzerarchive über ein Outlook-Add-In für Windows möglich.

2.4. Speicherplatzzuordnung und -grenzen

Der Speicherplatz wird zwar auf Nutzerbasis gebucht, allerdings technisch pro Instanz (Unternehmen) kumuliert betrachtet. Die 25 GB sind nicht fest an eine Lizenz gebunden. Es können also innerhalb einer Instanz einige Archive die 25 GB überschreiten, wenn andere Archive diesen Grenzwert dafür unterschreiten.

Wird der kumulierte gebuchte Speicherplatz einer Instanz überschritten, werden die Daten trotzdem weiter wie gewohnt gesichert. Der zusätzlich zum gebuchten Kontingent verbrauchte Speicherplatz wird separat berechnet.

2.5. Anlegen von Nutzern per LDAP

Werden Benutzer im System per LDAP hinzugefügt, gibt es die Option, diese automatisch archivieren zu lassen. Ist diese Option aktiviert, wird für alle Benutzer, die über LDAP ermittelt wurden, ein Archiv angelegt und damit eine Lizenz gebucht. Es liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, sicherzustellen, dass über diesen Weg keine ungewünschten Lizenzen gebucht werden.

2.6. Postfachabruf

Bereits archivierte E-Mails dürfen maximal 2x täglich erneut ausgelesen werden. Sollte eine permanente oder besonders hohe Serverauslastung durch eine Instanz verursacht werden, die diese Regelung nicht umsetzt, behält sich Skyfillers das Recht vor, das Abrufintervall und den Zeitpunkt eigenmächtig zu ändern.

Wir empfehlen die Verwendung von Journal-Postfächern, weil diese nach dem Abruf automatisch geleert werden. Diese dürfen auch in kürzeren Intervallen abgerufen werden. Optional kann alternativ oder zusätzlich das MailStore Gateway zur zeitnahen Archivierung von E-Mails verwendet werden (siehe 4.2).

2.7. Provider-Zugriff

Skyfillers behält sich das Recht vor, jederzeit einen administrativen Zugriff auf eine Instanz für sich freizuschalten, um z.B. Verbrauchswerte auszulesen oder Konfigurationsfehler zu beheben.

Skyfillers hat im Normalfall keinen Zugriff auf Archivdaten, die sich innerhalb einer Instanz befinden.

3. Voraussetzungen, Einschränkungen & Verantwortlichkeiten

Um Skyfillers Mailarchiv – powered by MailStore einsetzen zu können, müssen kundenseitig die folgend beschriebenen Voraussetzungen erfüllt werden.

3.1. Technische Voraussetzungen

Die technischen Voraussetzung für den Einsatz des Services können Sie beim Hersteller der Software nachlesen:

<https://www.mailstore.com/de/produkte/mailstore-server/technologie/systemanforderungen/>

Generell verbindet sich die Software über gängige Schnittstellen wie z.B. POP3, IMAP oder Exchange Web Services (EWS), die auch von E-Mail Clients verwendet werden, mit dem Mailsystem und den Postfächern. Das Mailsystem des Auftraggebers muss von den Skyfillers Servern / IP-Bereichen über das Internet erreichbar sein.

3.2. Nutzungsgrad

Nach der initialen Übertragung eines Archivs werden bei üblicher Nutzung der Software lediglich neue Daten übertragen, es fällt entsprechend nicht übermäßig viel Traffic an. Grundsätzlich wird für das Produkt Skyfillers Mailarchiv – powered by MailStore auch kein Traffic berechnet. Skyfillers überwacht jedoch den Traffic der einzelnen Instanzen der Software im Rahmen des standardmäßigen Monitorings und behält sich vor, Auftraggebern, die über mehrere Monate hinweg mehr als 25 GB Traffic pro Nutzeraccount verursachen, Mehrkosten in Rechnung zu stellen.

3.3. 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.
- + Einhaltung der Nutzungs- und Lizenzbedingungen der eingesetzten Software

Für folgende Aufgaben ist Skyfillers verantwortlich:

- + Betrieb von Serverkomponenten und Software für die bereitgestellten Dienste
- + Stetige Aktualisierung von Serverkomponenten und der verwendeten Software
- + 24/7 Überwachung der Infrastruktur

3.4. 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. Dies können zum Beispiel Login- oder Konnektivitätsprobleme sein

4. Optionale Zusatzleistungen

Die folgenden Leistungen können optional für Skyfillers Mailarchiv – powered by MailStore gebucht werden.

4.1 Skyfillers Mailarchiv – powered by MailStore Speichererweiterung

Für den Fall, dass der Inklusivspeicher von 25 GB pro Lizenz nicht ausreicht, kann in GB-Schritten zusätzlicher Speicher für die gesamte Instanz hinzugebucht werden.

4.2 MailStore Gateway

Auf Wunsch können MailStore Gateway Postfächer hinzugebucht werden, um eine zeitlich flexiblere Archivierung zu ermöglichen.

4.3 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.