

REDCLOUD ANTISPAM

LEISTUNGSBESCHREIBUNG / NUTZUNGSBEDINGUNG

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG.....	3
2	Service Levels	3
3	Leistungsumfang redCLOUD Antispam	3
3.1	<i>Basispaket</i>	3
3.2	<i>Optionen.....</i>	3
3.2.1	Weitere SMTP Adressen.....	3
3.2.2	Domains.....	3
3.3	<i>Voraussetzungen.....</i>	3
3.4	<i>Quarantäne.....</i>	4
3.5	<i>Nicht enthaltene Leistungen</i>	4
4	INBETRIEBNAHME.....	4
5	NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN.....	4
6	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN.....	4

1 EINLEITUNG

Die E-Mail-Security ist weiterhin für die Produktivität von Unternehmen entscheidend. Nur leider sind E-Mail-Systeme auch ein erfolgreicher Angriffsvektor für Cyber-Kriminelle. Mit redCLOUD Antispam steht den Kunden eine herausragende Lösung zur Abwehr von Spam-Inhalten für den Mailserver zur Verfügung. Eingehende Spam-Mails werden schon am Gateway abgefangen, bevor sie das Netzwerk des Unternehmens erreichen. Die Lösung umfasst nebst der Spam-Bekämpfung zusätzlich noch auch eine Antivirus-Detection-Engine für Viren- und Spyware-Schutz sowie eine komplette Überwachung aller E-Mails. Das System von redCLOUD Antispam nutzt fortschrittliche Spam-Erkennungs- und Filter-Methoden unter anderem wie Antispam, Zugangsrechte-Filter, Content-Filter, globale und benutzerbezogene Black/White-List-Filter, Spam Real-Time Black Hole List (RBL), benutzerspezifische Bayessche Filter-Methoden, heuristische Filter und wehrt Denial-of-Service Attacken ab. Das System ist redundant ausgelegt, was eine sehr hohe Verfügbarkeit garantiert.

2 Service Levels

- Die jährliche garantierte Verfügbarkeit der Services beträgt 99.5%. redIT stellt während dieser Zeit den reibungslosen Betrieb der gesamten Umgebung sicher und nimmt Anpassungen und Fehlerbehebungen vor, die nötig sind, um den Betrieb sicherzustellen.
- 7 X 24h Störungsannahme (E-Mail und *Telefon)
(*nur für Kunden mit separaten Wartungsverträgen! Ansonsten gilt Mo - Fr 07.00 17.00)
- Maximal 2h Reaktionszeit (Mo - Fr von 07:00 - 17.00)

3 Leistungsumfang redCLOUD Antispam

Der redCLOUD Antispam beinhaltet eine komplette Antispam und Antivirus Lösung für den kundenseitigen E-Mail-Server.

3.1 Basispaket

Folgende Leistungen sind im Basispaket enthalten:

- 25 SMTP Adressen und 1 Domain (weitere gegen Aufpreis)
- Schweizer Datenhaltung (Service wird im redIT eigenen Rechenzentrum betrieben)
- Benutzerquarantäne
- Unlimitiertes Trafficvolumen
- Anleitung für die Implementierung auf dem Kunden E-Mail-Server (nur Exchange)

3.2 Optionen

3.2.1 Weitere SMTP Adressen

Mit dieser Option können zusätzliche SMTP Adressen zu den bereits 25 bestehenden im Basispaket werden. Es werden alle SMTP Adressen gezählt, also auch sämtliche Alias-Adresse die ein Benutzerpostfach womöglich hat.

3.2.2 Domains

Im Basispaket ist eine Domain im Preis enthalten. Weitere Domains für den E-Mail-Empfang können optional dazu bestellt werden.

3.3 Voraussetzungen

Um redCLOUD Antispam zu nutzen sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

- Eine funktionierende Internetverbindung am Kundenstandort mit statischer IP-Adresse(n) des E-Mail-Servers
- Einen funktionierenden E-Mail-Server

redIT leistet keine Gewähr für eine einwandfreie Bereitstellung und Betriebsführung des angebotenen Produktes, wenn diese Voraussetzungen nicht fach- und sachgerecht und dem Produkt entsprechend durch den Kunden erfüllt werden.

3.4 Quarantäne

Jeder Benutzer bekommt täglich eine Spam-Auswertung per E-Mail, sofern ein Spam-E-Mail in der Spam-Quarantänebox vorhanden ist. In diesem E-Mail kann der Benutzer die Spam-E-Mails an sich weiterschicken lassen oder löschen. Nach 30 Tage werde diese automatisch gelöscht.

Weiter kann sich jeder Benutzer am Portal seiner Quarantäne anmelden. Dort findet er sein Quarantäne Postfach wieder mit den zurückgehaltenen E-Mails. Weiter kann er dort seine persönliche White- und Black-Liste verwalten. Einstellungen an diesem Listen sind jedoch nicht empfehlenswert.

Der Absender eines durch den Benutzer weitergeleiteten E-Mail wird automatisch in die «White List» gesetzt. Damit wird sichergestellt, dass dieser Absender nicht wiederholt in der Spam-Quarantänebox landet.

3.5 Nicht enthaltene Leistungen

Jegliche Installationen und Konfigurationen beim Kunden sowie Herstellung, Änderung oder Kündigung von Domains sind nicht Bestandteil dieses Produktes. redIT führt jedoch bei Bedarf und auf Wunsch des Kunden eine Ist-Aufnahme, Installation, Konfiguration oder Beratung beim Kunden vor Ort durch. Die dafür aufgewendete Zeit wird dem Kunden offeriert und separat in Rechnung gestellt.

Der Kunde erwirbt im Zusammenhang mit dem Produkt redCLOUD Antispam weder Hardware, Software noch die dazugehörigen Lizenzen. redIT stellt dem Kunden lediglich ein Nutzungsrecht an dem Produkt redCLOUD Antispam zur Verfügung.

E-Mails welche den redCLOUD Antispam nicht durchlaufen, entziehen sich dessen Kontrolle. Ebenso kann die Software keine verschlüsselten Daten oder mehrfach komprimierten Inhalte nach schadhafte Bedrohungen untersuchen. Der Service gewährleistet nicht die Sicherheit des Kundennetzwerkes, sondern stellt einen Sicherheitsmechanismus zur Verfügung. Weiter kann die Software keinen Schutz vor unbekanntem Angriffen geben, welche zum Zeitpunkt des Angriffs noch nicht in den Virensignaturen enthalten sind.

4 INBETRIEBNAHME

redIT stellt dem Kunden den Zugang zum jeweiligen Dienst/Software bereit. Die Installation der Software erfolgt durch den Kunden. Möchte der Kunde die Software nicht selber installieren, so kann er jederzeit redIT mit der Installation beauftragen. Der Aufwand für die Installation wird in diesem Fall anschließend dem Kunden in Rechnung stellen.

5 NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

Das Entfernen von Viren/Würmern/Trojanern/etc. auf infizierte Systeme ist nicht in den Leistungen enthalten, da diese je nach Befall sehr zeitaufwendig sein können und im schlimmsten Fall zur kompletten Wiederherstellung oder Neuinstallation des ganzen Systems führen können. Diese Aufwendungen werden jeweils nach effektivem Aufwand verrechnet und erfolgen nur im Auftrag des Kunden. redIT übernimmt ausserdem keine Verantwortung für die Kompatibilität von Drittsoftware mit dem gewünschten Betriebssystem oder Fehler/Unterbrüche, die daraus resultieren.

6 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

redIT kann nicht für Konfigurations- oder Manipulationsfehler des Kunden oder Dritten haftbar gemacht werden. Für Services, bei welchen Systemressourcen geteilt verwendet werden (Shared Services), nimmt der Kunde Rücksicht und schränkt die übermässige Nutzung dieser Ressourcen ein, um eine Beeinträchtigung der Leistung anderer Kunden auf demselben System zu verhindern («Fair use»). Beansprucht der Kunde die Systemressourcen über Gebühr (Vergleich mit dem Durchschnitt der Systemnutzer plus Toleranz), unterbreitet redIT dem Kunden ein Angebot für eine höhere Leistungsklasse. Nimmt der Kunde dieses Angebot nicht an, behält sich redIT vor, fristlos vom Vertrag zurückzutreten.

Die Services werden «Best effort» gewährleistet. Es gibt, wo nicht anders vermerkt, keine Garantie für bestimmte zugewiesene Systemressourcen oder Leistungsmerkmale. Bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, insbesondere einer missbräuchlichen Nutzung eines Service, kann redIT den Zugriff auf den Service ohne Vorankündigung umgehend entschädigungslos sperren oder einschränken, den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung/Nutzungsbedingung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht tangiert.