

# rhönmail Exchange

## Leistungsbeschreibung

Dokumentennummer: RCDOK0202



**rhöncloud**  
Die Cloud für dein Business.

### Einrichtungsgebühren / Setupgebühren

Bei Buchung unserer rhöncloud rhönmail Exchange Services wird eine einmalige Setupgebühr fällig. Die jeweilige Setupgebühr variiert und ist deutlich auf dem jeweiligen Angebot angegeben oder von unserer aktuellen Preisliste zu entnehmen. Die Gebühr wird pro Postfach und/oder öffentlichem Ordner fällig. Sie wird nach Anlegen des Postfach mit einem Zahlungsziel auf 10 Tage (rein netto) in Rechnung gestellt. Die Zugangsdaten zum Postfach sowie Serverinformationen werden dir nach Postfacherstellung per verschlüsselter E-Mail mitgeteilt. Die Setupgebühren beinhalten bereits alle angefallenen Auslagen, die dazu nötig sind, um dein Postfach bereitzustellen.

### Vertragslaufzeit und Kündigung

Jedes rhönmail Exchange Postfach ist, sofern keine separate Vereinbarung getroffen wurde, einen Monat gültig. Durch die kurzen Vertragslaufzeiten zeigen wir, dass wir von unserer Lösung überzeugt sind, denn wer zufrieden ist, der bleibt! Und möchtest du dennoch unsere Cloud verlassen, so ist dies mit der Einhaltung der einmonatigen Kündigungsfrist zum Monatsende möglich. Eine Kündigung muss stets schriftlich oder über unser Kundencenter erfolgen. Im Falle einer Kündigung werden wir unsere Auslagen zur Vertragsauflösung an dich weitergeben, sofern Auslagen entstehen. Nach Vertragsende werden wir alle deine technischen sowie administrativen Daten unwiederbringbar löschen. Solltest du Daten deines rhönmail Postfach nach Vertragsende nicht gesichert haben, so können diese nicht wiederhergestellt werden.

Deine Kündigung richtest du bitte schriftlich an:

**rhöncloud GmbH**  
**Outsourcing**  
**Obertannweg 3**  
**36142 Tann (Rhön)**

oder digital in unserem Kundencenter unter [rhoencloud.de](https://rhoencloud.de). Du bist mit etwas unzufrieden und möchtest deshalb kündigen? Dann spreche vorher mit uns, wir finden eine Lösung!

rhöncloud GmbH  
Obertannweg 3  
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer  
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857  
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



### Vertragsgegenstand

Die rhöncloud bietet mit rhönmail Exchange basierend auf Microsoft Exchange Technologie eine Hosted Exchange Lösung zur Nutzung von gängigen Email-Funktionen bestehend aus einem oder mehreren E-Mail Postfächern. Diese vollelektronischen Postfächer dienen dem Senden, Empfangen und Speichern von E-Mails und anderen Elementen, u.a. Termine, Kontakte, Aufgaben und Notizen. Eine bereichsübergreifende Zusammenarbeit ist ebenfalls Bestandteil unserer zuverlässigen Lösung.

### *Eingesetzte Software und Softwarelizenzen*

Unsere Lösung basiert auf dem internationalen Standard, Microsoft Exchange der Versionen 2016, 2019 oder darüberhinaus.

### *Speicherplatz*

Zu jedem gehosteten rhönmail Exchange Postfach wird festgelegter Speicherplatz durch uns bereitgestellt. Der Speicherplatz ist abhängig von der jeweils gebuchten rhönmail Exchange Variante. Du erhältst Mails über die Auslastung deines Postfachs, wenn die für den Speicherplatz bestimmten Datenmengen den definierten und gebuchten Schwellenwert überschreiten. Ein unbegrenztes Datenübertragungsvolumen ist in all unseren Postfächern enthalten. Eine Datensicherung wird unabhängig vom gebuchten Paket durchgeführt, mindestens jedoch einmal täglich in Form einer Datensicherung des Exchange-Servers in unserem Rechenzentrum.

### *Domainverwaltung*

Du hast über unseren rhöncloud Cloud-Support die Möglichkeit, deine gewünschten Domains zu nutzen. Sollte die Domainverwaltung über einen dritten Provider verwaltet werden, so erhältst du die notwendigen Informationen (MX-Record, CNAME, etc), welche du für den ordentlichen Betrieb deiner Postfächer benötigst. Die Anpassung der entsprechenden Einstellungen durch einen dritten Provider erfolgt auf eigenes Risiko und eigene Kosten.

### *E-Mail Adressen*

Für die E-Mail-Postfächer können von dir unter dem registrierten Domain-Namen öffentliche Mail-Adressen gebildet werden. Voraussetzung dafür ist, dass die Domain auf dich registriert und für die jeweiligen rhönmail Exchange Dienste konfiguriert ist. Für jedes Exchange-Postfach können bis zu 30 Aliasnamen für den Empfang von Nachrichten eingerichtet werden.

rhöncloud GmbH  
Obertannweg 3  
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer  
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857  
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



### Vertragsgegenstand

#### *Versand von E-Mails*

E-Mails können mit einem Datenvolumen von maximal 50MB pro E-Mail inklusive Anhänge versendet werden. Es können maximal 10 E-Mails pro Minute und pro Postfach versendet werden. Die Anzahl der Empfänger ist auf 1000 pro Mail und insgesamt 1500 pro Tag pro Postfach begrenzt. Spamversand ist ausdrücklich verboten und wird bei Verstoß mit der umgehenden Vertragsauflösung bestraft. Für den Versand von Newslettern oder Massenmails verwende bitte einen Drittanbieter.

#### *Viren- und Spam Schutz*

Der Spam- und Virenfilter der rhöncloud ist ein mehrstufig ausgelegtes E-Mail Security Gateway mit umfassenden Prüfungen aller E-Mails, die den rhönmail Exchange Server per SMTP von fremden Servern erreichen. Vor der Annahme der E-Mail prüft der eingehende Mail Transfer Agent (MTA), ob es sich beim versendenden Server um einen bekannten Spamer handelt. Hierbei bauen wir auf namenhafte Blacklists. Die angenommene E-Mail wird nun mit Hilfe von mindestens zwei der folgenden drei Virensignaturen (ClamAV, Kaspersky und ESET) auf Viren untersucht. Nach erfolgreicher Virenprüfung untersucht unser Gateway die E-Mails auf bekannte Spam- und Phishing-Links und vergleicht den Inhalt der gesamten E-Mail mit bekannten Spam-Signaturen. Im endgültigen Schritt wertet unsere Spam-Firewall die E-Mails aus. Die als Spam erkannten E-Mails werden je nach Einstufung zugestellt und gekennzeichnet oder gar abgelehnt.

#### *Funktionsunterstützung*

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung bzw. können eingerichtet werden:

- SSL-verschlüsselte Übertragung aller E-Mails (wenn der Zielservers dies unterstützt)
- Virenprüfung durch mindestens 2 Anti-Virus-Engines/Applikationen
- Virenprüfung von Archiven in E-Mail Anhängen
- Greylist auf Domänebene\*
- DKIM-Signatur (DomainKeys)\*
- BATV (Bounce Address Tag Validation)\*
- Whitelisting auf Domain- und Benutzerebene\*

\*nur für Domains, deren E-Mails komplett über die rhöncloud laufen

rhöncloud GmbH  
Obertannweg 3  
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer  
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857  
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



### Vertragsgegenstand

*Zusätzlich werden folgenden Spamprüfungen durchgeführt*

Weil uns die Sicherheit deiner E-Mails wichtig ist, führen wir zusätzlich folgende Prüfungen durch:

- Signaturprüfung
- DNS- und URL-Blacklists
- Texterkennung in Bildern
- PDF-Prüfung
- Botnet-Prüfung
- DCC-Prüfung
- Razor, Pyzor, SPF und DKIM-Prüfung

Ausgehende Mails an fremde SMTP Server werden durch mindestens zwei unserer AV-Engines auf Viren geprüft, jedoch nicht auf Spam untersucht.

### rhönmail Exchange Wasserkuppe (Postfach)

Speicherplatz pro Postfach: 100 GB

### Funktionsumfang

- Viren- und Spamschutz wie oben beschrieben inbegriffen
- Ein gemeinsames Adressbuch (interne und externe Kontakte), Verteilerlisten
- Zugriff durch Outlook Web Access verschlüsselt (OWA) über einen aktuellen Browser
- Zugriff per POP3, SMTP und IMAP möglich, jedoch ausschließlich verschlüsselt und sicher
- Push-Funktion ActiveSync für mobile Endgeräte auf E-Mails, Kalender, Kontakte und Aufgaben (Voraussetzung ist, dass du ein ActiveSync fähiges Endgerät oder Programm für Exchange hast. Maximal kann unser rhönmail Exchange Postfach an 10 Endgeräten gleichzeitig genutzt werden)

rhöncloud GmbH  
Obertannweg 3  
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer  
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857  
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



### rhönmail Exchange Wasserkuppe (Postfach)

#### *Zusätzliche Option: Öffentliche Ordner*

Speicherplatz: 25 GB

Die Bereitstellung eines öffentlichen Ordners im rhönmail Exchange für deine Kundenorganisation zur Speicherung von E-Mails zur gemeinsamen Nutzung. Öffentliche Ordner können für den Empfang von E-Mails konfiguriert werden. Der Zugriff auf öffentliche Ordner und Unterordner ist nur über Microsoft Outlook und unseren Outlook Web Access (OWA) möglich. Die Berechnung erfolgt auf Basis unserer aktuellen Preisliste.

#### *Zusätzliche Option: Impersonifikationspostfach-Funktion pro Exchange-Organisation*

Die Einrichtung eines Impersonifikationspostfachs für deine Organisation erfolgt ausschließlich über unseren Cloud-Support. Der Impersonifikationspostfachbenutzer ist in der Lage, auf alle Inhalte sämtlicher Postfächer der Organisation mit vollen Rechten (Lesen, Schreiben, Ändern und Löschen) zuzugreifen. Für die Bereitstellung dieses Postfachs wird ein zusätzlicher rhönmail Exchange Benutzer/Postfach benötigt.

#### *Zusätzliche Option: Umleitung ausgehender SMTP (SBR) pro rhönmail Exchange Postfach*

Diese Option ermöglicht dir den Versand ausgehender E-Mails über einen von dir benannten E-Mail Server, zum Beispiel für eine externe Archivierung oder ein Dokumentenmanagementsystem. Die Umleitung erfolgt immer nur für E-Mails zu den explizit zur Umleitung benannten Domains. Die Einrichtung erfolgt ausschließlich über unseren Cloud-Support und nur, wenn die betroffene Domain in der Verwaltung der rhöncloud ist.

#### *Zusätzliche Option: Manuelles Einspielen von PST Dateien durch den Cloud-Support pro Postfach*

Das Einspielen deiner PST-Dateien erfolgt über unseren Cloud-Support auf Basis unserer aktuellen Preisliste. Du musst uns die Datei als Download elektronisch zur Verfügung stellen und das Postfach benennen, in welches wir den Upload durchführen sollen. Der Dateiname der PST-Datei muss der primären E-Mail Adresse deines rhönmail Exchange Postfach entsprechen.

rhöncloud GmbH  
Obertannweg 3  
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer  
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857  
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



### rhönmail Exchange Wasserkuppe (Postfach)

#### *Zusätzliche Option: Systemseitiger Export in PST-Datei pro Postfach*

Auf Wunsch stellen wir dir gerne dein Postfach oder deinen öffentlichen Ordner als PST-Datei bereit. Nach dem Export der Daten erhältst du einen Downloadlink zum Herunterladen der PST-Datei. Die Preise für den Export entnimmst du aus unserer aktuellen Preisliste. Die Bereitstellung erfolgt ausschließlich und systemseitig über unseren Support.

#### *Zusätzliche Option: Wiederherstellung Postfach aus Datensicherung (Gesamtes Postfach)*

Es kann vorkommen, dass dein Postfach aufgrund etwaiger Umstände wiederhergestellt werden muss. Die Wiederherstellung ist bis zu 21 Tage rückwirkend möglich. Die Wiederherstellung erfolgt auf Basis unserer aktuellen Preisliste durch unseren Cloud-Support. Selbiges gilt für öffentliche Ordner.

#### *Zusätzliche Option: Passwortreset (Zurücksetzen des Kennworts)*

Im Falle des Verlust des Postfachkennwortes oder dem geplanten Reset muss unser Cloud-Support informiert werden. Dein neues Kennwort erhältst du telefonisch oder auf eine alternative E-Mail Adresse. Die Berechnung des einmaligen Resets erfolgt auf Basis unserer aktuellen Preisliste.

### Preise

Alle unsere Preise kannst du immer über unsere aktuelle Preisliste entnehmen. Diese findest du neben dieser Leistungsbeschreibung zum Download.

Während der Vertragslaufzeit können sich darüberhinaus einzelne Preise der Postfächer ändern, dies geschieht nicht immer nur durch uns, sondern auch durch spezielle Vorgaben. Bei sämtlichen Berechnungen ist immer und ausschließlich die aktuelle Preisliste zur Bepreisung gültig. Bei bestehenden Verträgen informieren wir dich mindestens 4 Wochen im Voraus, sofern sich Ressourcenpreise um mehr als 5% ändern.

### Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Übergabe der Zugangsdaten an dich oder deinen Dienstleister. Es wird jeweils der Folgemonat im Voraus fakturiert. Sollten sich Ressourcen innerhalb des Monats ändern, so werden diese nachberechnet. Postfächer, welche vor dem 25. eines Monats erstellt werden, werden vollständig für den Monat der Erstellung fakturiert.

rhöncloud GmbH  
Obertannweg 3  
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer  
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857  
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



### Lizenzierung

Bei der Nutzung unserer rhönmail Exchange Lösung sind bereits alle Lizenzen inkludiert, die für die Bereitstellung der Hosted Exchange Lösung providerseitig notwendig sind. Für die rechtmäßig und lizenzkonforme Verwendung einer Software zum Abrufen deiner E-Mails, u.a. Microsoft Outlook oder anderer Drittanbietersoftware, bist ausschließlich du verantwortlich. Diese Lizenzen sind nicht Bestandteil unserer rhönmail Exchange Lösung.

### Servicezeiten und Kontaktdetails

Wir lassen dich nicht im Regen stehen!

Unsere Servicezeiten: Montag - Freitag zwischen 8 Uhr und 17 Uhr MEZ  
Telefonisch: +49 (0) 6682 212003-0

Außerhalb der Servicezeiten (Bitte Preisliste beachten), 24/7  
Telefonisch: +49 (0) 6682 212003-4

Rund um die Uhr per E-Mail  
support@rhoencloud.de

### Reaktionszeiten bei Störungen

Sofern nicht anders oder durch ein Service-Level-Agreement (SLA) vereinbart, beträgt die Reaktionszeit unseres Cloud-Support bei einer Störung, welche in unserem Ermessungsbereich liegt, 48 Stunden ab Meldung durch dich. Die Reaktionszeit regelt, wann unser Support mit der Störungsbeseitigung beginnt. Du wirst bei einer langfristigen Störung natürlich umgehend informiert.

### Verfügbarkeit

Für unsere rhönmail Exchange Lösung garantieren wir eine Verfügbarkeit von 99,7% im Jahresmittel. Das bedeutet, dass deine Exchange Dienste und Services nur maximal ungefähr 9 Stunden jährlich ausfallen dürfen - Wahnsinn! Höhere Gewalt ist davon ausgenommen. Natürlich besteht auch die Möglichkeit, durch das Abschließen eines Service-Level-Agreements separate Verfügbarkeiten zu vereinbaren.

rhöncloud GmbH  
Obertannweg 3  
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer  
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857  
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



### Mit dieser Leistungsbeschreibung verknüpfte Dokumente

- Allgemeine Geschäftsbedingungen der rhöncloud
- Datenschutzbestimmungen der rhöncloud
- Ressourcenpreisliste

### Letzte Aktualisierung / Stand dieser Leistungsbeschreibung

Januar 2020

rhöncloud GmbH  
Obertannweg 3  
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer  
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857  
HRB 6981, Amtsgericht Fulda