



# Leistungsbeschreibung rhönmail Exchange

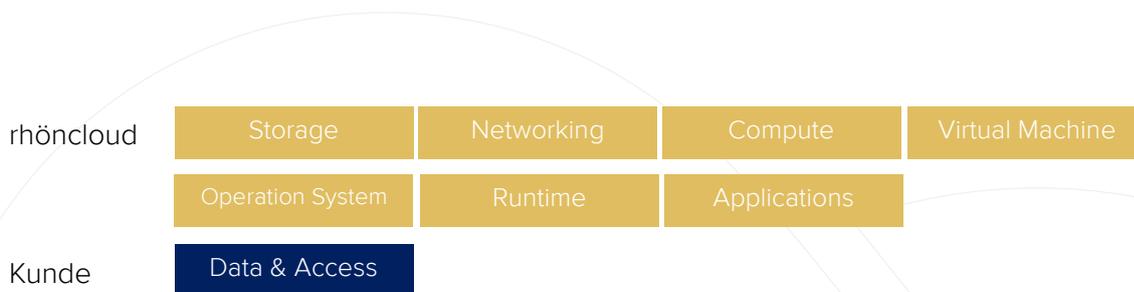
## Produktmodell- und Definition

Mit unserem Service rhönmail Exchange stellen wir Cloud-Dienste im Bereich **SaaS** (Software as a Service) in unseren Rechenzentren zur Verfügung. Die Definition unserer SaaS-Services wird gemäß **NIST** (National Institute of Standards and Technology) definiert. Unser Leistungsangebot umfasst das Bereitstellen von auf Microsoft Exchange basierten Groupware-Postfächern.

Definitionsbereich: NIST SP-800-145 ([hier klicken für Einzelnachweis](#))

## Anbieterverantwortlichkeit

Im Bereich rhönmail Exchange (Software as a Service; SaaS) ist die rhöncloud verantwortlich für die Bereiche Storage (Speicher), Networking (Netzwerk), Compute (Ressourcenbereitstellung), Virtual Machines (virtuelle Maschinen), Operation Systems (Betriebssystem), Runtime (Laufzeitumgebungen) und Applications (Anwendungen). Der Kunde hat seinerseits für Data & Access (Datenhaltung und Zugriff) zu sorgen.



### Einrichtungsgebühren / Setupgebühren

Bei Buchung unserer rhönmail Exchange Services wird eine einmalige Setupgebühr fällig. Die jeweilige Setupgebühr variiert und ist auf dem jeweiligen Angebot angegeben. Die Setupgebühr wird nach Freigabe der Postfächer durch die rhöncloud bzw. des beauftragten Angebots per Basis-Lastschrift von den im Produktvertrag angegebenen Kontodaten eingezogen. Nach Zahlungseingang erhalten Sie innerhalb von maximal 3 Werktagen die Zugangsdaten zu Ihren Systemen bzw. eine Information zum weiteren Vorgehen. Die Setupgebühren beinhalten bereits alle angefallenen Auslagen, die dazu nötig sind, um Ihre Umgebung (SaaS-Level) in der Cloud zu erstellen. Die Auslagen umfassen u.a. die Infrastruktur-Setupgebühren, Stammdatenerfassung, das Antragswesen für den Außenzugriff (DNS-Settings und Firewallgrundkonfiguration des NAT).

### Vertragslaufzeit und Kündigung

Jeder rhönmail Exchange Vertrag ist, sofern keine separate Vereinbarung getroffen wurde, mindestens einen Monat gültig.

Im Falle einer Kündigung ist eine Frist von einem Monat zum Monatsende einzuhalten. Erfolgt keine oder eine verspätete Kündigung, so verlängert sich der Vertrag um einen weiteren Monat. Die Kündigung ist schriftlich oder elektronisch per Mail abzugeben, andere Arten der Kündigung werden aufgrund der Compliance-Richtlinien nicht akzeptiert. Durch den entstehenden Arbeitsaufwand im Falle einer Vertragskündigung fallen Kosten i.H.v. 30 Prozent der einmaligen Setupgebühren wie im Bereich „Einrichtungsgebühren / Setupgebühren“ an, welche im letzten Monat der Restlaufzeit fällig werden. Nach Vertragsende werden alle technischen sowie administrativen Daten endgültig gelöscht. Sollten Sie Daten auf Ihrer Cloud nach Vertragsende nicht gesichert haben, können diese nicht wiederhergestellt werden.

Für die Berechnung der monatlichen Gebühren, während der ein-monatigen Kündigungsfrist, wird der Pauschalbetrag des letzten, vor der Kündigung genutzten Abrechnungsmonats oder der aktuelle rhöncloud Pauschalbetrag gemäß unserer aktuellen Preisliste veranschlagt.

 Postalische Kündigungen ausschließlich an

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

 Elektronische Kündigungen ausschließlich an

**contract-de@rhoencloud.de**

### Vertragsgegenstand

Die rhöncloud bietet mit rhönmail Exchange (basierend auf der 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. Terminen, Kontakten, Aufgaben und Notizen. Eine bereichsübergreifende Zusammenarbeit ist ebenfalls Bestandteil unserer zuverlässigen Lösung.

#### *Eingesetzte Software und Softwarelizenzen*

Unsere Lösung basiert auf dem internationalen Standard. Wir setzen hierbei auf die gängigen, aktuellen Versionen wie Microsoft Exchange der Versionen 2016, 2019 oder darüber hinaus.

#### *Speicherplatz*

Zu jedem gehosteten rhönmail Exchange Postfach wird festgelegter Speicherplatz durch die rhöncloud bereitgestellt. Der Speicherplatz ist abhängig vom jeweils gebuchten rhönmail Exchange Paket. Sie erhalten Statusmails über die Auslastung Ihres Postfachs, wenn die für den Speicherplatz bestimmten Datenmengen den definierten und gebuchten Schwellenwert überschreiten und wenn Sie an die Kapazitätsgrenze gelangen. Ein unbegrenztes Datenübertragungsvolumen ist in all unseren Postfächern enthalten. Eine Datensicherung des gesamten rhönmail Exchange-Servers wird einmal täglich auf ein externes Backupstorage durchgeführt. Unsere Stagesysteme sind standardmäßig nicht georedundant oder hochverfügbar.

#### *Domainverwaltung*

Sie haben über unseren rhöncloud Cloud-Support die Möglichkeit, Ihre gewünschten Domains zu nutzen. Sollte die Domainverwaltung über einen dritten Provider verwaltet werden, so erhalten Sie die notwendigen Informationen (MX-Record, CNAME, SRV-Record etc.), welche Ihr Unternehmen für den ordentlichen Betrieb aller Postfächer benötigt. 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 Ihnen unter dem registrierten Domain-Namen öffentliche Mail-Adressen gebildet werden. Voraussetzung dafür ist, dass die Domain auf Sie 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.

## Leistungsbeschreibung rhönmail Exchange

Dokumentennummer: RCDOK0204  
Version: 1.1  
Datum Aktualisierung: 25.05.2022



### *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 verwenden Sie bitte einen Drittanbieter bzw. ein dafür geeignetes SMTP-Relay.

### *Viren- und Spam*

Der Spam- und Virenfilter basiert auf einem bereitgestellten und bei der rhöncloud gehosteten Filter-Appliances des Herstellers Mailcleaner (<https://www.mailcleaner.net> – es gilt der Leistungsumfang des Mailcleaner). Vor der Annahme der E-Mail prüft der eingehende Mail Transfer Agent (MTA)/Mailcleaner, ob es sich beim versendenden Server um einen bekannten Spammer handelt. Hierbei bauen wir auf vertrauensvolle und öffentlich zertifizierte Blacklists und nutzen das Netzwerk von Mailcleaner. Die angenommene E-Mail wird nun mit Hilfe von mindestens zwei Virensignaturen auf Viren und Bedrohungen 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. Bevor eine Mail unseren Mailcleaner erreicht, wird diese in einer grundlegenden Vorfilterung unserer Rechenzentrumsfirewall gescannt, danach an den Mailcleaner übergeben und bei Genehmigung an unseren Exchange-Server weitergeleitet.

### *Funktionsunterstützung*

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung bzw. können eingerichtet werden:

- SSL-verschlüsselte Übertragung aller E-Mails (wenn der Zielsever dies unterstützt)
- Virenprüfung durch mindestens eine Anti-Virus-Engine/Applikation
- Virenprüfung von Archiven in E-Mail Anhängen
- Greylist auf Domainebene\*
- DKIM-Signatur (DomainKeys)\*
- BATV (Bounce Adress Tag Validation)\*
- Whitelisting auf Domain- und Benutzerbene\*

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

## Leistungsbeschreibung rhönmail Exchange

Dokumentennummer: RCDOK0204  
Version: 1.1  
Datum Aktualisierung: 25.05.2022



*Zusätzlich werden folgenden Spamprüfungen durchgeführt*

Weil uns die Sicherheit Ihrer 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 einen unserer AV-Engines auf Viren geprüft, jedoch nicht auf Spam untersucht.

### **rhönmail Exchange Postfach**

Der standardmäßige Speicherplatz pro Postfach beträgt 100 GB, sofern nicht anders vereinbart.

#### *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
- Push-Funktion ActiveSync für mobile Endgeräte auf E-Mails, Kalender, Kontakte und Aufgaben (Voraussetzung ist, dass Sie ein ActiveSync fähiges Endgerät oder Programm für Exchange haben. Maximal kann unser rhönmail Exchange Postfach an 10 Endgeräten gleichzeitig genutzt werden)

Durch die Nutzung der Microsoft Exchange Technologie können Funktionen und Features jederzeit ergänzt oder aktualisiert werden. Es gelten zu jeder Zeit die Leistungs- und Funktionsbeschreibungen von Microsoft. Für den Zugriff sowie die Endgeräteanbindung müssen Sie entsprechende Vorkehrungen treffen, dies sind keine Leistungen der rhöncloud und somit nicht inkludiert.

### *Zusätzliche Option: Öffentliche Ordner*

Speicherplatz: 25 GB

Die Bereitstellung eines Öffentlichen Ordners im rhönmail Exchange für Ihre 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.

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

Die Einrichtung eines Impersonifikationspostfach „Impersonification Postfach“ für Ihre Organisation erfolgt ausschließlich über unseren Cloud-Support. Der Benutzer dieses Postfachs ist in der Lage, auf alle Inhalte sämtlicher Postfächer der Organisation mit vollen Rechten (Lesen, Schreiben, Ändern und Löschen) zuzugreifen. Für die Bereitstellung dieses Postfach wird ein zusätzlicher rhönmail Exchange Benutzer, sprich ein zusätzliches Postfach benötigt, welches gemäß der zum Zeitpunkt gültigen Preisliste berechnet wird.

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

Das Einspielen Ihrer PST-Dateien erfolgt über unseren Cloud-Support auf Basis unserer aktuellen Preisliste. Sie müssen 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 Ihres rhönmail Exchange Postfach entsprechen.

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

Auf Wunsch stellen wir Ihnen kostenpflichtig Ihr gewünschtes Postfach oder Ihren öffentlichen Ordner als PST-Datei bereit. Nach dem Export der Daten erhalten Sie einen Downloadlink zum Herunterladen der PST-Datei. Die Bereitstellung erfolgt ausschließlich und systemseitig über unseren Support und muss mit einer Vorlaufzeit von 2 Wochen angekündigt werden.

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

Es kann vorkommen, dass Ihr Postfach aufgrund etwaiger Umstände wiederhergestellt werden muss. Die Wiederherstellung ist bis zu 30 Tage rückwirkend möglich. Die Wiederherstellung erfolgt durch unseren Cloud-Support. Die Abrechnung erfolgt gemäß aktueller Preisliste separat.

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

Im Falle des Verlustes des Postfachkennwortes oder dem geplanten Reset muss unser Cloud-Support informiert werden. Ihr neues Kennwort erhalten Sie telefonisch oder auf eine alternative E-Mail-Adresse per verschlüsseltem OTP-Link. Die Berechnung des einmaligen Resets erfolgt auf Basis unserer aktuellen Preisliste.

## Verfügbarkeiten

Unsere Verfügbarkeitszeiträume sind aufgrund verschiedene Abhängigkeiten unterteilt. Die folgende Aufstellung gibt einen Überblick über verschiedene Verfügbarkeitsbereiche:

Verfügbarkeitsbereich	Verfügbarkeit	Grundlage	Maximale Ausfallzeit
Verfügbarkeit der rhöncloud SaaS-Dienste (Zuständigkeit: rhöncloud)	99,7 %	jährlich	26 Stunden, 17 Minuten
WAN-Verfügbarkeit der Internet-Anbindungen (Zuständigkeit: ISP)	99,5 %	jährlich	43 Stunden, 48 Minuten

## Leistungsbeschreibung rhönmail Exchange

Dokumentennummer: RCDOK0204  
Version: 1.1  
Datum Aktualisierung: 25.05.2022



### Wartungen

Zur Sicherstellung der Funktionsbereitstellung führen wir regelmäßig Updates und Wartungen an unserer Infrastruktur sowie unseren SaaS-Services durch. Sofern hiervon die Erreichbarkeit Ihrer gebuchten Services betroffen ist, kann es unter Umständen zu nicht vermeidbaren Unterbrechungen der Funktionsbereitstellung kommen. Wartungen kündigen wir mit einer Vorlaufzeit von mindestens sieben Tagen im Vorfeld über unser [Statusportal](#) an. Über das Statusportal können Sie Ihre E-Mail-Adresse in einen automatischen Mailverteiler hinterlegen, sodass Sie bei angekündigten Wartungsfenstern oder aktuellen Störungsmeldungen proaktiv informiert werden. Weitere Benachrichtigungen erfolgen nicht.

### Preise

Es gelten die stets aktuellen Ressourcen- und Lizenzpreise, welche über unsere Preisliste eingesehen werden können. Während der Vertragslaufzeit können sich einzelne Preise der Ressourcen ändern, dies geschieht nicht immer von unserer Seite aus, sondern auch durch spezielle Vorgaben oder Preisänderungen unserer Lizenzpartner und Vorlieferanten (bsp. Energienetzanbieter, ISPs, usw.). Bei bestehenden Verträgen informieren wir Sie mindestens 4 Wochen im Voraus, soweit sich die Ressourcenpreise um mehr als 10% ändern.

Alle angegebenen Preise sind Netto-Preise, zzgl. der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Mehrwertsteuer.

### Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Übergabe der Zugangsdaten an Sie oder Ihren Dienstleister. Es wird jeweils der aktuelle Monat fakturiert. Sollten sich Ressourcen innerhalb des Monats ändern, so werden diese für den vollen Monat fakturiert.

### Lizenzierung

Bei Nutzung unserer rhönmail Exchange Lösung sind bereits alle Lizenzen inkludiert, die für die Bereitstellung der Hosted Exchange Lösung (als SaaS-Service) providerseitig notwendig sind. Für die rechtmäßig lizenzkonforme Verwendung einer Software zum Abrufen von E-Mails, u.a. Microsoft Outlook oder anderer Drittanbietersoftware, sind ausschließlich Sie und Ihr Unternehmen verantwortlich. Diese Lizenzen sind nicht Bestandteil unserer rhönmail Exchange Lösung, es sei denn, die Option wurde entsprechend gebucht.

### Betriebszeit

Die Betriebszeit unserer Lösung ist von Montag bis Sonntag, 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr, ausgenommen hiervon sind Wartungsfenster und Datensicherungszeiten.

### Archivierung

Seit 2017 ist es gesetzlich vorgeschrieben, fest definierte Mails rechts- und revisionssicher zu archivieren. Das GoBD regelt hierbei die Dauer und den Umfang. Zu unseren rhönmail Paketen bieten wir als optionales Addon eine rechts- und revisionssichere Archivierung an. Dieses Produkt trägt die Produktbezeichnung rhönarchiv. rhönarchiv kann zudem auch als Einzelprodukt ohne unsere rhönmail Exchange Lösung gebucht und genutzt werden. Im Falle der Nutzung unseres rhönarchiv gelten unsere [Leistungsbeschreibungen](#) (klicken Sie auf den Link, um zu den Leistungsbeschreibungen zu gelangen) von rhönarchiv.

### Fernwartung

Bei Inanspruchnahme unseres Cloud-Supportes kann es u.a. vorkommen, dass unser Cloud-Support sich per Fernwartung auf das betroffene System aufschalten muss. Im Zuge dessen akzeptiert der Kunde folgende Nutzungsvereinbarung:

<https://rhoenbox.rhoencloud.de/index.php/s/WmJdrp84frNztoP>