

## 1. Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang des Produkts KÜS Hosted Exchange sowie der damit verbundenen Zusatzleistungen, die von der KÜS DATA gegenüber dem Auftraggeber erbracht werden. KÜS Hosted Exchange und reversionssichere E-Mail Archivierung sind anwenderorientierte IT-Infrastruktur-Lösungen für E-Mails, Kalender, Kontakte, Aufgabenverwaltung und Notizen. Alle Anwendungen werden auf dem Hochverfügbarkeits-Cluster im DIN EN 50600 zertifizierten Rechenzentrum der KÜS DATA am Standort Losheim am See gehostet.

## 2. Produktdefinition

Die KÜS DATA stellt dem Auftraggeber eine Groupware- und E-Mail-Lösung basierend auf Microsoft Exchange im KÜS DATA Rechenzentrum 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 2010 (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, Vollzugriff auf alle Funktionen über den Web-Browser.
- Mail-Abruf mittels IMAP und POP3.
- E-Mail-Versand per SMTP.

Der Funktionsumfang der Software wird von Hersteller Microsoft bestimmt, sollte dieser bestimmte Funktionen nicht mehr unterstützen oder entfernen, kann die KÜS DATA diese nicht mehr anbieten.

Alle Komponenten von Hosted Exchange befinden sich im deutschen Rechenzentrum der KÜS DATA 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. Leistung

- **Kontrolle:** Alle von KÜS DATA gestellten Hardware-Systeme unterliegen einer ständigen Überwachung und bieten damit Ausfallsicherheit und hohe Verfügbarkeiten. Über das Control Panel kann der Endkunde auf die Administration zugreifen und das gebuchte Abonnement anpassen.
- **Flexibilität:** Die Anzahl und Größe der E-Mail-Postfächer kann während der Vertragslaufzeit bedarfsgerecht angepasst werden.
- **Virensan und Spamfilter:** Alle E-Mail-Postfächer sind bereits in der Basiskonfiguration mit einem hoch effektiven Virens Scanner und Spamfilter ausgestattet. Dieser kann optional kundenspezifisch angepasst werden.
- **Kontinuität:** Dem Endkunden werden keine Kosten für Hardware und Updates berechnet. Alle Leistungen sind in der konstanten monatlichen Rate mitinbegriffen.
- **Migrationservice:** Auf Wunsch übernimmt die KÜS DATA kostenpflichtig die Migration von einem existierenden E-Mail-System zu KÜS Hosted Exchange. Abhängig vom Ursprungssystem lassen sich eventuell nicht alle Daten komplett übertragen. Eine Prüfung der Datenqualität kann vorab kostenfrei durchgeführt werden.
- **Support:** Sollten einmal Fragen oder Änderungswünsche im Zusammenhang mit dem KÜS Hosted Exchange aufkommen, sind die Mitarbeiter der KÜS DATA zu den Geschäftszeiten schnell und unkompliziert erreichbar.

## 2.2. Postfach-Tarife

Die Buchung und Berechnung von KÜS Hosted Exchange erfolgt auf Basis von Postfächern (Mailboxen). Die KÜS DATA bietet Postfächer in drei unterschiedlichen Leistungsstufen an:

- **Basic:** 5 GB Postfachgröße, 50 MB maximale Größe je E-Mail
- **Standard:** 20 GB Postfachgröße, 100 MB maximale Größe je E-Mail
- **Premium:** 50 GB Postfachgröße, 250 MB maximale Größe je E-Mail

Die angegebenen Größen zu empfangender oder zu versendender E-Mails sind Brutto-Größen, abhängig vom verwendeten E-Mail-Client und Protokoll kann die erlaubte Größe geringer sein. Wird die gebuchte Postfachgröße von einem Nutzer überschritten, ist es ohne Einschränkungen weiter möglich E-Mails zu empfangen und zu versenden. Die KÜS DATA stellt dem Endkunden bei Überschreitung der Quota eine Gebühr je weiterem GB in Rechnung. Die Höhe der Gebühr richtet sich nach dem gebuchten Postfach-Tarif und ist dem entsprechenden Angebot zu entnehmen.

Über die bestehenden Tarife hinaus können individuelle Tarife nach den Anforderungen des Endkunden erstellt werden, Preise und Leistungsdaten sind in diesem Fall dem Angebot zu entnehmen.

## 2.3. Revisions sichere E-Mail Archivierung

Mit der Zusatzleistung E-Mail Archivierung wird Endkunden eine „Out of the Box“ Lösung geboten, die eine revisions sichere Archivierung ermöglicht. Hierbei setzt die KÜS DATA das Produkt MailStore® ein. Es werden alle ein- und ausgehenden E-Mails eines Postfaches automatisch nach einer festgelegten Zeitspanne archiviert. Archiviert werden alle E-Mails, seien es kundeninterne E-Mails oder E-Mails mit externen Dritten. Die Richtlinien zur Archivierung werden auf Wunsch individuell nach den Anforderungen des Endkunden festgelegt.

### 2.3.1. Allgemeine Merkmale

Durch das regelbasierte Löschen von E-Mails nach der Archivierung kann das E-Mail-Volumen auf dem E-Mail-Server gleichbleibend geringgehalten werden. Beispielsweise können täglich alle E-Mails, die älter als 18 Monate sind, nach ihrer erfolgreichen Archivierung aus den Postfächern gelöscht werden. MailStore übernimmt bei der Archivierung die von den Anwendern angelegten Ordnerstrukturen. E-Mails werden MIME-kompatibel gemäß RFC 2045ff archiviert.

### 2.3.2. Zugriff auf das E-Mail Archiv

Dem Endkunden stehen verschiedene Wege zur Verfügung, über die er auf das Archiv zugreifen kann. Für Microsoft Outlook stellt MailStore ein Add-in bereit, welches sich nahtlos in die gewohnte Arbeitsumgebung integriert. Das Add-in stellt dabei alle wesentlichen Funktionen wie die Suche, den Zugriff über die gewohnte Ordnerstruktur und One-Click-Restore bereit. Daneben kann über jeden beliebigen Internet-Browser system- und geräteunabhängig per Web Access auf das Archiv zugegriffen werden. Der entsprechende Link wird im Rahmen der Einrichtung zur Verfügung gestellt. Mit dem MailStore Client ist bei Vergabe von Administrationsrechten an den Endkunden zusätzlich eine Eigenverwaltung der Archivierungs-Richtlinien möglich.

### 2.3.3. Datenschutz

Die KÜS DATA archiviert die E-Mails nach Vorgaben des Endkunden. Eine Überprüfung der Berechtigung zur Datenspeicherung der E-Mails kann durch die KÜS DATA nicht gewährleistet werden. Der Endkunden hat dafür Sorge zu tragen, dass das Rechtsverhältnis zu internen Mitarbeitern sowie zu externen Dritten durch die Archivierung nicht verletzt wird. Hier ist zusätzlich auf die Regelungen aus dem Vertrag zur

Auftragsdatenverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO zu verweisen, sofern dieser zwischen der KÜS DATA und dem Endkunden geschlossen wurde.

### **2.3.4. Informationspflicht des Endkunden**

Um die Leistung der E-Mail Archivierung ordnungsgemäß und lückenlos erbringen zu können, benötigt die KÜS DATA die gültigen Login-Daten der zu archivierenden Postfächer. Dem Endkunden wird eine verschlüsselte Datenbank zur sicheren Ablage der Login-Daten zur Verfügung gestellt. Änderungen der Login-Daten sind der KÜS DATA umgehend mitzuteilen.

## **3. Verfügbarkeit**

### **3.1. Definition Verfügbarkeit**

Übergabepunkt für alle Leistungen ist die Internetanbindung des kundeneigenen Clientrechners bzw. das internetfähige Endgerät. Die Mindestverfügbarkeit im Jahresdurchschnitt beträgt 99,9 % während der Betriebszeit, wobei die Verfügbarkeit während der betreuten Betriebszeiten regelmäßig über diesem Wert liegt.

Die Leistung ist verfügbar, wenn der Exchange-Server erreicht und eine Authentifizierung gestartet werden kann. Die Leistung wird für die betreute Betriebszeit und für die gesamte Servicezeit je als Verfügbarkeits-Prozentsatz ausgewiesen und nach folgenden Formeln berechnet:

a) Berechnung der Verfügbarkeit:

Verfügbarkeit = (Gesamte Serviceminuten – Gesamte Ausfallminuten)/Gesamte Serviceminuten

Dabei bedeutet:

- Gesamte Serviceminuten = die gesamte Anzahl der Jahresminuten (Berechnung: 60 Min. x 24 Stunden x 365 Tage)
- Gesamte Ausfallminuten = die Anzahl der Minuten der letzten 365 Tage, in denen der KMS nicht zur Verfügung steht, abzüglich der ausgeschlossenen Ereignisse.

b) Ausgeschlossene Ereignisse

Die folgenden Ereignisse bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt:

- Ein Ausfall, der durch Wartungsarbeiten oder Changes verursacht wurde.
- Deaktivierung der Leistung bis zur Behebung einer Störung oder Gefährdung, die von der Leistung des Kunden für Leistungen Dritter oder die Infrastruktur der KÜS DATA ausgeht (z. B. auf Grund einer DDoS Attacke). Die KÜS DATA ist auch ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden berechtigt, die betroffene Leistung zu deaktivieren, wird jedoch den Kunden informieren.
- Störungen, Ausfälle, Probleme, die auf den Kunden, seine Mitarbeiter oder Vertreter zurückzuführen sind.
- Nicht-Verfügbarkeit der Plattform und Ausfälle während der Kunde lokale Administrationsrechte für das Betriebssystem besitzt, sowie auf Grund eines Notfall Patch Prozesses.

Das Vorliegen eines Ereignisses reicht aus.

### **3.2. Betriebszeiten**

Die Leistungen werden 24 x 7 Stunden in der Woche bereitgestellt (Betriebszeit). Die betreute Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem der technische Support erreichbar ist und in dem Störungen mit Einfluss auf die Systemverfügbarkeit bearbeitet werden. Die betreute Betriebszeit ist von jeweils 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr von Montag bis Freitag ausgenommen an saarländischen Feiertagen, dem 24.12. sowie dem 31.12. und Rosenmontag.

### **3.3. Wartung**

Die KÜS DATA führt regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Sollten diese Wartungsarbeiten zu Unterbrechungen der Leistung führen, wird die KÜS DATA den Kunden vorab informieren. Die KÜS DATA ist hierbei bestrebt, Beeinträchtigungen durch Wartungsarbeiten möglichst gering zu halten. Wartungsarbeiten gelten nicht als Ausfallzeiten und bleiben daher bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

## **4. Sicherheit**

### **4.1. Firewall**

Das KÜS DATA Rechenzentrum verfügt über eine redundante Gigabit-Ethernet-Anbindung und ist durch Firewalls gesichert. Regelmäßige Wartung und permanentes Monitoring helfen, mögliche Angriffe frühzeitig zu erkennen und Maßnahmen einzuleiten.

### **4.2. Backup**

Systemseitig wird mindestens einmal täglich ein Backup aller Exchange-Server und angegliederten Speichermedien durchgeführt. Dieses Backup dient zur Wiederherstellung der Server bei einem Gesamtausfall aller Systeme. Der Verlust einzelner E-Mails innerhalb eines begrenzten Zeitraum kann nicht vollständig ausgeschlossen werden. Zusätzlich steht dem Endkunden das optionale E-Mail Archiv als weitere Sicherungsmaße bei unbeabsichtigtem Löschen einzelner E-Mails zur Verfügung.

### **4.3. Datenschutz**

Für jeden Kunden stellt KÜS DATA eine eigene virtuelle Instanz bereit, die keine Überschneidungen zulässt.

## **5. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde verpflichtet sich alle Mitwirkungsleistungen, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind, insbesondere jedoch nachfolgende, unentgeltlich, rechtzeitig und in erforderlichem Umfang zu erbringen:

- a) Der Kunde erklärt sich mit dem Schriftwechsel per E-Mail einverstanden und wird stets eine aktuelle E-Mail-Adresse hinterlegen. Dem Kunden ist bekannt, dass für die Leistungserbringung wesentliche Informationen, wie Zugangsdaten, Informationen zu Änderungen der Leistungen und der rechtlichen Bedingungen vorwiegend per Mail versendet werden.
- b) Nach Zugang der Erstzugangsdaten vergibt der Kunde ein eigenes, sicheres Passwort. Erst danach ist der Zugang zur Plattform freigeschaltet. Die Weitergabe des Passworts an Dritte ist untersagt.
- c) Voraussetzung zum Empfang und zur Nutzung der Leistungen ist ein Internetzugang des Kunden. Der Kunde stellt sicher, dass eine geeignete Netzverbindung zwischen seinem Firmennetzwerk und dem Leistungsübergabepunkt vorhanden ist. Als grobe Anhaltswerte sollten folgende Werte erreicht werden: Latenzzeiten <50 ms, Downloadgeschwindigkeiten >700 Kbit/s für den ersten Nutzer.

- d) Der Kunde prüft eigenverantwortlich, ob die von ihm im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung an die KÜS DATA übermittelten Daten personenbezogene Daten darstellen und die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten zulässig ist. Sofern der Kunde personenbezogene Daten verarbeiten lassen möchte, wird dieser eine Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten nach dem ADV Muster der KÜS DATA abschließen, welches die KÜS DATA dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellt.
- e) Der Kunde stellt sicher, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern oder zugänglich machen wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung, Übertragung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstößt. Dies gilt insbesondere für ehrverletzende, volksverhetzende oder rechtsradikale Inhalte, sowie Codes oder sonstiger Schadsoftware.
- f) Der Kunde stellt sicher, dass durch seine Nutzung der Leistung keine Gefährdung oder Störung Dritter oder der Infrastruktur der KÜS DATA ausgeht. Im Falle einer solchen Gefährdung oder Störung (z. B. auf Grund einer DDoS Attacke) ist die KÜS DATA ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden berechtigt, die betroffene Leistung bis zur Behebung der Gefährdung oder Störung zu deaktivieren. Die hierdurch entstehenden Ausfallzeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Die KÜS DATA wird den Kunden informieren.
- g) Der Kunde prüft eigenverantwortlich die Einhaltung aller für ihn im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung relevanten und anwendbaren rechtlichen Vorschriften, Gesetze, Verordnungen und branchenspezifischen Bestimmungen und stellt deren Einhaltung sicher. Dazu zählen insbesondere auch die Einhaltung von Geheimhaltungsverpflichtungen, die z. B. aus einer beruflichen Tätigkeit herrühren. Der Kunde versichert, dass geheimnisrelevante Daten nur bei Vorliegen einer wirksamen Einwilligung gespeichert werden.
- h) Der Kunde hat die alleinige Datenhoheit und trägt die Verantwortung für den Umgang mit Daten und das Löschen von Daten. Eine Wiederherstellung von gelöschten Daten ist nicht Teil der Standard-Betriebsleistungen.
- i) Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

## 6. Service Level / Entstörung

- a) KÜS DATA beseitigt Störungen der technischen Einrichtungen der KÜS DATA im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend dem vereinbarten Service Level.
- b) KÜS DATA nimmt Störungen zu den Geschäftszeiten über die Hotline entgegen. Außerhalb der Geschäftszeiten kann sich der Kunde in Notfällen an die Notfall-Hotline wenden. Die Rufnummern der Support-Hotline und der Notfall-Hotline der KÜS DATA werden mit Bereitstellung des Dienstes mitgeteilt.
- c) Weitere Details zu den SLA sind in den entsprechend mitgeltenden Unterlagen aufgeführt.