

redNET Email Gateway

Leistungsbeschreibung

1 Allgemeine Produktbeschreibung

Mit redNET Email Gateway steht den Kunden eine herausragende Lösung zur Abwehr von Spam-Inhalten für das gesamte Netzwerk und den Mailserver zur Verfügung. Eingehende Spam-Mails werden schon am Gateway abgefangen, bevor sie das Netzwerk des Unternehmens erreichen. Die Lösung umfasst eine Antivirus-Detection-Engine für Viren- und Spyware-Schutz, sowie eine komplette Überwachung aller Emails. Das System von redNET Email Gateway nutzt fortschrittliche Spam-Erkennungs- und Filter-Methoden wie Antispam, Zugangsrechte-Filter, Content-Filter, globale und benutzerbezogene Black/White-List-Filter, Spam Real-time Blackhole List (RBL), benutzerspezifische Bayessche Filtermethoden, heuristische Filter und wehrt Denial-of-Service-Attacken ab. Das System ist redundant ausgelegt, was eine sehr hohe Verfügbarkeit garantiert.

2 Leistungsumfang

redNET Email Gateway beinhaltet eine komplette AntiSpam und Antivirus Lösung für den kundenseitigen Email-Server (vorzugsweise Exchange 2003 & 2007).

redIT betreibt redNET Email Gateway im eigenen Rechenzentrum zuverlässig und mit hoher Verfügbarkeit.

Produktespezifikationen

- 25 SMTP Adressen und 1 Domain im Startpaket enthalten (weitere gegen Aufpreis)
- Unlimitiertes Trafficvolumen
- Anleitung für die Implementation auf dem Kunden-Email-Server (Nur Exchange)
- Anleitung für die Einstellungsmöglichkeiten der Mitarbeiter/Firma

3 Nicht enthaltene Leistungen

- Die Konfiguration auf dem Kunden-Email-Server (Der Email-Server sollte nur noch vom redNET Gateway Emails annehmen damit die Filterung nicht umgangen werden kann)
- Kundenspezifische Anpassungen
- Vor-Ort Einsätze
- Anwenderschulung der Mitarbeiter des Kunden

4 Voraussetzungen

Um redNET Email Gateway 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 Email-Servers
- Einen funktionierenden Kunden-Email-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.

Jegliche Installationen und Konfigurationen beim Kunden sowie Herstellung, Änderung oder Kündigung von Domains sind nicht Bestandteil dieses Produktes. redIT führt bei Bedarf des Kunden jedoch eine Ist-Aufnahme, Installation, Konfiguration oder Beratung beim Kunden vor Ort durch. Die dazu geleisteten Aufwendungen werden dem Kunden gemäss den redIT Tarifen als Initialprojekt offeriert und in Rechnung gestellt.

Der Kunde erwirbt im Zusammenhang mit dem Produkt redNET Email Gateway weder Hardware, Software noch die dazugehörigen Lizenzen. redIT stellt dem Kunden lediglich ein Nutzungsrecht an dem Produkt Email Gateway über einen bestimmten Zeitraum zur Verfügung.

5 Administration

Bei Bestellung des Produktes redNET Email Gateway hat der Kunde einen Administrator bekannt zu geben, der sowohl für die kundenseitige Einrichtung und Verwaltung (Administration) der Postfächer zuständig ist, als auch als Ansprechpartner gegenüber der redIT fungiert. redIT kann diese Administrationsfunktion gegen Entgelt für den Kunden übernehmen.

Nachfolgend wird die Administration der Spam-Quarantäneboxen beschrieben:

5.1 Benutzer Email-Quarantäne

Jeder Benutzer bekommt täglich eine Spam-Auswertung per Email, sofern ein Spam-Email in der Spam-Quarantänebox ist. In diesem Email kann der Benutzer die Spam-Emails an sich weiterschicken lassen oder löschen.

5.2 Mailgate Einstellungen

Jeder Benutzer kann sich über eine Webadresse in sein Portal einloggen. In dem Portal sieht der Benutzer seine Spam-Quarantäne mit den Emails und die Einstellungen, in welcher er selber die White- und Black-Liste verwalten kann. Einstellungen an diesen Listen sind jedoch nicht empfehlenswert.

Der Absender eines durch den Benutzer weitergeleiteten Emails wird automatisch in die Whiteliste gesetzt. Damit wird sichergestellt, dass dieser Absender nicht wiederholt in der Spam-Quarantänebox landet.

5.3 Statistik & Auswertungen

Eine Statistik und Auswertung über Ihre Domain kann bei uns beantragt werden und wird Ihnen via Email zugesandt.

6 Service Levels

Garantierte Verfügbarkeit	99.5%
Monitoring/Alarmierung	7x24h (falls Option Monitoring/Alarmierung)
Störungsannahme	7x24h
Reaktionszeiten (Mo – Fr von 08.00 – 12.00 und 13.00 – 17.00)	Max. 2h
Reaktionszeiten (Mo – Fr von 17.00 – 08.00, Sa, So, Feiertage)	Max. 4h (falls Option Pikettbereitschaft)

Im Störfall ist der Helpdesk von Montag bis Freitag von 08.00 – 12.00 und 13.00 – 17.00 Uhr (ausgenommen gesamtschweizerische und lokale Feiertage) unter Telefon 0848 000 801 erreichbar. Ausserhalb dieser Zeiten können Sie jederzeit eine E-Mail senden an redNET.services@redIT.ch absetzen.

6.1 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team.

6.2 Wartungsarbeiten an den redIT Anlagen

Die periodische Wartung an den Support- und Überwachungseinrichtungen der redIT kann eine geplante Unterbrechung dieser Services bewirken. Die Wartungen werden während einem definierten Zeitraum, dem so genannten Wartungsfenster durchgeführt und mindestens 2 Tage im Voraus angekündigt. Die Wartungsfenster sind auf den ersten und dritten Mittwoch des Monats von 18.00 bis 06.00 Uhr festgelegt.

In dringenden Fällen kann eine ungeplante Wartung ausserhalb des offiziellen Wartungsfensters notwendig sein. In solchen Fällen werden die Kunden über den Beginn und das voraussichtliche Ende der Wartung sofort informiert.