

redNET Hosted Exchange

Leistungsbeschreibung

1 Allgemeine Produktbeschreibung

Das Produkt ist eine Exchange Mailbox, die auf einem System der redIT betrieben wird. redNET Hosted Exchange ermöglicht das Senden und Empfangen von E-Mails, sowie die Ausführung der Funktionen, welche im Kapitel 2 «Leistungsumfang» dieses Dokumentes detailliert aufgeführt werden.

Die Rapportierung der Mailboxen erfolgt um den 25. jedes Monats auf Basis der am Stichtag im Einsatz stehenden Mailboxen. Die Verrechnung erfolgt jeweils monatlich rückwirkend.

2 Leistungsumfang

redNET Hosted Exchange beinhaltet eine komplette E-Mail Anwendung als sichere Hosting Lösung. Mit redNET Hosted Exchange greifen die Mitarbeiter des Kunden verschlüsselt von überall her auf E-Mails, Kontakte/Adressdaten, Kalender und Aufgaben zu. Die eingebauten Gruppenfunktionalitäten wie gemeinsamer Zugriff auf Kalender, globales Adressbuch und öffentliche Ordner ermöglichen die organisierte Zusammenarbeit der Mitarbeiter auf elektronischem Wege.

redIT betreibt redNET Hosted Exchange im eigenen Rechenzentrum zuverlässig und mit hoher Verfügbarkeit. Der Kunde benötigt somit keinen eigenen E-Mail Server und erspart sich Investitionen in Hardware, Software und die Aufwendungen für deren Betrieb und Wartung.

Produktespezifikationen:

- Volumen: 1000 MB Speicher (optional erweiterbar) pro Exchange-Mailbox (max. 2GB)
- Outlook-Web-Access/Zugriff
- Admin Konto für die Verwaltung der Organisation
- Sicherheit: die redIT Firewall und das Virenschutzsystem schützen Sie vor Viren, Würmern und trojanischen Pferden. Alle bekannten Viren werden gefiltert und infizierte Dateien gereinigt. Sämtliche Emails werden weitergeleitet, Spam wird jedoch als solches gekennzeichnet und in einem, dem Benutzer zugänglichen Ordner (Junk-Email) oder Quarantäne abgelegt. Für dessen Wartung ist der Kunde selber zuständig.
- Kalender, Kontakte, Aufgaben, Journal, Notizen
- Öffentliche Ordner (zusätzlicher Speicherplatz optional)
- Regeln, Abwesenheits-Assistent, Benachrichtigungen
- Client Software: Microsoft Outlook 2003/07. Mit jedem Hosted Exchange Postfach ist eine Vollversion von Microsoft Outlook 2003/07 inklusive, welche der Mitarbeiter des Kunden auf seinem PC installieren und nutzen kann.

3 Nicht enthaltene Leistungen

- Die Migration bestehender Mail-Lösungen
- Installation und Konfiguration der Software auf dem Client
- Kundenspezifische Anpassungen
- Vor-Ort Einsätze
- Anwenderschulung der Mitarbeiter des Kunden
- Allfällige Gesprächs- und Datenverbindungskosten
- Es wird dem Kunden ein Admin-Konto zur Verfügung gestellt. Mit diesem kann er weitere Email-Adressen eröffnen. Auf Wunsch und gegen Entgelt, übernimmt redIT diesen Initialaufwand.

4 Voraussetzungen

Um redNET Hosted Exchange zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

- Eine funktionierende Internetverbindung am Kundenstandort oder mobile Anbindung
- Desktop, Notebook, Pocket PC und Smartphone
- Bei Nutzung mit Microsoft Outlook Client 2003/07:
 - Betriebssystem Microsoft Windows XP inkl. Service Pack 1 und RPC Patch oder Service Pack 2.
 - Internet Browser für Outlook Web Access. redIT empfiehlt Microsoft Internet Explorer ab Version 6.x. Der Zugriff mittels anderen gängigen Webbrowsern wie Netscape oder Mozilla ist möglich, die Funktionalität kann je nach Version eingeschränkt sein.
 - Microsoft Outlook Express 5 oder 6 für jeden Anwender, der redNET Hosted Exchange mittels POP3 oder IMAP4 nutzt.
 - Aktive Kunden-Domain (nicht zwingend von redIT gehosted)
 - Genügend Internet-Bandbreite

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 Hosted Exchange weder Hardware, Software noch die dazugehörigen Lizenzen. redIT stellt dem Kunden lediglich ein Nutzungsrecht an dem Produkt Hosted Exchange über einen bestimmten Zeitraum zur Verfügung. Bei Vertragsauflösung oder Vertragsende stellt der Kunde dementsprechend sicher, dass sämtliche Outlook Installationen aus den eigenen Systemen entfernt werden.

5 Administration

Bei Bestellung des Produktes redNET Hosted Exchange hat der Kunde einen Kundenadministrator bekannt zu geben, der sowohl für die kundenseitige Einrichtung und Verwaltung (Administration) der Mailbox(en) 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 Mailbox(en) beschrieben:

5.1 Customer Selfcare-Tool (Web Administration Portal)

Es steht ein Customer Selfcare-Tool zur Verfügung. Damit hat der Administrator die Möglichkeit Mailboxen zu konfigurieren (Anlegen einer Mailbox, Zuweisung einer Speichergrösse zur Mailbox, etc.). Der Anwender der jeweiligen Mailbox verfügt ebenfalls über ein derartiges Customer Selfcare-Tool, welches die Administration der Anwender-Mailbox ermöglicht, z.B. das Delegieren und Weiterleiten, das Eingeben von Abwesenheitsmeldungen, etc.

Das Customer Selfcare-Tool ist in Englisch verfügbar. Deutsch ist geplant.

5.2 Optionale Leistungen

5.2.1 Erweiterung des Postfachsspeichers

Über die Standardmailboxgrösse kann noch zusätzlicher Speicherplatz bestellt werden. Die Preise können der Preisliste entnommen werden. Individualangebote können ebenfalls auf Anfrage berücksichtigt werden.

5.2.2 Datensicherung / Datenwiederherstellung

redIT sichert täglich die Daten der Kundenpostfächer, sowie das Ende jedes Kalendermonates (Monatsbackup). Auf Kundenwunsch (per E-Mail) kann der Kunde gegen Entgelt von redIT eine Wiederherstellung seiner gesamten Organisation (alle Postfächer), durchführen lassen.

Bei einer Datenwiederherstellung werden dem Kunden seine Daten (Mailboxinhalte) auf Basis des Back-up-Service zur Verfügung gestellt. Eine Wiederherstellung einzelner Elemente aus einem Postfach, kann jedoch jeder Benutzer bis maximal 30 Tage im Nachhinein selber durchführen. Die dazu nötige Funktion wird von Microsoft-Outlook zur Verfügung gestellt. Eine Wiederherstellung aus der Monatssicherung wird mit einer Pauschale von CHF 200.- in Rechnung gestellt.

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 an: redNET.services@redIT.ch absetzen.

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)

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.