

# Leistungsbeschreibung Hosted Exchange Professionell

## 1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Hosted Exchange Professionell Service von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend «Swisscom» genannt). Mit diesem Dienst wird ein sicherer Zugriff auf Mailfunktionen, Terminkalender, persönliche Adressbücher, Öffentlicher Ordner usw. ermöglicht. Der Kunde kann unabhängig von Ort und Zeit auf alle Kommunikationsfunktionen zugreifen.

Hosted Exchange Professionell besteht aus zwei wählbaren Grundabonnementen (Basis und Standard) mit unterschiedlich ausgerüsteten Exchange-Mailboxen sowie diversen Optionen und Zusatzdiensten. Der Service kann optional mit dem Angebot Express Office oder Black Berry von Swisscom ergänzt werden.

## 2 Leistungen von Swisscom

### 2.1 Mailboxen und Domain

Es wird eine Exchange-Mailbox mit einem maximal nutzbaren Speicherplatz (Speichervolumen pro Box, abhängig vom gewählten Grundabonnement) zur Verfügung gestellt. Wenn das Speichervolumen zu 80% verwendet wurde, wird eine Warnmeldung versandt. Im Rahmen der Größenbeschränkung können beliebig viele persönliche Ordner erstellt werden.

Pro Exchange-Mailbox werden Alias Mailadressen bereitgestellt (Anzahl abhängig vom gewählten Grundabonnement).

Alle Mailboxen im Abonnement Hosted Exchange werden mit einem Hauptdomainnamen (je nach gewähltem Grundabonnement: @kunde.ext, @bluewin.ch oder @bluemail.ch) bereitgestellt.

Die Alias Mailadressen und Alias Domainnamen können nur für den Empfang von Mails verwendet werden (kein Versand).

Die Mindestvertragsdauer für ein Grundabonnement mit mindestens einer Exchange-Mailbox beträgt 12 Monate. Innerhalb des gleichen Abonnements und der gleichen Hauptdomain kann eine unbegrenzte Anzahl Exchange-Mailboxen erstellt werden. Die Mindestvertragsdauer für jede weitere Exchange-Mailbox beträgt 1 Monat.

#### 2.1.1 Kostenpflichtige Optionen zu Mailboxen und Hauptdomain

Optional zur Mailbox werden zusätzlichen Speicherplatz (in 250 MB Schritten), zusätzliche Mail Aliase und die Einbindung von bestehenden POP3-Mailboxen zur Verfügung gestellt.

Optional zum Hauptdomainnamen kann das Produkt Standart auch mit der Mini Mailbox, dem öffentlichen Ordner (Public Folder, in 250 MB Schritten) und zusätzlichen Alias Domainnamen (nur ch, li und alle Top Level Domains wie org, net, com usw.; sofern noch frei und vorhanden) erweitert werden.

Zur Mailbox Mini werden keine Optionen angeboten.

### 2.2 Exchange / Outlook 2003 Funktionen

#### 2.2.1 Exchange Grundfunktionen

Für die Produkte Basis und Standart werden die Microsoft Server Exchange 2003 und Outlook 2003 Funktionen bereitgestellt:

- Persönliches Postfach (Mailbox)
- Persönlicher Kalender\*
- Kontakte (persönliches Adressbuch)\*
- Globales Adressbuch
- Aufgabenverwaltung\*
- Notizfunktion\*
- Journalverwaltung\*
- Öffentlicher Ordner
- Regeln und Benachrichtigungen
- Erinnerungsfunktionen

Oben genannte Funktionen beziehen sich auf die Hauptdomain und sind abhängig vom gewählten Grundabonnement.

\* Diese Funktionen können im Rahmen der Hauptdomain für andere Benutzer freigegeben werden.

Die Mailbox Mini hat einen reduzierten Funktionsumfang, es werden nur Persönliches Postfach, Kontakte und das Globale Adressbuch angeboten.

Die Funktionalitäten können beim Einsatz von alternativen Betriebssystemen (Apple Macintosh, Linux, Unix, usw.), wie auch beim Zugriff mit dem Web-Browser OWA (Outlook Web Access) eingeschränkt sein oder nicht zur Verfügung stehen.

#### 2.2.2 Gruppen

Alle Mailboxen innerhalb einer Hauptdomain (Produkt Standart) bilden eine Gruppe. Innerhalb der Hauptdomain können weitere kunden-spezifische Gruppen gebildet werden. Die Gruppen können für den Einsatz von Verteilerlisten und für die gezielte Freigabe der Exchange Funktionen genutzt werden. Es gelten die Funktionen wie unter 2.2.1 beschrieben.

### 2.2.3 Lizenzen

Die Software für den Outlook 2003 Client wird zum downloaden im Admin- und User-Tool zur Verfügung gestellt. Die entsprechende Client-Lizenz von Microsoft wird pro Mailbox mitgeliefert.

## 2.3 Zugriff auf Exchange-Mailbox, mobiler Datenverkehr

### 2.3.1 Outlook 2003 Client

Zugriff per RPC (Remote Procedure Call Protocol) über HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure), 128-Bit verschlüsselte Verbindung. Die Synchronisation mit dem Server erfolgt automatisch, sobald eine Internetverbindung vorhanden ist. Die Outlook 2003 Client Software ist für die Mailbox Mini nicht verfügbar.

### 2.3.2 Outlook Web Access (OWA, Browser)

Zugriff über Web-Access mittels einer 128-Bit verschlüsselten Verbindung. Sämtliche Grundfunktionen von Outlook 2003 können über den Web-Browser von Microsoft (Internet Explorer) zur Verfügung gestellt werden. (Siehe auch 2.2.1)

### 2.3.3 Outlook Mobile Access (OMA)

Zugriff mit mobilem Endgerät (integriertem xHTML-, WAP 2.0) via Outlook Mobile Access (OMA)

### 2.3.4 Synchronisation (ActiveSync, Microsoft-Terminals)

Zugriff und Synchronisation der Exchange-Mailbox-Daten über ein GSM/UMTS-Netzwerk oder Wireless LAN mit einem mobilen Endgerät (Betriebssystem Microsoft Windows Mobile). Die Synchronisation wird ab dem Endgerät manuell, „nach Zeitplan oder mit der Push-Funktion ausgeführt. Der Zugriff erfolgt immer über eine 128-Bit verschlüsselte Verbindung.

### 2.3.5 Mobiler Datenverkehr

Der Datenzugriff über das mobile Swisscom-Netz (GPRS, EDGE und UMTS) ist im Angebot von Hosted Exchange Professionell nicht enthalten.

### 2.3.6 Kostenpflichtige Optionen zum mobilen Zugriff auf die Mailbox

Swisscom bietet 2 Mobilisierungslösungen an: BlackBerry Hosted für den mobilen Zugriff über ein BlackBerry Endgerät oder Express Office mit einem integrierten Datenpaket für den Zugriff via ActiveSync.

Durch die Push-Funktion werden Ihnen Terminänderungen, E-Mails, Notizen, Kontakte und Aufgaben sofort und automatisch zugestellt. Der mobile Datenzugriff steht für die Mailbox Mini nicht zur Verfügung.

## 2.4 Sicherheit

### 2.4.1 Serviceverfügbarkeit

Die Hosted Exchange-Dienste sowie der Administrations- und Konfigurationsservice über das Webinterface (Admin- und User-Tool) werden rund um die Uhr mit hoher Verfügbarkeit angeboten.

### 2.4.2 Virenschutz

Eingehende E-Mails und die Attachments werden durch aktuelle, mehrstufige und dynamische Virenscanner gefiltert. Die mit Viren versehenen Mails werden gelöscht. Zum Eindämmen der Mailflut werden erfolgreich abgewehrte Angriffe dem Sender und dem Empfänger nicht mitgeteilt. Die Virenfilter werden regelmässig aktualisiert.

### 2.4.3 Anti SPAM Filter

Die E-Mails werden automatisch nach SPAM-Kriterien gescannt und gefiltert. Bei Zutreffen eines SPAM-Verdachts wird das E-Mail als SPAM markiert aber nicht gelöscht.

Mittels selbst gesetzten Regeln (MS Outlook 2003 Client und OWA) können markierte E-Mails direkt in den Junk-E-Mail Ordner verschoben oder direkt gelöscht werden.

### 2.4.4 Verschlüsselung

Jeder Zugriff auf die Mailbox erfolgt ausschliesslich über eine 128-Bit Verschlüsselung. Sei es über OWA per HTTPS oder mit Outlook 2003 Client per RPC über HTTPS.

### 2.4.5 Redundante Datenhaltung

Sämtliche Daten sind redundant in einem Rechenzentrum eines Swisscom Partners in der Schweiz gespeichert.

## 2.5 Backup und Restore

### 2.5.1 Datensicherung (Backup)

Die Sicherungen werden auf externe Datenträger ausgelagert. Die Backups werden täglich und wöchentlich durchgeführt.

### 2.5.2 Wiederherstellung (Restore)

Wiederherstellung gelöschter Elemente bis zu 30 Tagen (Outlook 2003 Funktion).

### 2.5.3 Kostenpflichtige Zusatzdienste zum Backup/Restore

Wiederherstellungen einzelner Mailboxen ist ab den Backup-Versionen möglich. Die Daten sind mindestens über drei Monate zurück verfügbar.

## Leistungsbeschreibung Hosted Exchange Professionell

### 2.6 Installation, Service und Support

#### 2.6.1 Aktivierung

Der Kunde ist für die rechtzeitige Reservation und Aktivierung seines Hauptdomain-Namens bei Switch (.ch, .li) verantwortlich. Wenn bereits ein Web-Hosting existiert, muss der Kunde den MX-Record Eintrag bei seinem Hosting- oder Internet Service Provider ändern lassen.

#### 2.6.2 Administration und Konfiguration

Für den Kunden wird ein webbasiertes Administrationstool für die Einstellungen des gesamten Abonnements (Admin-Tool) und für die individuelle Konfiguration pro Mailbox (User-Tool) zur Verfügung gestellt (siehe Installationsanleitung).

Weiter werden umfangreiche Konfigurationsanleitungen und ein spezieller Bereich mit FAQs (Frequently Asked Questions) bereitgestellt.

#### 2.6.3 Support

Swisscom stellt unter der Gratisnummer 0800 811 801 eine kostenlose Hotline bei Störungen des Hosted Exchange Data Services zur Verfügung.

Die Hotline nimmt Störungen und Fragen während den folgenden Öffnungszeiten entgegen:

Jeweils Montags bis Freitags 08:00 Uhr bis 22:00 Uhr, Samstags 08:00 Uhr bis 19:00 Uhr, Sonntags und gesetzliche Feiertage 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Ist die Supportleistung nicht mit einer Störung verbunden und braucht der Kunde spezielle Konfigurationsunterstützung, so wird die Leistung, welche er durch die Supportorganisation bezieht, in Rechnung gestellt.

Betrifft die Störung nicht den Hosted Exchange Data Service (z.Bsp: MS Office-Probleme), vermitteln wir den Kunden an einen zertifizierten IT-Partner für weitergehenden Support vor Ort. Swisscom übernimmt für diesen Support vor Ort keine Kostenfolgen.

#### 2.6.4 Kostenrelevante Mutationen

Der IT-Systemverantwortlicher (SME-Admin) des Kunden kann über das webbasierte Admin-Tool kostenrelevante Mutationen und Transaktionen tätigen.

## 3 Leistungen des Kunden

---

### 3.1 Mitwirkungspflichten

Allfällige Vorbereitungs- und Unterstützungsarbeiten sind vom Kunden auf eigene Kosten zu erbringen. Bei Bedarf ist ein IT-Fachhändler beizuziehen. Swisscom empfiehlt gerne entsprechende Spezialisten.

Eintragungen sowie Anpassungen bei der Domainnamen-Registration inkl. setzen des MX-Records sind durch den Kunden (Domainnamenbesitzer) vorgängig zu veranlassen.

Der Kunde liefert Swisscom alle für die Aufschaltung und Installation der Dienste erforderlichen Angaben. Er ist für die Richtigkeit seiner Angaben, für die Verwendung von Zugangsinformationen sowie die Passwörter vollumfänglich selbst verantwortlich. Der Kunde trifft wirksame Massnahmen zur Verhinderung von Missbrauch. Passwörter sind regelmässig zu ändern, geeignet zu wählen und sorgfältig aufzubewahren.

## 3.2 Voraussetzungen

### 3.2.1 Domain- und Mailname

Der gewünschte Hauptdomainname muss frei und vorhanden sein. Ebenso die Mailbox-Namen bei den Domains @bluewin.ch, @bluemail.ch und @fixnetdata.ch. Swisscom kann keine Zusicherungen für die Verfügbarkeit von Namen abgeben.

### 3.2.2 Outlook 2003 Client

Damit die mitgelieferte Software Outlook 2003 von Microsoft korrekt funktioniert muss auf dem PC min. das Betriebssystem XP (home edition oder professional edition) mit dem Service Pack 1 installiert sein.

### 3.2.3 Produkteteil „mobiler Datenverkehr“

Zur Benutzung des Produktteils „mobiler Datenverkehr“ (siehe 2.3.5) muss zwingend ein Swisscom-Postpaid-Aboonement vorhanden sein.

## 4 Weitere Bestimmungen

---

### 4.1 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Die Rechnungsstellung für den Dienst erfolgt gemäss Vertragsurkunde in der Regel monatlich. Die Pflicht zur Bezahlung beginnt am Tag nach der Aufschaltung der Dienste. Diese besteht auch in Fällen wo der Dienst nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welchen nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen (z.B. Domainname nicht vorhanden), noch nicht benutzt werden kann. Bei angebrochenen Monaten kann für jeden Tag 1/30 der mtl. Gebühr in Rechnung gestellt werden.

### 4.2 Gewährleistung

Swisscom garantiert kein unterbruchs- und fehlerfreies Funktionieren der vorgenannten Dienste.

Swisscom ist bemüht, zumutbare Massnahmen zur Sicherung ihrer Dienste und der Fernmeldenetze zu

treffen. Sie kann jedoch keine Gewähr dafür abgeben, dass die Dienste und das Fernmeldenetz nicht missbräuchlich verwendet werden. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass trotz aller Anstrengungen von Swisscom und dem Einsatz moderner Technologie, keine absolute Sicherheit und Fehlerfreiheit bei der Informationsbearbeitung erreicht werden kann.

Swisscom hat keinen Einfluss auf Fehler, Updates, Änderungen der Funktionalität usw. in den Microsoft-Programmen und Webdiensten Exchange Server 2003, Outlook 2003 Client, Outlook Web Access (OWA), Outlook Mobile Access (OMA), Active Sync usw.

#### **4.3 Betriebsunterbrüche**

Swisscom behält sich vor, regelmässige Unterhaltsarbeiten an den Systemen während den vorgegebenen Wartungsfenstern (Montags, 20:00-24:00 Uhr) vorzunehmen.

Während dieser Zeit kann der Betrieb von Hosted Exchange Professionell zeitweise unterbrochen werden. Diese Unterbrüche werden möglichst kurz gehalten.

#### **4.4 Kündigung**

Mit Kündigung des Vertrags erlöschen sämtliche Ansprüche am Abonnement, den Mailboxen und die Lizenz für die Outlook 2003 Software.