

Leistungsbeschreibung Hosted Exchange Professionell (Exchange 2007)

1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Hosted Exchange Professionell Service, Version V3.0, basierend auf Microsoft Exchange Server 2007, von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend «Swisscom»). Mit diesem Dienst wird ein sicherer Zugriff auf Mailfunktionen, Terminkalender, persönliche Adressbücher, Aufgabenlisten usw. ermöglicht. Der Kunde kann unabhängig von Ort und Zeit auf alle Kommunikationsfunktionen zugreifen. Die Daten sind dank zentraler Speicherung grundsätzlich auch im Team nutzbar.

Hosted Exchange Professionell besteht aus einem Abonnement (Standard oder Basis) mit unterschiedlich ausgerüsteten Mailboxen sowie diversen Optionen und Zusatzdiensten. Der Service Hosted Exchange Professionell kann optional mit Mobiltelefonen genutzt werden. Dies setzt BlackBerry® Hosted oder ein anderes Mobiltelefon (welches Funktionen wie z. B. ActiveSync® unterstützt) und ein entsprechendes Datenverkehrsabonnement von Swisscom voraus.

2 Leistungen von Swisscom

2.1 Allgemein

Das Produkt Hosted Exchange Professionell kann als Abonnement Basis (Bluewin oder Bluemail Domain) oder als Abonnement Standard (eigene Domain) bestellt werden.

Pro Abonnement (Basis oder Standard) wird mindestens eine Mailbox mit einem maximal nutzbaren Speicherplatz (Speichervolumen pro Mailbox, abhängig vom gewählten Mailbox-Typ) zur Verfügung gestellt. Mit dem Abonnement Basis ist zwingend mindestens eine Mailbox vom Typ Basis verknüpft (Mindestkonfiguration); zusätzliche Mailboxen müssen ebenfalls vom Typ Basis sein. Mit dem Abonnement Standard ist zwingend mindestens eine Mailbox Standard verknüpft (Mindestkonfiguration); zusätzliche Mailboxen können den Typ Standard, Midi oder Mini aufweisen.

Die Mindestvertragsdauer für ein Abonnement – inklusive der erwähnten Minimalanzahl von 1 Mailbox – beträgt 12 Monate. Innerhalb des gleichen Abonnements und der gleichen Hauptdomain kann eine unbegrenzte Anzahl weiterer Mailboxen erstellt werden. Die Mindestvertragsdauer für jede weitere Mailbox beträgt unter Vorbehalt der Mindestkonfiguration 1 Monat.

2.2 Leistungen der Abonnemente und Mailboxen

2.2.1 Leistungen der Abonnemente (ohne Optionen)

Abonnemente	Basis	Standard
Anzahl Domain Alias	–	2
Anzahl E-Mail Alias ¹	–	5

Abonnemente	Basis	Standard
Eigene Domain	–	Ja
Bluewin oder Bluemail Domain	Ja	–
DNS Eintrag bei Swisscom	–	Ja

¹Für beliebige Mailboxen innerhalb des Abonnements anwendbar

2.2.2 Leistungen der Mailboxen (ohne Optionen)

Abonnemente	Basis	Standard		
Mailbox-Typ	Basis	Standard	Midi	Mini
Terminplanung im Team	Ja	Ja	Ja	–
Gemeinsames Adressbuch	Ja	Ja	Ja	–
Speicherplatz (initial)	500 MB	2.5 GB	500 MB	500 MB
Vorbereitet für mobiles E-Mail mit ActiveSync® oder BlackBerry® Hosted	Ja	Ja	Ja	–
Vorbereitet für das Löschen der Daten auf mobilen Endgeräten	Ja	Ja	Ja	–
Outlook 2003/2007 Fat Client 128 Bit SSL, Outlook Anywhere	Ja (Outlook-Lizenz inbegriffen)	Ja (Outlook-Lizenz inbegriffen)	Nein (Outlook-Lizenz nicht inbegriffen)	–
Outlook Web Access (OWA)	Ja	Ja	Ja	Ja
Secure POP, Secure IMAP	Ja	Ja	Ja	Ja
AntiVirus	Ja	Ja	Ja	Ja
AntiSpam	Ja	Ja	Ja	Ja
Gelöschte Elemente können bis zu 30 Tagen zurück selber wiederhergestellt werden.	Ja	Ja	Ja	Ja
Maximale Grösse (brutto) der Mails Empfang/Versand	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB

Limitierungen, Einschränkungen:

- › Wenn das Speichervolumen bis auf einen Restspeicher von 50 MB verwendet wurde, wird eine Warnmeldung versandt. Es erfolgt eine Sperrung des Mailversands bei Erreichung der Speichergrenze und eine Sperrung des Mailempfangs bei Erreichung von 105% der Speichergrenze.
- › Die Alias-Mailadressen und Alias-Domainnamen können nur für den Empfang von Mails verwendet werden (kein Versand über diese Adressen und Domains).
- › Die Funktionalitäten können beim Einsatz von alternativen Betriebssystemen (Apple Macintosh, Linux, Unix, usw.) wie auch beim Zugriff mit dem Webbrowser OWA (Outlook Web Access) oder Secure POP / Secure IMAP eingeschränkt sein oder nicht zur Verfügung stehen.
- › Die Funktionalitäten für den mobilen Datenverkehr mit ActiveSync® können beim Verwenden eines anderen Betriebssystems als Windows Mobile 6 eingeschränkt sein oder nicht zur Verfügung stehen.
- › Die Version Standard von Outlook Web Access (OWA) steht nur Nutzern eines Internet Explorer 6 oder höher zur Verfügung. Für alle anderen Internetbrowser steht nur die Version OWA light zur Verfügung.
- › Bei Verkleinerung oder Umwandlung der Mailboxen innerhalb des Abos Standard bleiben die vorhandenen E-Mail-Nachrichten und Adressen erhalten.

Leistungsbeschreibung Hosted Exchange Professionell (Exchange 2007)

Speichergrösse oder andere Optionen wie Alias-Verwendung etc. sind nach der Mutation durch den Kunden zu prüfen und normalerweise nochmals auf die neu gewählte Mailbox anzupassen.

2.2.3 Kostenpflichtige Optionen zu den Abonnementen

Abonnemente	Basis	Standard
Öffentlicher Ordner	–	250 MB
Zusätzlicher Speicher zu öff. Ordner ¹	–	250 MB
Zusätzliche E-Mail Aliase. In Paketen zu	–	10
Bestehende E-Mail Adressen in die neue Exchange Box migrieren ²	5	5

¹ Der maximale Speicherplatz ist systembedingt pro öffentlichem Ordner limitiert

² Für beliebige Mailboxen innerhalb des Abonnements anwendbar

2.2.4 Kostenpflichtige Optionen zu den Mailboxen

Abonnemente	Basis	Standard		
		Standard	Midi	Mini
Mailbox-Typ	Basis	Standard	Midi	Mini
Zusätzlicher Speicher zu Mailbox ¹	250 MB	250 MB	250 MB	–
Datenpakete (Data Option Business) für mobiles E-Mail mit ActiveSync®	Ja	Ja	Ja	–
Lizenzen und Datenpakete für BlackBerry® Hosted	Ja	Ja	Ja	–

¹ Der maximale Speicherplatz ist systembedingt pro Mailbox limitiert

2.2.5 Weitere kostenpflichtige Leistungen

Folgende weitere kostenpflichtige Leistungen werden von Swisscom angeboten:

- > Wiederherstellen von Daten ab Backups (Restore, vgl. Ziffer 2.6.3)
- > Telefon- oder E-Mail-Administration von speziellen Kundenkonfigurationen

2.3 Lizenzen für E-Mail Clients

Die Software für den Outlook 2007 Client wird zum Herunterladen für die Mailboxen Basis und Standard zur Verfügung gestellt. Die entsprechende Client-Lizenz von Microsoft wird pro Mailbox mitgeliefert. Der Kunde ist – sowohl gegenüber Swisscom als auch gegenüber Microsoft – verantwortlich, dass der Lizenzschlüssel (Product Key) für die Outlook-Lizenz nur für die berechtigten Mailbox-Typen verwendet wird. Nach Kündigung des Abonnements darf Outlook nicht mehr mit den Lizenzschlüsseln von Hosted Exchange Professionell verwendet werden.

Bei Benutzung der Mailboxen Midi oder Mini mit einem Outlook Client oder einem anderen E-Mail Client ist der Kunde dafür besorgt, eine gültige Softwarelizenz zu besitzen.

2.4 Mobilisierungsoptionen zu Hosted Exchange Professionell

Kostenpflichtige Optionen zum mobilen Zugriff auf die Mailbox:

Der Datenzugriff über das Mobilfunknetz von Swisscom (GPRS/EDGE und UMTS/HSPA) ist im Angebot von Hosted Exchange Professionell unterstützt, die passenden Mobilisierungslösungen sind separat erhältlich. Der mobile Zugriff steht für die Mailbox Mini nicht zur Verfügung. Die Datenübertragungsgebühren sind mit den Gebühren für Hosted Exchange Professionell nicht abgedeckt. Dazu können Sie unter der KMU-Hotline 0800 055 055 (gratis) separate Datenoptionen bestellen.

Swisscom empfiehlt zwei Mobilisierungslösungen zu Hosted Exchange Professionell:

> BlackBerry® Hosted für den mobilen Zugriff über ein BlackBerry®-Endgerät

> Mobiles E-Mail für den Zugriff via ActiveSync®

Die beiden Lösungen haben den Vorteil, dass mit der so genannten Push-Funktion Terminänderungen, E-Mails, Kontakte und, abhängig vom Gerät, auch Notizen und Aufgaben sofort und automatisch über das Mobilfunknetz zugestellt werden.

2.5 Sicherheit

2.5.1 Serviceverfügbarkeit

Die Hosted-Exchange-Dienste und der Konfigurationsservice über das Webinterface werden rund um die Uhr mit hoher Verfügbarkeit angeboten.

2.5.2 Virenschutz

Eingehende E-Mails und die Attachments werden durch aktuelle, mehrstufige und dynamische Virens Scanner 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.

2.5.3 Anti-Spam-Filter

Die E-Mails werden automatisch nach Spam gescannt. Als Spam erkannte E-Mails werden gelöscht.

2.5.4 Verschlüsselung

Jeder Zugriff auf die Mailbox erfolgt ausschliesslich über eine 128-Bit-Verschlüsselung. Sei es über OWA per HTTPS oder mit Outlook Client per Outlook Anywhere. Der Zugriff mittels Secure POP bzw. Secure IMAP erfolgt über eine SSL- oder TLS- Verschlüsselung.

Ein Zugriff auf die Mailboxen mittels ungeschützten POP- bzw. IMAP-Protokoll wird nicht unterstützt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es sich um keine End-to-end-Verschlüsselung des E-Mailverkehrs handelt. Die Verschlüsselung erfolgt vom E-Mail Client bzw. Internetbrowser bis zum Exchange Server von Hosted Exchange Professionell.

Leistungsbeschreibung Hosted Exchange Professionell (Exchange 2007)

2.5.5 Redundante Datenhaltung

Sämtliche Daten sind redundant in einem Rechenzentrum von Swisscom oder einer Partnerin in der Schweiz gespeichert.

2.6 Backup und Restore

2.6.1 Wiederherstellung

Wiederherstellung gelöschter Elemente ist durch den Kunden selbst mittels Outlook-2003/2007-Funktion während bis zu 30 Tagen möglich.

2.6.2 Datensicherung

Die Sicherungen werden auf externe Datenträger ausgelagert.

2.6.3 Kostenpflichtige Option zu Backup/Restore

Serverbasierte Wiederherstellungen einzelner Mailboxen ab den Backup-Versionen sind als kostenpflichtige Option erhältlich. Die Daten sind diesfalls mindestens 30 Tage zurück verfügbar.

2.7 Installation, Service und Support

2.7.1 Aktivierung

Der Kunde ist vor der Aktivierung des Abonnements Standard für die rechtzeitige Reservation und Aktivierung seines Hauptdomainnamens bei Switch (.ch, .li) oder einem anderen Registrar von Domains verantwortlich. Wenn der Kunde bereits über ein Webhosting oder ein anderweitiges Hosting seines Domainnamens (DNS) verfügt, muss der Kunde die E-Mailumleitung auf Hosted Exchange Professionell (den MX-Record-Eintrag) beim Hoster seines Domainnamens ändern lassen. Der Kunde kann auch Swisscom mitteilen, dass er den DNS-Service von Swisscom benutzen möchte.

2.7.2 Administration und Konfiguration

Für den Kunden steht die KMU-Hotline 0800 055 055 (gratis) für die Einstellungen des gesamten Abonnements zur Verfügung. Für die individuelle Konfiguration des Abonnements wie auch der einzelnen Mailboxen steht ein webbasiertes Tool zur Verfügung. Weiter werden Installations- und Konfigurationsanleitungen und ein spezieller Bereich mit FAQs (Frequently Asked Questions) bereitgestellt.

2.7.3 Support

Swisscom stellt unter der KMU-Hotline 0800 055 055 (gratis) eine Gratisnummer bei Störungen des Hosted Exchange Service zur Verfügung. Die Hotline nimmt Störungsmeldungen und Fragen während der folgenden Öffnungszeiten entgegen: Jeweils montags bis freitags 7.00 bis 22.00 Uhr, samstags 8.00 bis 22.00 Uhr, sonntags und gesetzliche Feiertage 9.00 bis 22.00 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 Professionell Service (z.B. Microsoft-Office-Probleme), vermittelt Swisscom den Kunden an einen Swisscom IT-Partner für weitergehenden Support vor Ort. Die Kosten für diesen Support vor Ort trägt der Kunde.

2.7.4 Kostenrelevante Mutationen

Der IT-Systemverantwortliche (SME-Admin) des Kunden kann über die Gratisnummer 0800 055 055 kostenrelevante Mutationen, Konfigurationen 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 Domainnamenregistration inkl. Umleitung der E-Mails auf Hosted Exchange Professionell (setzen des MX-Eintrags) sind durch den Kunden (Besitzer der Domain) zu veranlassen. Der Kunde liefert Swisscom alle für die Aufschaltung und die 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. Swisscom kann keine Zusicherungen für die Verfügbarkeit von Namen abgeben.

3.2.2 Outlook 2007 Client

Damit die mitgelieferte Software Outlook 2007 von Microsoft korrekt funktioniert, muss auf dem PC mindestens das Betriebssystem XP (Home Edition oder Professional Edition) mit dem Service Pack 2 installiert sein. Windows 2000 oder frühere Betriebssysteme werden nicht unterstützt.

3.2.3 Produkteteil «mobiler Datenverkehr»

Zur Benutzung des Produktteils «mobiler Datenverkehr» (mobiles E-Mail mit ActiveSync® bzw. BlackBerry® Hosted) muss zwingend ein Swisscom Mobilfunkabonnement für das mobile Endgerät vorhanden sein.

Leistungsbeschreibung Hosted Exchange Professionell (Exchange 2007)

4 Weitere Bestimmungen

4.1 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Die Rechnungsstellung für den Dienst erfolgt gemäss Vertrag in der Regel monatlich. Die Pflicht zur Bezahlung beginnt am Tag nach der Aufschaltung der Dienste. Sie besteht auch in Fällen, wo der Dienst nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welche nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen (z.B. Domainname nicht vorhanden), noch nicht benutzt werden kann. Bei angebrochenen Monaten kann für jeden Tag ein Dreissigstel der monatlichen 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 wie z.B. Exchange Server 2007, Outlook Client, Outlook Web Access (OWA), ActiveSync®, BlackBerry®, usw.

4.3 Betriebsunterbrüche

Swisscom behält sich vor, regelmässige Unterhaltsarbeiten an den Systemen während der vorgegebenen Wartungsfenster (dienstags, 20.00–22.00 Uhr) vorzunehmen. Während dieser Zeit kann der Betrieb von Hosted Exchange Professionell, BlackBerry® Hosted sowie mobiles E-Mail mit ActiveSync® zeitweise unterbrochen werden. Über weitere Betriebsunterbrüche, die zur Behebung von Störungen, Vornahme von Wartungsarbeiten, Einführung neuer Technologien usw. notwendig sind, informiert Swisscom den Kunden, soweit möglich, rechtzeitig. Swisscom ist bemüht, solche Unterbrüche kurz zu halten.

4.4 Kündigung

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

4.5 Änderung der Leistungsbeschreibung

Swisscom behält sich jederzeit vor, diese Leistungsbeschreibung zu ändern. Swisscom teilt dem Kunden mit, auf welchen Zeitpunkt die aktualisierte Leistungsbeschreibung in Kraft tritt.