

Leistungsbeschreibung

pnc

Hosted Exchange



v1.0

Stand 2022-07-08



Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Produktdefinition und Leistungsumfang.....	3
Produktkonfiguration	4
Leistungserbringung.....	4
Eingesetzte Komponenten und Services	5
Lizenzumfang.....	5
Datensicherung	5
Nutzungsbedingungen	6
Vertragsbindung.....	6
Import, Export	6
Support.....	6
Zusatzlösungen.....	7
Mail-Software für Android & iOS Geräte	7
Archivierungslösung	7
Sicherungslösung.....	7

Einleitung

Die Firma PNC Professionelle Netzwerke und Computersysteme GmbH (in der Folge „PNC“ genannt) erbringt sämtliche Leistungen, die im Zusammenhang mit den PNC Hosted Exchange Produkten stehen. Grundlage für die Leistungserbringung sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PNC, abrufbar auf den PNC Webseiten unter <https://www.pnc.at/kontakt/impressum-disclaimer/agb>.

Der PNC Hosted Exchange Dienst ist darauf ausgelegt, von kleinen und mittelständischen Unternehmen mit erhöhten Anforderungen an Individualisierbarkeit und Datenschutz genutzt zu werden. Nutzer des Dienstes sollen einen standortunabhängigen Zugriff auf Exchange-Dienste bekommen, ohne dass das Unternehmen einen eigenen Exchange Server betreiben muss.

Zur Verfügung gestellt wird eine Microsoft Exchange Mailbox auf einem zentralen System der PNC. Es werden die marktüblichen Funktionen von Microsoft Exchange, wie Email, Aufgaben, Kalender, Notizen und Kontakte angeboten.

Der Betrieb erfolgt 24x7 auf verteilten Standorten, so dass auch eine wesentlich höhere Verfügbarkeit im Vergleich zu einem lokalen Exchange Server erreicht werden kann. PNC übernimmt alle erforderlichen Wartungs- und Servicetätigkeiten der Plattform.

Produktdefinition und Leistungsumfang

Mit der Beauftragung eines PNC Hosted Exchange Produkts erhält der Auftraggeber eine Exchange-Mailbox laut Datenblatt in der zum Beauftragungszeitpunkt gültigen Version. Der Funktionsumfang der Hosted Exchange Mailbox entspricht einem Postfach auf einem Microsoft Exchange Server Standard sowie einer dazugehörigen Exchange Standard Subscriber Access License (SAL).

Bei der Ersteinrichtung des Produkts für eine Kundendomain wird ein Tenant (Mandant) in der PNC Hosted Exchange Umgebung angelegt. Dafür ist die Eintragung einer Maildomain erforderlich. Diese Domain kann kundenseitig beigestellt oder über PNC bezogen werden. Zur Ersteinrichtung ist es erforderlich, dass entsprechende Anpassungen im Domain Name Service (DNS) vorgenommen werden:

MX-Record:		MX 10	mail.pnconline.at
SRV-Record:	_autodiscover._tcp	SRV 10	10 443 mail.pnconline.at.
TXT/SPF Record:		TXT	v=spf1 mx ~all

Nach erfolgter Ersteinrichtung werden die Benutzer-Postfächer entsprechend der beauftragten Produkte angelegt. Für die Verwendung von Microsoft Outlook am Client ist eine eigene Lizenz erforderlich, die kundenseitig beigestellt werden muss. Im PNC Hosted Exchange Produkt sind keine Client-Softwareizenzen enthalten.

Im Rahmen des laufenden Betriebes erhält der Auftraggeber eine monatliche Auswertung über die benutzten Postfächer und Speicherbelegung sowie der angebundenen mobilen Geräte.

Produktkonfiguration

PNC Hosted Exchange ist wie folgt konfiguriert:

Funktion	Details	Konfiguration
Unterstützung von Microsoft Outlook	Windows: ab Version 2013 Mac: ab Version 2016	Über freigegebene Protokolle (RPC over https/ EWS über https auf Mac), verschlüsselte Kommunikation zum Server
Mobile Access	Zugriff auf Exchange ActiveSync	Generell aktiviert
Outlook Web-Access	Zugriff auf Webmail via Browser	Über verschlüsselten Zugriff weltweit möglich (https)
Maximale Mailgröße	Maximale Größe von ausgehenden und eingehenden Nachrichten	30 MB
Mailbox-Größe	Technisches Limit einer Mailbox (je nach gebuchtem Produkt kleinerer Wert)	50 GB
Spamschutz, Virenschutz	Eingesetztes Produkt für Spam- und Virenschutz	NoSpamProxy Protection
Filtereinstellungen	Filter für Dateitypen	Laut aktuell gültiger Version des Produktdatenblatts
Autodiscover	Konfigurationshilfe für automatische Einrichtung einer Mailbox in Outlook	Verfügbar für Kundendomänen (Konfiguration in DNS-Server der Kundendomain erforderlich)
Berechtigungen	Postfachzugriffsrechte	Können individuell vergeben werden
Mobile Device Management	Erzwungene Richtlinie für mobile Endgeräte	Passwortschutz für angebundene Mobilgeräte wird erzwungen
Protokolle	SMTP (für Zustellung) SMTP (Port 587 für authentifizierte Anmeldung)	Die Protokolle IMAP & POP sind aus Sicherheitsgründen nicht verwendbar.

Leistungserbringung

Die eingesetzten Server laufen ausschließlich an Standorten der PNC und angemieteten Rechenzentren. Alle an der Service-Erbringung beteiligten Komponenten und Services werden ausschließlich in Österreich betrieben. Die Leistungserbringung erfolgt in Österreich an den jeweiligen Übergabepunkten der Services an das öffentliche Internet.

Das Service wird mit einer garantierten Verfügbarkeit von 99.6% über einen jeweiligen Beobachtungszeitraum eines Jahres erbracht. Wartungsarbeiten, die einen Serviceausfall nach sich ziehen, werden mit einer Vorlaufzeit von mindestens zwei Werktagen angekündigt und tunlichst während lastärmerer Nachtstunden erledigt.

Für sicherheitskritische Wartungstätigkeiten, die ein sofortiges Eingreifen erfordern, behält sich PNC das Recht vor, auch ohne Ankündigung notwendige Aktionen zu setzen.

Eingesetzte Komponenten und Services

Zur Leistungserbringung für das Produkt PNC Hosted Exchange betreibt PNC Microsoft Windows Hyper-V Cluster, die auf mindestens drei Standorte verteilt in österreichischen Niederlassungen der PNC oder angemieteten österreichischen Rechenzentren laufen.

Als Betriebssystem kommt eine jeweils aktuelle und in Support befindliche Version von Microsoft Windows Server zum Einsatz. Als Exchange Server Standard Version wird jeweils eine Version eingesetzt, die offiziell unter Microsoft-Support steht und deren Funktion und Zuverlässigkeit von PNC als ausreichend klassifiziert wurde.

Als Spamfilter und Schutz gegenüber Viren in Mails wird das Produkt NoSpamProxy Protection des Herstellers NetAtWork eingesetzt. NoSpamProxy nutzt die international anerkannte Cyren Spamdatenbank zur Klassifizierung von Spamnachrichten. Mailinhalte werden nicht an diese Services übertragen.

Die Hosted Exchange Serverfarm selbst wird durch Microsoft Defender Services geschützt.

Es besteht Auftraggeberseitig kein Anspruch auf einen Wechsel einer serverseitigen Software-Version.

Lizenzumfang

Die Beauftragung eines PNC Hosted Exchange Produkts umfasst ein Benutzer-Postfach. Ein Postfach darf laut Microsoft Lizenzregeln nur von einem Benutzer verwendet werden. Für die Verwendung eines Postfachs durch mehrere Benutzer ist eine weitere Lizenz pro Benutzer erforderlich.

In einem PNC Hosted Exchange Postfach ist eine Microsoft Subscriber Access License enthalten.

Pro PNC Hosted Exchange Postfach ist optional ein Ressourcenpostfach enthalten, das ohne weitere Zusatzkosten genutzt werden kann.

Datensicherung

Die Exchange-Serverfarm wird für PNC-interne Zwecke zur Aufrechterhaltung der Service-Leistung marktkonform gesichert. Eine Sicherung der Postfach-Inhalte ist kundenseitig abzudecken. Entsprechende Mailarchivprodukte oder Sicherungslösungen werden bei Bedarf gesondert angeboten und gegen Kostenersatz installiert und eingerichtet.

PNC empfiehlt, Outlook im sogenannten Cache-Modus zu betreiben und die Synchronisationsdauer auf den Wert „Alle“ zu stellen. Eine Kopie des gesamten Postfachs wird somit clientseitig vorgehalten.

Achtung: Diese Einstellung ersetzt keine echte Datensicherung, da eine rückwirkende Wiederherstellung von gelöschten Nachrichten damit nicht möglich ist.

Im Fall eines Datenverlusts wird PNC nach Möglichkeit dabei unterstützen, verlorene Daten wiederherzustellen.

Nutzungsbedingungen

Der Auftraggeber verpflichtet sich, das PNC Hosted Exchange Service ausschließlich für rechtskonforme Anwendungen zu nutzen. Insbesondere wird darauf hingewiesen, dass widerrechtliches Verwenden des Services (wie z. B. der Massenversand von Spamnachrichten) zu Schadenersatzforderungen führen kann.

PNC behält sich das Recht vor, bei Zuwiderhandlung entsprechende Schadenersatzforderungen geltend zu machen.

Vertragsbindung

Der Nutzer beauftragt die PNC Hosted Exchange Leistung jeweils für die angegebene Laufzeit. Es stehen monatliche und jährliche Abo-Varianten zur Verfügung. Das Service kann jeweils ein Monat im Vorhinein gekündigt werden und verlängert sich ansonsten um die jeweilige Laufzeit automatisch. Im Falle einer Servicekündigung steht dem Kunden bis zum letzten Leistungstag die gesamte Funktion uneingeschränkt zur Verfügung.

PNC deaktiviert bei Ablauf den Zugang zur Mailbox und löscht das Postfach, den verknüpften Benutzer-Account sowie sämtliche Inhalte nach Ablauf des Service, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen. Eine Reaktivierung eines Postfachs ist gleichzusetzen mit einer Neueinrichtung.

Import, Export

Auf Wunsch unterstützt PNC beim Import oder Export von Mailboxinhalten oder beim Datentransfer von oder zu Fremdsystemen. Diese Leistung wird gesondert verrechnet und stellt keinen Teil des PNC Hosted Exchange Produkts dar.

Support

Support für systemtechnische Probleme wird proaktiv geleistet und erfolgt ohne jegliche Mehrkosten. Darüber hinausgehender technischer Support kann kostenpflichtig von PNC abgerufen werden. Diese Leistung umfasst sowohl Problemlösung als auch die Beratung rund um technische Fragestellungen und wird nach aktuellen oder explizit vereinbarten Stundensätzen abgerechnet.

Zusatzlösungen

Mail-Software für Android & iOS Geräte

Für die Anbindung von Smartphones an PNC Hosted Exchange empfehlen wir die Lösung „nine Mail“ des Software-Herstellers 9Folders – zu beziehen unter www.9folders.com.

Archivierungslösung

Um Ihr Postfach von alten Mails zu befreien und dennoch jederzeit auf alte Mails zugreifen zu können, empfehlen wir den Einsatz der Lösung MAILSTORE (<https://www.mailstore.com/de>)

Sicherungslösung

Für ein vollständiges Backup Ihres Exchange Postfachs empfehlen wir Veeam Backup for Microsoft 365. Nähere Informationen dazu finden Sie unter <https://www.veeam.com/de/backup-microsoft-office-365.html>