

Leistungsbeschreibung

WITCOM EMAIL SECURITY

1. ALLGEMEINES

WITCOM, Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH (im Folgenden WITCOM), bietet auf der Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH“ ihren Geschäftskunden den Service „WITCOM EMAIL SECURITY“ an.

2. STANDARDLEISTUNG

WITCOM EMAIL SECURITY bietet die Möglichkeit den Mailverkehr außerhalb der Kunden-eigenen Infrastruktur auf Viren, Spam, Malware und Phishing-Attacken zu schützen.

WITCOM EMAIL SECURITY ist eine cloudbasierte Lösung, bei der eingehende (Inbound) E-Mails automatisiert in Kategorien wie „clean“, „bulk“, „spam“, „dangerous“, sowie ihre Unterkategorien eingeordnet werden. Über eine intuitive, webbasierte Benutzeroberfläche kann der Kunde individuell entscheiden, was mit den jeweils eingestuft E-Mails geschehen soll. Hierzu stellt WITCOM jedem Kunden einen eigenen Zugang zu dieser Benutzeroberfläche zur Verfügung. Auf Wunsch kann auch der ausgehende E-Mail Verkehr (Outbound) geschützt werden (Variante PREMIUM).

Durch die Auslagerung wird der E-Mail-Verkehr mit einem Fingerprint-Verfahren auf eine weltweite Häufigkeit überprüft und kategorisiert. Wurde dieser Fingerprint bereits weltweit registriert, so wird dieser in einer Datenbank verglichen. Erst nach dieser Prüfung wird die E-Mail gemäß der Kunden-individuellen Einstufung zugestellt oder abgewiesen. Abgewiesene E-Mails kehren zum Absender zurück.

2.1 Anti-Spam (Infrastrukturschutz)

Die E-Mails werden durch einen vorgelagerten Mailserver auf Spam und andere Kategorien gescannt. Dabei werden die Mails markiert und weiter verteilt, in Quarantäne versetzt oder direkt abgewiesen. Dies schützt die dahinterliegende E-Mail-Infrastruktur des Kunden direkt vor erhöhtem Mail aufkommen wie auch vor Distributed Denial of Service (DDoS) Angriffen.

2.2 Anti-Malware

Anti-Malware beinhaltet das erkennen verschiedener Malware in den eingehenden E-Mails. Die Mails werden dabei auf Basis der Ihnen zugeteilten Signaturen erkannt und direkt als „dangerous. virus“ sowie dem Namen der jeweiligen Malware kategorisiert und markiert. Weiterhin gibt es eine Virenfrüherkennung welche neuartige Malware bereits wenige Sekunden nach ihrem erstmaligen Auftreten als solche identifizieren.

2.3 TLS Verschlüsselung

Zur Erhöhung der Sicherheit können mittels Transport Layer Security (TLS) Verschlüsselung die Mails an die Mailserver des Kunden verschlüsselt übertragen werden. Hierbei kann die Nutzung eines TLS Tunnels für die einliefernden Kommunikationspartner als verpflichtend eingestellt werden. Die Einstellung ist jeweils auf Domain oder IP-Adressebene möglich.

2.4 Quarantäne (30 Tage)

Aufgrund von Firmenrichtlinien oder anderen Gründen kann es durchaus sinnvoll sein alle Mails die abgewiesen werden sollen nochmals von einem Mitarbeiter gegen zu prüfen. Dies geht mittels Quarantäne sehr einfach über die intuitive Benutzeroberfläche. Der Kunde hat dabei die Wahl bei der Vorhaltezeit der abgewiesenen

E-Mails.

Mit der Leistung Quarantäne werden die kategorisierten E-Mails nicht sofort abgewiesen, sondern für eine fest definierte Zeit vorgehalten. Die Vorhaltezeit beläuft sich auf 30 Tage. Mittels der webbasierten Benutzeroberfläche kann der Kunde innerhalb der Vorhaltezeit die kategorisierten E-Mails gegen prüfen.

2.5 Erkennungsrate

Die Erkennungsrate von Spam-E-Mails, bezogen auf alle E-Mail-Adressen beträgt im gesamten Service WITCOM EMAIL SECURITY 98,5%.

Für E-Mails die zweifelsfrei als SPAM beim Kunden angekommen, allerdings als solches nicht erkannt wurden, können als Anhang an folgende Adresse weitergeleitet werden: blockspam@spamlab.biz. Wichtig ist, dass die Mails als Anhang versendet und nicht weitergeleitet werden!

2.6 False-Positive-Rate

Der Anteil von E-Mails, die fälschlicherweise als Spam kategorisiert wurden (False-Positive) liegt bei $\leq 0,00002\%$. Kommt es zu einer False-Positive Einsortierung so kann über die Adresse unblock@spamlab.biz inklusive der X-Purgate-ID, welche sich im Header der Mail befindet, dies gemeldet werden.

2.7 Verfügbarkeit

Unter „Verfügbarkeit eines Services“ versteht man den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, währenddessen der Service nicht von Störungen betroffen ist.

Die Verfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = 100\% - \frac{\text{kumulierte Entstörzeiten im Kalenderjahr in Stunden} \times 100\%}{\text{Kalenderjahr in Stunden}}$$

Die Verfügbarkeit (% p.a.) wird für den gesamten Service ermittelt, wobei die Störungen jeweils mit ihren gemäß 5.3 gemessenen Entstörzeiten berücksichtigt werden.

Das System wird 24/7 gemonitort sodass Fehler schnellstmöglich beseitigt werden können.

Die Verfügbarkeit des Service WITCOM EMAIL SECURITY beträgt mindestens 99,95% p.a..

Für die signaturbasierte Antiviruserkennung werden 99,0 % aller im Umlauf befindlichen Malware identifiziert.

Entsprechende Details entnehmen sie der Bereitstellungsanzeige.

3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

WITCOM erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere die folgenden zusätzlichen Leistungen. Diese Leistungen sind im Paket buchbar und beziehen sich auf den ausgehenden E-Mail Verkehr (Outbound).

3.1 Outbound Schutz

Der Outbound Schutz bezieht sich auf die Elemente TLS Verschlüsselung für Empfänger, Anti-Malware Schutz sowie Anti-Spam Schutz. Hierbei wird der ausgehende Mailverkehr auf Unstimmigkeiten untersucht. Die Mails werden dabei über einen vorgelagerten Mailserver versendet.

Leistungsbeschreibung

WITCOM EMAIL SECURITY

3.2 Backscatter Schutz

Bei einer unberechtigten Nutzung einer Domain zum unberechtigten Versand von E-Mails (i.d.R. Spam) gehen Abwesenheits- sowie Unzustellbarkeitsnachrichten an den offiziellen Mailserver der Domain zurück. Diese Non Delivery Reports (NDR) können durch die unberechtigte Nutzung der Domain stark zunehmen. Um dies zu verhindern bietet der Backscatter Schutz die Möglichkeit diese NDR abzufangen.

4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung des WITCOM EMAIL SECURITY liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich der WITCOM. WITCOM stimmt die Einzelheiten der Realisierung mit dem Kunden ab. Der verbindliche Bereitstellungszeitpunkt wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

4.1 Voraussetzung

Voraussetzung für die Nutzung von WITCOM EMAIL SECURITY ist mindestens ein (besser zwei) Mailserver des Kunden, an den die E-Mails nach der Prüfung zugestellt werden können.

4.2 Realisierung

Zur Realisierung von WITCOM EMAIL SECURITY muss ein technisch geklärt Auftragsformular vorliegen.

Ein Auftrag für einen WITCOM EMAIL SECURITY gilt als technisch geklärt, wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infratraktressourcen mit positiven Ergebnis seitens WITCOM abgeschlossen wurde.

4.3 Standardinstallation

Nach abgeschlossener Installation meldet WITCOM dem Kunden schriftlich (per E-Mail oder Fax) die Betriebsbereitschaft an und fordert ihn zur Abnahme des Services auf.

Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens zwei Tage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme ausdrücklich verweigert.

Bei Beginn dieser Frist weist WITCOM den Kunden nochmals besonders darauf hin, dass eine unterbliebene Mängelanzeige bzw. die ausdrückliche Abnahmeverweigerung mit Fristablauf als Abnahme gilt.

Der Zugriff auf den Service WITCOM EMAIL SECURITY erfolgt durch WITCOM. WITCOM hinterlegt die Domains des Kunden in der webbasierten Benutzeroberfläche. Zur Domain werden die Mailserver des Kunden hinzugefügt an welche die überprüften und ggf. sauberen E-Mails weitergeleitet werden. Des weiteren muss in den DNS Einstellungen der entsprechenden Domains der MX Eintrag auf die von WITCOM bereitgestellten Mailserver erfolgen. Diese werden dem Kunden bei Beauftragung mitgeteilt. Sind die MX Einträge geändert so laufen ab dann alle E-Mails der entsprechenden Domains über die von WITCOM bereitgestellten Mailserver.

5. SERVICELEISTUNGEN

WITCOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt WITCOM insbesondere folgende Leistungen:

5.1 Störungsmeldung

WITCOM nimmt Störungsmeldungen täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr unter der Technischen-Hotline-Nummer 08000-948266 (08000-WITCOM) entgegen. Bei der Störungsmeldung ist es wichtig das WITCOM folgende Informationen vorliegen: Service-ID, Firmenname, Ansprechpartner, ggf. der Standort (falls es mehrere Lokationen gibt) und die Details der Störung.

5.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht bei WITCOM EMAIL SECURITY Mo.-Fr. von 8 bis 17 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen).

5.3 Entstörzeit

Entstörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zu der Zeit in der WITCOM einen Service wiederherstellt. Sie beinhaltet die Reaktionszeit. WITCOM garantiert im Standardfall eine Entstörzeit von acht (8) Stunden.

Die Fristen gelten als eingehalten, wenn innerhalb der Entstörzeiten die vollständige Wiederherstellung des vertraglich vereinbarten Leistungsumfanges abgeschlossen wird und die Rückmeldung gem. 5.6 erfolgte.

Bei der Störungsbehebung hat der Kunde WITCOM im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Fehlers zu unterstützen und gegebenenfalls Zugang zu seinen Standorten zu gewähren.

Als Entstörzeiten gelten nicht:

- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung für WITCOM nicht erreichbar ist.
- Zeiteinheiten die aus einer fehlenden oder unzureichenden Mitwirkung des Kunden bei der Störungsbeseitigung resultieren. Insbesondere gilt dieses für vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des WITCOM-Servicetechnikers beim Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich möglicherweise betroffene technische Einrichtungen befinden.
- Zeiten, die durch Umstände außerhalb des Einflusses der WITCOM hervorgerufen worden sind, z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder anderer Netzbetreiber.
- Zeiten, die aufgrund höherer Gewalt entstehen (z.B. bei Naturkatastrophen).

5.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt maximal 30 Minuten ab Eingang der Störungsmeldung.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

5.5 Zwischenmeldung

WITCOM informiert den Kunden auf Wunsch alle zwei (2) Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit oder nach Absprache über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

5.6 Rückmeldung

WITCOM informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörzeit nach Punkt 5.3 als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

Leistungsbeschreibung

WITCOM EMAIL SECURITY

5.7 Wartung

WITCOM wird den Kunden von erforderlichen geplanten Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, mindestens 10 Arbeitstage (Mo.-Fr. außer hessischer Feiertage) im voraus informieren. WITCOM wird bei der Durchführung von Wartungsarbeiten Rücksicht auf die Interessen des Kunden nehmen. Die Arbeiten sollen deshalb möglichst zu einer Zeit stattfinden, in denen eine geringe Nutzung der Services erfolgt. Die Zeiten für Wartungsmaßnahmen werden bei der Ermittlung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

5.8 Terminvereinbarung

WITCOM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z.B. „Zwischen 10 Uhr und 12 Uhr“).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

5.9 Sonstige Störungsmeldungen

Soweit die Störung vom Kunden zu vertreten ist (hervorgerufen z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder durch eine vom Kunden veranlasste Störungsfalschmeldung) hat WITCOM Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten.

Dieser Fall wird gemäß der Preisliste WITCOM Stundensätze nach Aufwand abgerechnet.

6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH (AGB). Bei Abweichungen haben die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung Vorrang vor den AGB.

6.1 Vertragslaufzeit

Der WITCOM EMAIL SECURITY wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten überlassen und wird individuell mit dem Kunden vereinbart. In Ausnahmefälle kann diese Laufzeit auf maximal 5 Jahre erweitert werden.

Weitere Details, wie z. B. Kündigungsfristen, entnehmen sie bitte den WITCOM AGB §18

6.2 Zahlungsbedingungen

Für die Überlassung von WITCOM EMAIL SECURITY zahlt der Kunde an WITCOM ein Entgelt, das sich aus den Abrechnungspositionen „einmaliges Bereitstellungsentgelt“ und „monatliches Entgelt“ ergibt. Das monatliche Entgelt ist ein Paketpreis. Sowohl die Standardleistungen als auch die zusätzlichen Leistungen werden als Gesamtbetrag abgerechnet und die darin enthaltenen Leistungen werden nicht einzeln aufgeschlüsselt.