

Leistungsbeschreibung

Easymail



INHALTSVERZEICHNIS

1	ALLGEMEINE Beschreibung	3
2	FUNKTIONELLE Beschreibung	3
2.1	Detaillierte Produktbeschreibung	4
3	BEREITSTELLUNG DES DIENSTES	4
3.1	Implementierungsmethode (Ersteinrichtung des Dienstes)	4
3.2	Beendigung des Dienstes	4
4	SERVICE LEVEL AGREEMENT	5
4.1	Gegenstand	5
4.3	Verfahren.....	5
4.4	Information und Beratung.....	5
4.5	Ausschlüsse	6
4.6	Verantwortung	6
4.7	Sicherheit in der Infrastruktur	7
4.8	Customer Service Center.....	7
4.9	Vorfallebenen.....	8
	ANHANG – Spezifische Beschreibung der Verarbeitung personenbezogener Daten.....	9

1 ALLGEMEINE BESCHREIBUNG

Wenn eine E-Mail-Nachricht an eine Adresse außerhalb der Domain des Benutzers gesendet wird, erfolgt die Übertragung dieser Nachricht an die Domain des Empfängers über SMTP (Simple Mail Transport Protocol).

Gegenwärtig zeichnet sich zwar ein zunehmender Umstieg auf Cloud-Dienste ab, doch viele Kunden legen nach wie vor Wert auf eine eigene, lokale E-Mail-Server-Infrastruktur. Dafür gibt es auch gute Gründe, wie etwa Datenschutz, den Wunsch nach speziellen Funktionen oder gesetzliche Vorschriften.

Bei Kunden, die ihren eigenen lokalen E-Mail-Server verwalten, können jedoch die folgenden Probleme auftreten:

- Abrupte und extreme Nutzungsspitzen (sog. „Bursts“) oder DDoS-Angriffe auf den für das Internet offenen Port 25 (SMTP).
- Hohe Investitionen in E-Mail-Sicherheitsanwendungen oder Software.
- Hoher Zeitaufwand in Verbindung mit der Anpassung und Pflege der E-Mail-Architektur.
- Bedarf an Fachwissen zur Fehlerbehebung und Analyse von Problemen im Zusammenhang mit dem E-Mail-Verkehr.
- E-Mail-Server verwenden häufig nur eine einzelne IP-Adresse für den eingehenden und ausgehenden E-Mail-Verkehr. Dadurch besteht die Gefahr, dass die ausgehende IP-Adresse in Real-time Blackhole Lists (RBLs) aufgeführt wird.

Easymail hilft in Zusammenarbeit mit der lokalen E-Mail-Server-Infrastruktur des Kunden dabei, diese Probleme zu lösen.

Easymail ist ein Mail Transfer Agent von POST. Er ermöglicht Unternehmen den Massenversand von E-Mails über eine separate Domain und einen separaten Mailserver. So können sie Marketingnachrichten an Tausende von Empfängern senden, ohne dass die Domain des Unternehmens auf der Blacklist für Spam auftaucht.

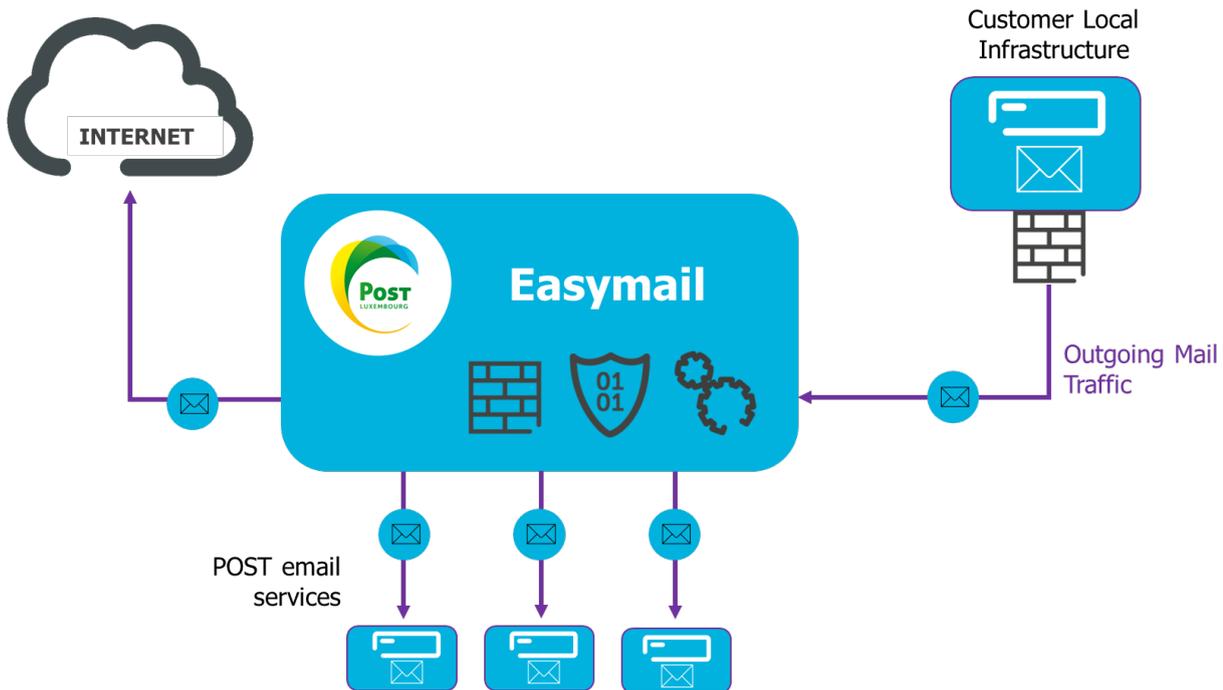
Der größte Vorteil von Easymail liegt in der Möglichkeit, Nachrichten im Namen eines Dritten an den gewünschten Empfänger zu senden. Es gibt kein anderes Protokoll, das für die Verwaltung ausgehender Nachrichten zuständig ist. Daher ist SMTP auf Tausenden von Mailservern konfiguriert.

2 FUNKTIONELLE BESCHREIBUNG

Easymail funktioniert wie ein Gateway für den ausgehenden E-Mail-Verkehr und ermöglicht es den registrierten Kunden, ihren lokalen Mailserver vor dem Internet zu verbergen und zu schützen.

Easymail bietet die folgenden Verbesserungen für den lokalen Mail Transfer Agent (MTA) des Kunden:

- ✓ Hochwertiger E-Mail-Schutzmechanismus mit AVAS-Scans und einer partiellen Filterung von Inhalten.
- ✓ Jeweils mindestens eine aktive und überwachte IP-Adresse für ausgehende Nachrichten aus verschiedenen IP-Pools. So wird sichergestellt, dass der zustellbare ausgehende E-Mail-Verkehr des Kunden das gewünschte Ziel erreicht.
- ✓ Der MTA des Kunden kann als einfacher E-Mail-Dienst konfiguriert und betrieben werden, der auf die spezifischen Anforderungen der Endnutzer ausgerichtet ist.
- ✓ Bei der Fehlerbehebung und der Analyse des E-Mail-Verkehrs kann sich der Kunde auf die E-Mail-Experten von POST verlassen.



2.1 Detaillierte Produktbeschreibung

Easymail ist ein sicheres Mail-Relay, das Geschäftskunden von POST Telecom vorbehalten ist.

Die Kunden können den Dienst für den kostenlosen Versand von E-Mails verwenden. Er unterliegt keiner Mengenbeschränkung.

3 BEREITSTELLUNG DES DIENSTES

3.1 Implementierungsmethode (Ersteinrichtung des Dienstes)

POST:

- Domainnamen des Kunden registrieren
- Ein Link wird erzeugt.
 - Relay-Mailhost des Kunden hinzufügen (eingehender Datenverkehr)
 - Domainnamen des Kunden hinzufügen (eingehender Datenverkehr)
 - IP-Adressen des Kunden für ausgehenden Datenverkehr hinzufügen (SMTP-Übertragung)

Kunde:

- SPF-Eintrag von POST in Kundennetzwerk einfügen

Geschätzter Zeitaufwand für die Einrichtung:

- POST: 1 Stunde
- Kunde: 1 Stunde

Geschätzte Zeit für die Bereitstellung: 1 Tag (nach Eingang der Bestellung und je nach Reaktionsfähigkeit des Kunden)

3.2 Beendigung des Dienstes

Easymail ist Geschäftskunden vorbehalten, die andere Dienste von POST Telecom abonniert haben. Wenn sämtliche Abonnements für Dienste von POST gekündigt werden, wird die Bereitstellung von Easymail beendet. Hat der Geschäftskunde sein letztes Abonnement für einen Dienst von POST Telecom gekündigt, wird der Easymail-Dienst für die darauffolgenden Monate deaktiviert. Der Geschäftskunde wird vor der Deaktivierung benachrichtigt.

Es werden keine Gebühren in Bezug auf die vorzeitige Beendigung von Easymail erhoben.

- POST Technologies:
 - Relay-Mailhost des Kunden entfernen
 - Domainnamen des Kunden entfernen
 - IP-Adressen des Kunden für ausgehenden Datenverkehr entfernen
- Kunde:
 - SPF-Eintrag von POST aus Kundennetzwerk entfernen

4 SERVICE LEVEL AGREEMENT

4.1 Gegenstand

Der Zweck dieses Service Level Agreement (SLA) besteht darin, die für das Produkt verfügbare Servicequalität und die Verpflichtungen zur Erbringung dieser Servicequalität zu definieren.

Im SLA werden die wichtigsten Leistungsindikatoren, die zu erreichenden Zielwerte, die Messmethode und die Berichtsoptionen festgelegt.

POST Telecom bietet mehrere Arten von SLA an, deren Spezifikationen in diesem Dokument beschrieben werden.

Die Art des SLA, das für die Erbringung einer Dienstleistung gilt, wird im Dienstleistungsvertrag festgelegt.

4.2 Gültigkeit und Überprüfungsverfahren

Der Kunde kann eine Änderung des SLA beantragen. Dies könnte im Rahmen einer gemeinsamen Vereinbarung zwischen beiden Parteien erfolgen und durch die Unterzeichnung eines neuen Dienstleistungsvertrags bestätigt werden.

4.3 Verfahren

Die Dienstleistungen werden nach den von POST Telecom verwendeten Methoden erbracht. Dabei handelt es sich um von POST Telecom eingesetzte Verfahren, Techniken, Know-how, Ressourcen oder Organisationen.

Die Organisation und die Leistungsprozesse basieren auf den bewährten Praktiken und Empfehlungen von ITIL. Sie entsprechen ferner den Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen von Normen wie ISO 27001.

4.4 Information und Beratung

Während der Ausführung des SLA verpflichtet sich POST Telecom, dem Kunden sämtliche Informationen und Ratschläge zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um das Niveau der erwarteten Dienstleistungen zu garantieren.

Im Gegenzug verpflichtet sich der Kunde, nach Treu und Glauben daran mitzuwirken, die Qualifikationsanforderungen an die Rückmeldungen zu erfüllen.

4.5 Ausschlüsse

In den folgenden Fällen kann die Verantwortung von POST Telecom nicht in Anspruch genommen werden und das SLA gilt dem entsprechend nicht:

- Versagen von Gütern, Lösungen und Dienstleistungen, die nicht im Servicevertrag und in der Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Versagen von Gütern, Lösungen und Dienstleistungen, die nicht von POST Telecom bereitgestellt und verwaltet werden
- Ausfall aufgrund der Verletzung einer Verpflichtung des Kunden, wie im Servicevertrag und in der Leistungsbeschreibung definiert
- unterlassene Weitergabe von hinlänglich zutreffenden Informationen an den Post Telecom Service Desk bei der Meldung oder Bearbeitung eines Vorfalles
- Fehlfunktionen, die durch vom Kunden installierte Materialien, physische Elemente, Geräte und/oder Software verursacht werden
- Konfigurationsänderungen an dem im Servicevertrag vereinbarten System-Setup durch den Kunden ohne vorherige Zustimmung von POST Telecom
- Behinderung von POST Telecom bei Wartungsarbeiten oder notwendigen Service-Updates durch den Kunden
- Fehlfunktion, die durch nicht von POST Telecom unterstützte Systeme verursacht werden

Die Identifizierung, Untersuchung und Behebung einer der folgenden Störungen kann zu zusätzlichen, von POST Telecom erhobenen Kosten für den Kunden führen:

- Ausfälle aufgrund von grober Fahrlässigkeit des Kunden oder einer anderen Person, die Zugang zu den von POST Telecom bereitgestellten Diensten hat
- Ausfälle aufgrund von vorsätzlichen Schäden durch den Kunden an dem von POST Telecom gelieferten Dienst

POST Telecom bemüht sich indes, jederzeit ein hilfsbereiter und zuvorkommender Partner zu sein, und wird sein Möglichstes tun, um den Kunden so weit wie möglich zu unterstützen.

4.6 Verantwortung

4.6.1 Verantwortung von POST Telecom

POST Telecom wird das vom Kunden genutzte System wie im Dienstleistungsvertrag vereinbart bereitstellen und warten.

Darüber hinaus wird POST Telecom:

- Supportanfragen innerhalb der in diesem Dokument aufgeführten Fristen beantworten.
- Maßnahmen ergreifen, um Probleme innerhalb des in diesem Dokument festgelegten Zeitrahmens zu identifizieren und zu lösen.
- Eine regelmäßige Kommunikation mit dem Kunden aufrechterhalten.

4.6.2 Verantwortung des Kunden

Der Kunde nutzt das von POST Telecom bereitgestellte System wie im Dienstleistungsvertrag vereinbart.

Darüber hinaus wird der Kunde:

- POST Telecom bei Problemen oder Störungen so schnell wie möglich benachrichtigen.
- POST Telecom den notwendigen Zugang zu dem/den System(en) für die Zwecke der Wartung, Aktualisierung und Fehlervermeidung gewähren.
- Eine regelmäßige Kommunikation mit POST Telecom pflegen.
- Zur Verfügung stehen und erforderlichenfalls an der Lösung des Vorfalls mitwirken, insbesondere bei Vorfällen der Prioritätsstufe P1, und die Lösung des Problems bestätigen, sobald der Dienst wieder unter normalen Bedingungen läuft.

4.7 Sicherheit in der Infrastruktur

POST Telecom hat wirksame Kontroll- und Sicherheitsmechanismen implementiert, um jeglichen unbefugten physischen Zugriff auf operative Systeme, Anwendungen und/oder Geräte von POST Telecom zu verhindern. Mit diesen Mechanismen kann POST Telecom sicherstellen, dass der Zugang zu den Systemen und den Kundendaten auf autorisierte Benutzer beschränkt ist und dass alle vertraulichen Informationen des Kunden vor Missbrauch geschützt sind.

Die Sicherheitsrichtlinien von POST Telecom basieren auf der internationalen Norm ISO 27001, die Anforderungen in Bezug auf Informationssicherheitsmaßnahmen festlegt.

4.8 Customer Service Center

Das Customer Service Center ist Ihre zentrale Anlaufstelle für Support-Anforderungen 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.

Zu Beginn des Supports wird ein Dokument mit Informationen über Ansprechpartner und Modalitäten bereitgestellt.

Das Customer Service Center kann unter der Telefonnummer 80024000 und der E-Mail-Adresse commercial.telecom@post.lu kontaktiert werden.

Die nachstehende Tabelle gibt Aufschluss über die „Reaktionszeit“ für die verschiedenen Kommunikationskanäle. Die Anfragen (Vorfälle und Dienstleistungsanfragen) werden während des Servicefensters des jeweiligen abonnierten Dienstes bearbeitet:

Kommunikationskanal	Qualifizierung (Reaktionszeit) durch das Customer Service Center
Telefon	< 15 Minuten
E-Mail	< 30 Minuten
Kundenportal ¹	< 15 Minuten

¹ Die Nutzung des Portals muss ausdrücklich angefordert und durch POST Telecom validiert werden

Abbildung 1: Kanäle & Reaktionszeiten

4.9 Vorfallebenen

Auf der Grundlage des Verfahrens für das Vorfalldmanagement protokolliert und klassifiziert das POST Telecom Customer Service Center jeden Vorfall mit einer entsprechenden Priorität, basierend auf den Auswirkungen.

Priorität des Vorfalls	Auswirkungen	Erläuterung
P1	Vollständiger Ausfall des Dienstes	Die Produktion des Kunden oder die Nutzung der Lösung/des Produkts wird gestoppt oder so stark beeinträchtigt, dass der Kunde nicht in der Lage ist, den täglichen Betrieb angemessen weiterzuführen. Es ist keine akzeptable Umgehungslösung verfügbar.
P2	Schwerwiegende Beeinträchtigung des Dienstes. Täglicher Betrieb ist möglich, aber stark beeinträchtigt.	Der Dienst wird nicht angehalten, läuft aber nicht gemäß den Spezifikationen und eine der folgenden Bedingungen ist erfüllt: <ul style="list-style-type: none"> • Wichtige Funktionen sind nicht verfügbar, und es gibt keine akzeptable Umgehungslösung. • Sporadischer (zeitweiser), aber nicht vollständiger Ausfall der Dienstleistung (Lösung/Produkt). • Die Leistung oder Verfügbarkeit des Systems wird beeinträchtigt. Die Produktivität des Kunden und/oder das Dienstleistungsniveau sind stark beeinträchtigt.
P3	Mäßige Auswirkungen auf den Dienst oder den täglichen Betrieb.	<ul style="list-style-type: none"> • Wichtige Merkmale/Funktionen sind nicht verfügbar, aber eine Umgehungslösung ist verfügbar, oder • Eine weniger wichtige Funktion ist nicht verfügbar und es gibt keine angemessene Umgehungslösung, oder • Ein Problem ist aufgetreten, aber die Auswirkungen auf den täglichen Betrieb des Kunden sind begrenzt.
P4	Keine Auswirkungen auf den Dienst oder den täglichen Betrieb.	Keine Auswirkung auf den Dienst oder den täglichen Betrieb des Kunden.

Abbildung 2: Priorität des Vorfalls

	Standard-SLA
Service-Fenster	Montag bis Freitag, 7:00 Uhr – 19:00 Uhr (außer an geschäftsfreien Tagen)
Priorität 1 bis Priorität 4 Instandsetzungszeit oder Interventionszeit Update-Zyklus	auf Best-Effort-Basis n. z.

Abbildung 3: Dienstebene

ANHANG – SPEZIFISCHE BESCHREIBUNG DER VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Ausführung dieses Vertrags erfolgt in Übereinstimmung mit:

- den Allgemeinen Bedingungen;
- den „Hinweisen zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten für Geschäftskunden“ – Allgemeine Beschreibung, verfügbar unter <https://www.post.lu/en/particuliers/conditions-des-offres>; und
- Dieser spezifische Beschreibung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten.

Für die Zwecke dieses Anhangs haben die wesentlichen Begriffe die Bedeutung, die in „Hinweise zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten für Geschäftskunden“ aufgeführt ist.

Die vorliegende spezifische Beschreibung enthält die Anweisungen, die der Kunde als Verantwortlicher an POST Telecom als Auftragsverarbeiter in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten übermittelt und die POST Telecom (und gegebenenfalls die Unterauftragsverarbeiter) wiederum im Zusammenhang mit der Ausführung der vom Kunden abonnierten Dienste ausführen muss.

- Der Datenverarbeiter verarbeitet die personenbezogenen Daten im Auftrag des Datenverantwortlichen, um die folgenden Dienstleistungen zu erbringen: den in diesem Dokument beschriebenen **sicheren Email-Relaydienst**.
- Die Kontaktperson des Datenverarbeiters oder des DSB ist:
POST Luxembourg, DPO, 38 place de la Gare, L-1616 Luxembourg | E-Mail: privacy@post.lu
- Die vom Datenverarbeiter durchgeführten Datenverarbeitungsaktivitäten gestalten sich wie folgt:
Speicherung, Abfrage, Löschung oder Vernichtung
- Die Datenverarbeitung dient den folgenden Zwecken:
Der Datenverarbeiter kann die Daten im Einklang mit den in dieser Änderung festgelegten Zielen und im Allgemeinen verarbeiten:
 - um seine Dienstleistungen für den für die Verarbeitung zuständigen Manager zu erbringen,
 - um Betrug aufzudecken, zu verhindern und einzudämmen,
 - um Dienstleistungen anzubieten, zu erhalten und zu verbessern.
- Die Daten oder Kategorien von verarbeiteten Daten sind:
Standardidentifikationsdaten, elektronische Identifikationsdaten, Authentifizierungsdaten
- Die Kategorien der betroffenen Personen sind:
Betroffene Personen sind diejenigen Personen, deren Daten vom Datenverarbeiter verarbeitet werden, z. B. Endnutzer, Kunden oder Mitarbeiter des Datenverantwortlichen.
- Ort der Datenverarbeitung: **Luxemburg**.
- Die verarbeiteten Daten werden über einen folgenden Zeitraum aufbewahrt: **6 Monate**
- Die Kategorien der an der Datenverarbeitung beteiligten Unterauftragsverarbeiter sind:
Im Rahmen der Aktivitäten von POST Telecom und im Rahmen der oben beschriebenen Zwecke werden Daten von folgenden Anbietern geliefert oder zur Verfügung gestellt:
 - Anbieter von IT- und Telekommunikationsdienstleistungen (Installation, Fehlerbehebung);
 - Anbieter von Plattformen und Ausrüstung (einschließlich Unterstützung und Wartung);

- Anbietern von Hosting-Lösungen und Dienstleistungen für die Cloud (POST und EBRC);
 - Anbietern von Abrechnungsdiensten.
-
- Besondere Anweisungen (sofern zutreffend): **Nicht zutreffend**