

REDCLOUD HOSTED EXCHANGE

LEISTUNGSBESCHREIBUNG / NUTZUNGSBEDINGUNG

Inhaltsverzeichnis

1	SERVICE LEVELS	3
2	EINLEITUNG	3
3	PRODUKTSPEZIFIKATIONEN	3
3.1	<i>Allgemein</i>	3
3.2	<i>redCLOUD Hosted Exchange 10 GB</i>	3
3.3	<i>redCLOUD Hosted Exchange 100 GB</i>	3
4	OPTIONEN	3
4.1	<i>Grundeinrichtung Mail Server Komponente</i>	3
4.2	<i>Postfachmigration</i>	3
4.3	<i>zusätzliches Benutzer Postfach (inkl. 10 GB)</i>	3
4.4	<i>zusätzliches Benutzer Postfach (inkl. 100 GB)</i>	3
4.5	<i>Benutzer und Lizenzverwaltung</i>	4
4.6	<i>Shared Postfach</i>	4
4.7	<i>Kalender Postfach</i>	4
4.8	<i>Zusätzliche Mail Domain</i>	4
5	INBETRIEBNAHME	4
6	VORAUSSETZUNGEN	4
7	NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN	4
8	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	4

1 SERVICE LEVELS

- Die jährliche garantierte Verfügbarkeit der Services beträgt 99.5%. redIT stellt während dieser Zeit den reibungslosen Betrieb der gesamten Umgebung sicher und nimmt Anpassungen und Fehlerbehebungen vor, die nötig sind, um den Betrieb sicherzustellen.
- 7 X 24h Störungsannahme (E-Mail und *Telefon)
(*nur für Kunden mit separaten Wartungsverträgen! Ansonsten gilt Mo - Fr 07.00 - 17.00)
- Maximal 2h Reaktionszeit (Mo - Fr von 07:00 - 17.00)

2 EINLEITUNG

Mit redCLOUD Hosted Exchange steht Ihnen die annähernde Funktionalität einer Microsoft Exchange Umgebung auf einer zentralen Mailplattform im Rechenzentrum der redIT zur Verfügung. Nutzen Sie E-Mail, Kalender- und Kontaktdaten sowie Aufgaben- und Notizfunktionen effizient in Ihrem Unternehmen, ohne den Betrieb des Servers selber sicherzustellen und hohe Investitionen tätigen zu müssen.

3 PRODUKTSPEZIFIKATIONEN

3.1 Allgemein

- Verschlüsselter Outlook Web App Zugriff
- Eigenes Admin-Konto für die Verwaltung der Organisation
- Integrierte Anti-Spam Lösung
- Integrierte Anti-Virus Lösung
- Nutzung von Kalender-, Kontakte-, Aufgaben- und Notizfunktionen
- Einsatz von Regeln, Abwesenheitsassistent und Benachrichtigungen

3.2 redCLOUD Hosted Exchange 10 GB

- 10 GB Speicherplatz

3.3 redCLOUD Hosted Exchange 100 GB

- 100 GB Speicherplatz

4 OPTIONEN

4.1 Grundeinrichtung Mail Server Komponente

(Einmalige Kosten)

Grundkonfiguration der E-Mail Domäne.

4.2 Postfachmigration

(Einmalige Kosten pro Postfach)

- Erfassen der Benutzer, Gruppen und Verteilerlisten im Microsoft Cloud-Dienst
- Migration des Postfachs auf den Microsoft Cloud-Dienst
- Voraussetzungen:
 - Die Daten der Benutzer, Gruppen und Verteilerlisten müssen als Excel Dokument vom Kunden zur Verfügung gestellt werden
 - Das Migrationspostfach, darf den Speicherplatz des künftigen Postfachs nicht überschreiten.
 - Das Quell-Postfach muss Exchange, Notes oder eine Outlook pst-Datei sein

4.3 zusätzliches Benutzer Postfach (inkl. 10 GB)

(Wiederkehrende Kosten)

Postfach für einen zusätzlichen Benutzer mit 10 GB Speicherplatz.

4.4 zusätzliches Benutzer Postfach (inkl. 100 GB)

(Wiederkehrende Kosten)

Postfach für einen zusätzlichen Benutzer mit 100 GB Speicherplatz.

4.5 Benutzer und Lizenzverwaltung

(Wiederkehrende Kosten pro Benutzer)

- Erfassen, mutieren und löschen der Benutzer auf dem Microsoft Cloud-Dienst
- Zuweisen/aufheben von Lizenzen an die Benutzer
- Erhöhung respektive Senkung der Anzahl gemieteter Lizenzen nach Bedarf
- Pflegen von Gruppen und Verteilerlisten
- Voraussetzungen:
 - Benutzerverwaltungs-Excel ist kundenseitig auszufüllen
 - Option muss für alle Benutzer bestellt werden

4.6 Shared Postfach

(Wiederkehrende Kosten)

- Zur Verwendung als Abteilungspostfach oder als gemeinsame Mailbox für die Info-Mailadresse.
- Der Speicherplatz beträgt 5 GB.

4.7 Kalender Postfach

(Wiederkehrende Kosten)

- Zum Verwalten von Ressourcen (z. B. Firmen-Fahrzeuge, Sitzungszimmer, Besucher-Parkplätze, etc.).
- Der Speicherplatz beträgt 1 GB.

4.8 Zusätzliche Mail Domain

(Einmalige Kosten)

zusätzliche SMTP Domain

5 INBETRIEBNAHME

redIT stellt dem Kunden ein Administrator Konto zur Verfügung, mit welchem er seine Organisation selbst verwaltet.

6 VORAUSSETZUNGEN

Um redCLOUD Hosted Exchange nutzen zu können, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

- Eine funktionierende Internetverbindung
- Desktop/Notebook oder mobile Device
- Mind. Microsoft Outlook 2010 SP3
- Internet Browser für die Nutzung von OWA

Diese Aufzählung ist nicht abschliessend und dient nur als Orientierungshilfe. Grundsätzlich gelten die Produkteinforderungen von Microsoft für Microsoft Exchange. redIT leistet keine Gewähr für eine einwandfreie Bereitstellung und Betriebsführung des angebotenen Produktes, wenn diese Voraussetzungen nicht fach- und sachgerecht und dem Produkt entsprechend durch den Kunden erfüllt werden.

7 NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Jegliche Installationen, Migrationen und Konfigurationsänderungen
- Sämtliche Arbeiten, welche der Kunde mit seinem Administrator über die Webkonsole selbständig machen könnte.
- Registrierung, Änderung oder Kündigung von Domains

Der Kunde erwirbt im Zusammenhang mit dem Produkt weder Hardware, Software noch die dazugehörigen Lizenzen. redIT stellt dem Kunden lediglich ein Nutzungsrecht an dem Produkt redCLOUD Hosted Exchange über einen bestimmten Zeitraum zur Verfügung.

8 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

redIT kann nicht für Konfigurations- oder Manipulationsfehler des Kunden oder Dritten haftbar gemacht werden. Für Services, bei welchen Systemressourcen geteilt verwendet werden (Shared Services), nimmt der Kunde Rücksicht und schränkt die über-

mässige Nutzung dieser Ressourcen ein, um eine Beeinträchtigung der Leistung anderer Kunden auf demselben System zu verhindern («Fair use»). Beansprucht der Kunde die Systemressourcen über Gebühr (Vergleich mit dem Durchschnitt der Systemnutzer plus Toleranz), unterbreitet redIT dem Kunden ein Angebot für eine höhere Leistungsklasse. Nimmt der Kunde dieses Angebot nicht an, behält sich redIT vor, fristlos vom Vertrag zurückzutreten.

Die Services werden «Best effort» gewährleistet. Es gibt, wo nicht anders vermerkt, keine Garantie für bestimmte zugewiesene Systemressourcen oder Leistungsmerkmale. Bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, insbesondere einer missbräuchlichen Nutzung eines Service, kann redIT den Zugriff auf den Service ohne Vorankündigung umgehend entschädigungslos sperren oder einschränken, den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung/Nutzungsbedingung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht tangiert.