



## Leistungsbeschreibung Mail Security

Stand: 08/2010

1	Anwendungsbereich .....	2
2	Leistungsumfang Tele2 Mail Security .....	2
3	Voraussetzungen kundenseitig für den Service Tele2 Mail Security.....	2
3.1	<i>Benötigte Kundendaten</i> .....	2
3.2	<i>Konfiguration am Kunden-Mail-Server</i> .....	3
4	Serviceübergabe .....	4
	Wartung und Support.....	4
5	Service Level Agreements (SLA).....	4



## 1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist die Dienstleistung von Tele2 Telecommunication GmbH im Rahmen des Services Tele2 Mail Security. Die cloud-basierte Mail Security Lösung bietet einen umfassenden Schutz vor Viren und Spam-Mails für Kunden mit eigenem E-Mail Server.

Voraussetzung für den Bezug des Service Tele2 Mail Security ist ein Basisservice in Form eines Tele2 Business Internet Anschluss (TopInternet oder BizNet) bzw. einer Tele2 Unternehmensvernetzung (TopNet). Das jeweilige Basisservice ist nicht Bestandteil des Leistungsumfanges von Tele2 Mail Security, Details zum jeweiligen Basisservice siehe Leistungsbeschreibung TopInternet/BizNet bzw. Leistungsbeschreibung TopNet.

## 2 Leistungsumfang Tele2 Mail Security

- Der eingehende Kunden-E-Mail-Verkehr wird von Tele2 auf Grund regel- und hashbasierender Technologien auf Viren und Spam überprüft.
- Virenverseuchte Mails, sowie Mails von Servern die nicht RFC-konform konfiguriert sind, werden von Tele2 geblockt und nicht an den Kunden weitergeleitet.
- SPAM-Mails werden identifiziert und mit entsprechender Markierung im Header, optional wenn vom Kunden gewünscht auch in der Betreff-Zeile, an den Kunden-Mail-Server weitergeleitet. Aufgrund der im Header vermerkten Spam-Bewertung kann der Kunde individuell entscheiden, wie die Spam-Mails behandelt werden.
- Ausgehende Mails werden direkt vom Kunden-Mail-Server verschickt und nicht über den Tele2 Filter geleitet.
- Tele2 führt laufend automatische Updates der Anti-Spam und Anti-Viren Software durch.

Die Settings, nach denen die Software auf den Tele2 Servern die eingehenden Mails prüft, werden unter Maßgabe eines optimalen Schutzes vor Viren und unerwünschtem SPAM von Tele2 festgelegt. Die zentral von Tele2 gewartete Lösung wird laufend von Tele2 optimiert und jeweils am aktuellen Stand gehalten, einkommende Mails von circa 500.000 Mailboxen liefern dabei die Grundlage für die Treffsicherheit der SPAM-Bewertung bzw. für einen effektiven Schutz vor virenverseuchten Mails. Der Service Tele2 Mail Security kann sowohl für eine als auch für mehrere Domains eines Kunden beansprucht werden.

### Optionale Parameter:

- Blacklist EIN/AUS (Defaultwert = AUS): Emails von Absendern, welche sich auf der von Tele2 ausgewählten Blacklist befinden, werden nicht zugestellt, wenn „Blacklist“ auf EIN gestellt ist.
- SPF EIN/AUS (Defaultwert = EIN): Mittels des „Sender Policy Framework“ wird das Fälschen des Absenders einer eMail auf SMTP-Ebene erschwert (bei Aktivierung werden SPF Verletzungen nicht zugestellt).
- Subject Rewriting EIN/AUS (Defaultwert = EIN): Wenn der Parameter auf EIN gestellt ist, erfolgt bei einer als SPAM identifizierten Email die Kennzeichnung in der Betreffzeile („\*\*\* SPAM \*\*\*“).

## 3 Voraussetzungen kundenseitig für den Service Tele2 Mail Security

### 3.1 Benötigte Kundendaten

- Alle Kunden-Domains, die gefiltert werden sollen
- IP-Adresse des Kunden-Mail-Servers





#### **Haftungsabgrenzung:**

Tele2 kann keine Garantie für die vollständige Filterung aller Viren- bzw. Spamverseuchten Emails übernehmen, sondern stellt dem Kunden mit dem Service Tele2 Mail Security lediglich einen Service im oben beschriebenen Umfang zur Verfügung. Weiters übernimmt Tele2 nicht die Haftung für allfällige Datenverluste, die durch Service-Unterbrechungen der Tele2 Mail Security verursacht werden.

#### **4 Serviceübergabe**

Wird Mail Security zeitgleich mit dem Basisservice bestellt, ist die Herstellungszeit abhängig vom jeweils gewählten Basisservice und wird individuell im konkreten Kundenangebot ausgewiesen. Wenn ein Basisservice bereits aktiv ist, erfolgt die Einrichtung der Mail Security innerhalb von 10 Werktagen.

Die Serviceübergabe erfolgt mit Übermittlung des Übergabeprotokolls (schriftlich oder mündlich) an den Kunden. Ab Serviceübergabe erfolgt die Verrechnung der von Tele2 erbrachten Leistung an den Kunden.

#### **Wartung und Support**

Zur Meldung von technischen Störungen stehen dem Kunden

- die technische Service-Hotline von Mo-So von 0-24:00 unter 050500 3333,
- sowie die Email-Adresse [hostmaster@at.tele2.com](mailto:hostmaster@at.tele2.com) zur Verfügung.

Fehler in den zentralen Komponenten im Tele2-Netzwerk und der Server-Hardware werden von Tele2 von Mo-So von 0-24:00 proaktiv überwacht und behoben. Kundenspezifische Konfigurationsänderungen werden von Tele2 Mo-Fr (werktags) zwischen 9:00-17:00 durchgeführt. Die Durchführung von Änderungsanforderungen erfolgt möglichst umgehend, spätestens jedoch am nächsten Werktag.

Die Entstörung erfolgt gemäß dem Service Level Agreement des jeweiligen Basisservices.

#### **5 Service Level Agreements (SLA)**

Service Level Agreements richten sich immer nach dem SLA des jeweiligen Basisservices.