

# Betriebsvereinbarung zur Bereitstellung von Exchange im IMT

(Stand 04.11.2010)

## 1 Produktbeschreibung Exchange

Das Produkt liefert eine organisationsübergreifende Kommunikationslösung auf Basis von Microsoft Exchange und Microsoft Outlook. Erfolgt der Zugriff über einen aktuellen Outlook Client, so werden dessen sämtliche Funktionen wie z. B. der Kalender und persönliche Kontakte, Aufgaben und Kommunikationsregeln unterstützt.

Die einfache Suche innerhalb des globalen Adressbuches erlaubt ein flexibles Auffinden von aktuellen, wichtigen Mitarbeiterinformationen und eine schnelle Adressierung der Nachrichten. Basierend auf einem zentralen Exchange-Backbone können die Nutzer die Inhalte ihrer Postfächer in Outlook strukturieren und diese über unterschiedlichste Schnittstellen, z. B. einen Internetbrowser oder mobile Endgeräte, abrufen.

## 2 Leistungsbeschreibung

Mit dem Produkt *Exchange* erhält ein Nutzer ein Postfach, mit dem er sich über einen Exchange- / bzw. Outlook-Client oder über das Internet verbinden kann. Zur Anmeldung ist ein gültiger Uni-Account notwendig! Im Folgenden wird unter *Nutzer* ein Anwender des Produkts *Exchange* verstanden.

Die zentrale Exchange-Infrastruktur unterliegt den Sicherheitsrichtlinien des IMT und wird regelmäßig geprüft. Für den Zugriff mit einem Client ab Outlook 2007 (frühere Versionen werden nicht unterstützt) stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Ein Postfach mit Posteingang zur strukturierten Ablage von eingehenden Nachrichten, Entwürfen und gesendeter Post. Die Standardgröße des Postfachs wird in einer Nutzungsvereinbarung festgelegt. Jeder Nutzer hat außerdem die Möglichkeit, anderen Nutzern, z. B. Kollegen, Zugang zum Postfach bzw. die Mitbenutzung einiger oder aller Ordner zu gewähren.
- Ein Postausgang zum Versenden von einfachen Nachrichten und E-Mails mit Anlagen.
- Ein persönlicher Kalender zur Verwaltung von Terminen und Termin-Serien. Der normale Kalender kann seitens des Nutzers individuell für andere Nutzer einsehbar bis verwaltbar gemacht werden. Zur Planung von Terminen werden die aktuelle Verfügbarkeit bzw. die Rückmeldungen der Teilnehmer, angezeigt. Funktionelle Kalender für Raum- oder Ressourcenplanung erfordern ein eigenes Postfach.
- Zugriff auf das Globale Adressbuch zum Auffinden von Mitarbeiterinformationen sowie zum Selektieren von Adressaten für den Versand von Nachrichten. Die Einrichtung und Pflege von Verteilerlisten ist möglich. Diese sind, wenn gewünscht, auch in der Globalen Adressliste sichtbar. Die Adressierbarkeit umfangreicher Listen von Nutzern (bspw. das Senden von E-Mails an alle Professoren) ist auf entsprechend berechnete Nutzergruppen eingeschränkt. Hiermit wird Missbrauch vermieden. Die Suche anhand von Teilinformationen und Selektivlisten ist möglich.
- Eine persönliche Kontakte-Verwaltung für zusätzliche Adressen oder Informationen, die nicht im Globalen Adressbuch enthalten sind.
- Ein Aufgaben-Ordner zur Verwaltung und Terminierung von Tätigkeiten.
- Ein Journal zur elektronischen Planung und Verwaltung von Ereignissen und Informationen.
- Nutzung des Reglassistenten zur automatisierten Bearbeitung von eingehenden Nachrichten nach Absender oder inhaltlichen Kriterien, z. B. zur Sortierung in bestimmte Ordner.
- Nutzung des Abwesenheitsassistenten für die automatische Rückübersendung einer Abwesenheitsnachricht an den Absender.
- Die Möglichkeit, mittels der Offline-Verwaltung Nachrichten, Termine und Kontakte auf einen lokalen oder Netzwerk-Datenträger auszulagern, zu synchronisieren und zu archivieren. Termine, Adressen und Nachrichten können auf verschiedenen mobilen Endgeräten, z. B. Smartphone oder PDA, synchronisiert werden.
- Direkter Zugriff auf das Postfach mit einem Outlook-Client über das Internet.
- Zugriff per Outlook Web App über das Internet.

- Zugriff per IMAP4, SSL gesichert
- Raum- und Ressourcenpostfächer

Alle Postfachinhalte werden zentral innerhalb der IMT-Infrastruktur gespeichert und stehen somit unabhängig vom Desktop oder dem Netzwerkstandort zur Verfügung. So bleiben selbst nach dem Verlust eines Notebooks oder im Falle einer defekten Festplatte E-Mails, Kalender- und Kontaktinformationen erhalten.

Das IMT überprüft keine Postfachinhalte oder Informationen aus gesendeten oder empfangenen E-Mails. Eine Ausnahme bildet die automatische Überprüfung auf Virenbefall und Spamwahrscheinlichkeit. Es gelten die Regelungen aus „Mail-Service für Endbenutzer“ und „Mail-Service für Administratoren.“

### 3 Service-Level-Definition

In der folgenden Übersicht werden die produktspezifischen Leistungsbestandteile noch einmal aufgeführt:

Supportzeiten	Mo – Fr, 8 – 16 Uhr
<b>Messaging-Leistungen</b>	
Messaging-Postfach	√
Maximale Speichergröße einer einzelnen E-Mail	50 MB
Lizenzen für Exchange-Server (OS, Exchange, Monitoring, Reporting, Backup etc.)	√
Outlook-Zugang mit RPC über HTTPS	√
Outlook 2007-Lizenz und Outlook Client Access License (CAL)	√
Outlook Web App	√
<b>Datensicherheit</b>	
Netzwerksicherheit für den Zugang innerhalb des IMTs und aus dem Internet	√
Kommunikationsdienste zum Abgleich der Postfachinhalte und Sicherstellung der Zugangsmöglichkeiten via Messaging Clients	√
Kommunikationsdienste zum Austausch von E-Mails über das Internet	√
Monitoring-Dienste zur Echtzeit-Überwachung sämtlicher notwendigen Prozesse	√
Labor und Entwicklungsumgebung für Change- und Qualitätsmanagement	√
Datensicherung für Notfall-Recovery	√
<b>Weitere Supportleistungen</b>	
Zurückspielen einer Mailbox	Nach Beauftragung innerhalb von 2 Arbeitstagen
Unterstützung des Desktop-Supports	Auf Anfrage
Mailbox auf einen anderen Server migrieren	Nach Beauftragung <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Die Abrechnung erfolgt nach Zeitaufwand.

### 3.1 SMTP-Mail-Adressen

Die Absender-Adresse für das Exchange-Postfach kann in der IMT-Benutzerverwaltung gewählt werden und wird automatisch in das Exchange-Postfach übernommen. Für die Adressvergabe gelten die Regelungen aus „Mail-Service für Endbenutzer“ und „Mail-Service für Administratoren“.

### 3.2 Verteilerlisten

Für Kunden können nach Bedarf Verteilerlisten angelegt werden. Die Verteilerlisten werden einmalig beim IMT beantragt und können nach der Ersteinrichtung vom Kunden gepflegt werden.

### 3.3 IMAP

Der Exchange-Server stellt einen Zugang per IMAP4 SSL-verschlüsselt bereit. Das IMT supportet die Verfügbarkeit der Schnittstelle. Der Nutzersupport erfolgt durch den Kunden. Das IMT bietet ein Forum zum Austausch der Kunden untereinander an.

### 3.4 Datenspeicher

Es besteht die Möglichkeit, aus dem zentral verwalteten Datenspeicher zusätzlichen Speicherplatz zu erwerben, der pro Postfach festgelegt wird und später angepasst werden kann. Der vereinbarte Speicherplatz beschreibt den maximalen Plattenplatz für das Postfach. Wird der vereinbarte Speicherplatz überschritten, so erhält der Nutzer eine entsprechende Mitteilung vom Systemadministrator. Überschreitet der Nutzer die maximale Postfachgröße um mehr als 10 %, so wird die Funktion des E-Mail-Versendens gesperrt. Durch Löschen von E-Mails, Auslagern auf Offline-Speichermedien bzw. die Beantragung von zusätzlichem Speicherplatz wird die Beschränkung automatisch wieder aufgehoben. Zum Schutz der Infrastruktur wird der Empfang von E-Mails bei dauerhafter Überschreitung der Postfachgröße eingeschränkt.

### 3.5 Raum- und Ressourcenpostfächer

Besondere Raum- und Ressourcenpostfächer können auf Anfrage angelegt werden. Die Postfächer sind auf 200 MB Größe beschränkt.

### 3.6 ActiveSync-Funktionalität

Mit der serverseitig integrierten Microsoft ActiveSync-Schnittstelle stehen dem Kunden auf einem ActiveSync-fähigen mobilen Endgerät (Windows Mobile 2003SE oder neuer) drahtlos jederzeit und aktuell E-Mails „per Knopfdruck“ zur Verfügung. Alternativ können auf dem mobilen Endgerät auch feste Zeitintervalle (z. B. alle 15 Minuten) für die Synchronisation konfiguriert werden. Ebenso steht der persönliche Outlook-Terminkalender synchronisiert auf dem Endgerät bereit. Persönliche Kontaktinformationen können drahtlos aktualisiert werden. Durch Pflege der Daten von Kommunikationspartnern innerhalb des Outlook-Kontakte-Ordners können sämtliche Kommunikationswege wie SMS, Telefon, Terminanfragen und E-Mails direkt adressiert werden. Dabei bleiben alle übermittelten Daten auf der gesamten Strecke zwischen mobilem Endgerät und der Messaging-Infrastruktur verschlüsselt.

Es ist zu beachten, dass dieser Service eine Internetverbindung über GPRS, EDGE, UMTS oder WiFi voraussetzt. Es empfiehlt sich daher, entsprechende Daten-Optionen bei dem jeweiligen Mobilfunk-Anbieter zu buchen, um die anfallenden Kosten für die Datenübertragung in Grenzen zu halten. Diese Funktion ist nicht mit der kabelgebundenen, lokalen Synchronisation über den Desktop-ActiveSync-Client zu verwechseln.

### 3.7 Push-E-Mail-Funktionalität

Sollte das mobile Endgerät bereits über Windows Mobile 5 (inkl. Messaging & Security Feature Pack, kurz MSFP) bzw. Windows Mobile 6 verfügen, können die bereits beschriebenen Funktionen auch im Push-Modus genutzt werden. Dies setzt allerdings eine permanente Datenverbindung des Gerätes mit dem Internet über GPRS, EDGE, UMTS oder WiFi voraus. Im Gegensatz zur ActiveSync-Funktionalität werden hier aber Änderungen bei E-Mail, Kalender oder Kontakten unverzüglich vom Server auf das Gerät und umgekehrt übertragen (Push). Dies stellt somit

eine sehr hohe Aktualität der Daten auf dem mobilen Endgerät und dem Mail-Server sicher, ohne überflüssige Synchronisationsdurchläufe zu verursachen.

### 3.8 Zurückspielen einer Mailbox aus der Datensicherung

Das Zurückspielen von einzelnen Mailboxen oder Nachrichten ist nur dann notwendig, wenn ein Nutzer sorglos oder unwissend mit seiner Mailbox umgeht. Sämtliche gelöschte Nachrichten werden innerhalb eines Ordners „Gelöschte Elemente“ (Papierkorb) zwischengespeichert und können vom Nutzer in beliebige Ordner (zurück-)verschoben werden. Erst wenn der Ordner „Gelöschte Elemente“ manuell geleert wird und noch benötigte Nachrichten enthielt, ist es notwendig, den Postfachinhalt zurücksichern zu lassen.

Das Zurückspielen einzelner Mailboxen aus der Datensicherung ist sehr aufwändig und kann nur im Ausnahmefall und gegen Kostenerstattung erfolgen.

Sind die Mailboxdaten aufgrund eines Systemfehlers oder eines Fehlers im IMT gelöscht worden, so ist das Zurückspielen im Standardservice enthalten.

### 3.9 Unterstützung des Desktop-Supports

Beratungsleistungen bezüglich der Benutzung der Clients, z. B. Regelerstellung im Outlook-Client etc., können ebenfalls beim IMT angefordert werden. Diese Leistung wird abhängig vom spezifischen Beratungsaufwand berechnet. Eine Standardberatung für den lokalen Desktop-Support ist im Leistungsumfang enthalten.

### 3.10 Aufgaben / Verantwortlichkeiten

Security Standards nach ISO-Zertifizierung	Kunde	IMT
Realisierung der organisatorischen und logischen Sicherheit innerhalb des IMT		√
Definition von Nutzungsregeln und Zugangsberechtigungen innerhalb der E-Mail-Postfächer, z. B. Zugriff auf E-Mails, Kontakte, Kalender etc.	√	
Realisierung der organisatorischen, physikalischen und logischen Sicherheit innerhalb der lokalen Kundenumgebung	√	
Durchführung regelmäßiger Sicherheitsüberprüfungen der Messaging Infrastructure, Konfiguration und Prozesse		√
Umsetzung pro-aktiver E-Mail-Sicherheitsmaßnahmen, z. B. für Virenschutz und Spamschutz		√
Erarbeitung von Problemlösungen bei Sicherheitsvorfällen		√
Sicherstellung gesetzlicher Bestimmungen bezüglich der Inhalte und Nutzung von E-Mails	√	
<b>SW-Versionswechsel</b>		
Sollten Software-Versionen (Datenbanken, Betriebssysteme) aus der Hersteller-Wartung laufen, wird das IMT aktiv ein Upgrade auf eine aktuelle Version durchführen.		√
<b>Geteilte Systemumgebungen (Shared Services)</b>		
Die Verantwortung für Upgrades von Software-Versionen, die nicht mehr vom Hersteller gewartet werden (Datenbanken, Betriebssysteme, zentrale Speichersysteme oder Virtuelle Server), hinsichtlich Einsatz und Zeitpunkt sowie die dafür evtl. anfallenden Kosten liegt beim IMT.		√
<b>Service Management</b>		

Empfehlungen zu Richtlinien und Prozeduren, z. B. Umgang mit Nutzerrechten		√
Autorisierung von Richtlinien / Prozeduren	√	
<b>Asset Management/ Wartung und Update</b>		
Bereitstellung der Server-Hardware und der Software für die Infrastruktur im IMT		√
Update der Backend-Messaging-Softwarekomponenten bei Versionswechsel der Exchange-Versionen und entsprechende Migration der Postfächer. Das IMT behält sich vor, den Zeitpunkt der Umstellung zu bestimmen, da dieser von technischen Gegebenheiten abhängig sein kann.		√
Bereitstellung, Update und Wartung der Zugangssoftware auf den Clients, z. B. Outlook-Client, Office-Lizenz inkl. notwendiger CALS, Zertifikate.	√	√
<b>Betrieb</b>		
Definition von Ansprechpartnern und Berechtigungen	√	√
First-Level-Support für Nutzer und Desktop-Applikationen	√	
Bereitstellung, Betrieb und Support der Client-Infrastruktur und einer gesicherten Netzwerkverbindung am Backbone	√	
Second-Level- und Third-Level-Support für die Dienste, proaktive Überwachung der Messaging Services		√
Störungsannahme und Problembeseitigung der Infrastruktur		√
Definition von Backup- und Recovery-Maßnahmen		√
Durchführung und Überwachung von Datensicherungen der Infrastruktur und der Postfachinhalte		√
Bereitstellung von Speicher (Desktop, Tapes, CDs) zur Auslagerung oder Archivierung von Postfachinhalten	√	
Postfach leeren bei Vertragsende	√	
<b>Administration</b>		
Postfach-Administration (Anlegen, Verändern oder Löschen von Postfächern), sowieso Administration von Verteilerlisten		√
<b>Technik</b>		
Kapazitätsmanagement: einschließlich ausreichender Ressourcenplanung und proaktiver Überwachung der Auslastung		√
Konfigurationsmanagement: Design und Autorisierung der Technik		√
Releasemanagement: Test, Installation und Releasepflege der Technik		√
Sicherstellung von Zeitfenstern für Wartungsarbeiten oder Systemveränderungen, die eine Betriebsunterbrechung erfordern	√	√
Change-Management-Vorbereitung, Beantragung (RFC) und Freigabe von technischen Änderungen, deren Durchführung und anschließende Funktionsüberprüfung / Qualitätssicherung	√	√

<b>Desaster Recovery</b>		
Bereitstellen von Notfallplänen sowie deren Umsetzung im Notfall für die zentralen Datacenter Services		√
Test und Überprüfung der Notfallpläne		√
Kundenspezifische Desaster-Recovery-Konzepte und Maßnahmen, z. B. redundanter Mailbox-Datenspeicher	√	

Der Kunde kann kaufmännische Ansprechpartner benennen, die innerhalb der Kundenorganisation für bestimmte Nutzergruppen die Funktion innehaben, jeweils das Produkt bzw. Optionen zu bestellen. Die kaufmännischen Ansprechpartner sind zudem Rechnungsempfänger.

Seitens des Auftraggebers sind technische Ansprechpartner zu bestimmen, die eine besondere Berechtigung erhalten, Vorfälle beim Helpdesk des IMT einzustellen. Dieser technische Ansprechpartner des Kunden ist verantwortlich für den Desktop-Support und somit für sämtliche Probleme mit dem Client- und Netzwerkzugang.