



Leistungsbeschreibung Mail

1. Zielsegment

Mit dem Dienst „Mail“ bietet G-FIT ihren Kunden die professionelle Möglichkeit ihren Endkunden einen eigenen durch die G-FIT betriebenen Maildienst anzubieten und die Bereitstellung der jeweiligen Endkunden-Accounts sowie der E-Mail Domains über eine automatisierte CRM-Schnittstellen zwischen dem Kunden und der G-FIT zu verwalten.

Der Dienst ist als „Wholesale“-Dienst ausgelegt und richtet sich an Internet-Service-Provider, Carrier, Stadtnetzbetreiber und Wiederverkäufer, die ihren Endkunden einen zentralen Maildienst zur Verfügung stellen wollen, der den aktuellen Anforderungen des Marktes entspricht.

G-FIT betreibt dafür einen, auf modernster IP-Technologie basierenden, hochverfügbaren Mail/Domain-Netzdienst an Standorten in Deutschland. Für den Dienst „Mail“ wird höchste Verfügbarkeit durch die redundante Auslegung der genutzten Mail-, Web- und DNS-Server sowie eine regelmäßiger Datensicherung und Aktualisierung der Mail-Dienste Server gewährleistet.

Im Dienst „Mail“ wird mit **Kunde** das Telekommunikationsunternehmen bezeichnet, mit dem, basierend auf dieser Leistungsbeschreibung, ein Vertragsverhältnis mit der G-FIT besteht.

Als **Endkunde** werden diejenigen natürlichen oder juristischen Personen bezeichnet, die direkt vom Kunden seine entsprechenden Telekommunikationsdienstleistungen beziehen. Es besteht kein Vertragsverhältnis zwischen der G-FIT und dem Endkunden.

2. Spezifikation des Dienstes Mail

Der Maildienst stellt für den jeweiligen Kunden pro E-Mail Domain folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung:

Leistung / Funktionalität	Beschreibung / Umfang
Anzahl E-Mail Domains pro Kunden	5.000
Anzahl E-Mail Accounts pro einzelner E-Mail-Domain des Kunden	50.000 Erweiterung der maximalen E-Mail Accounts nach Anforderung des Kunden und gegen gesondertem Entgelt möglich
Mailboxgröße	500 MB Es ist eine variable Zuteilung für den einzelnen Kunden über die automatisierte Endkundenschnittstelle möglich Variable Zuteilung von 10 MB bis 500 MB
Maximale Größe einer einzelnen Mail	50 MB
Maximale Anzahl von E-Mails pro Endkunde	Parametrierbar bei der Einrichtung des jeweiligen Endkunden durch den Kunden Maximal begrenzt durch die Mailboxgröße des Endkunden
Mailprotokolle zum Endkunden (Mail-Abholung)	IMAP4 und POP3 (Mail-Abholung) SMTP (Mail-Versand)
TLS / SSL	Für Webmailer, IMAP4 und POP3
Whitelist / Blacklist	Je E-Mail Domain definierbar
Spamfilter	Policy Manager (Erste Stufe) <ul style="list-style-type: none"> - Domain check - Reverse lockup - Reputation der IP-Adresse Spamassassin* (Zweite Stufe - Spamfilter) Verwendung des Spamfilters pro Kunde aktivierbar (über die automatische Schnittstelle)



Antivirus	Clamav* Verwendung von Antivirusfunktionalität ist pro Kunde aktivierbar
Webmailer	Roundcube* (individuell anpassbar auf den Kunden) Autokonfiguration für Mail Clients (Thunderbird / Outlook) Alias-Verwaltung Kontakte / Kalender Verwaltung Konfiguration Spamfiltereinstellungen Konfiguration Mail-Filter / Regeln (Sieve) durch den Endkunden
Kalender	Caldav*
Adressbuch	Carddav*
Eigene Skins für Webmailer	individuell anpassbar durch den Kunden
Catchall Mailboxen	je E-Mail Domain
Werbefrei	Ja
Serverstandort	Deutschland
Sicherung / Backup	tägliche Sicherung gemäß Sicherheitskonzept der G-FIT Daten werden für 14 Tage gemäß Backup-Konzept gespeichert und dann automatisch gelöscht.
Autoprovisionierung	über definierte REST-Schnittstelle
Unterstützte IP-Protokolle	IPv4, IPv6 (ab Q1-2017)
Bereitstellung E-Mail Account (automatisierte Schnittstelle)	10 min im Durchschnitt (bei 10 Aufträgen pro Minute) Bereitstellung E-Mail Account, Zugangsdaten, Passwort, Einrichtung des entsprechenden E-Mail Accounts in den Mail-Server Systemen, Freischaltung.

Der Kunde definiert seine entsprechende E-Mail Domain und bestellt gemäß Preisliste ein Endkundenpaket. Alle Leistungen des Mail-Dienstes sind für alle Endkunden nutzbar und durch den Kunden individual anpassbar gemäß seiner Anforderungen anpassbar. Der Kunde kann dafür über die automatisierte Schnittstelle den Leistungsumfang pro Endkunde festlegen.

3. Funktionsbeschreibung

Der Maildienst wird auf einem skalierenden Cluster von mehreren Servern betrieben. Für die automatische Einrichtung der Kunden-Domains und der Endkunden E-Mail Accounts stellt G-FIT ihren Kunden eine REST-Schnittstelle zur Verfügung. Diese ermöglicht das Verwalten der Endkunden E-Mail Accounts:

- Anlegen
- Löschen
- Ändern
- Aliase
- Passwort erstellen

Jeder Endkunde wird unter einer eindeutigen ID verwaltet, der GID. Anhand der GID kann der jeweilige Endkundenstatus bezüglich

- Infoausgabe (Quota, Lastlogin, etc.)
- Maillogeinträge zu der Mailadresse

ausgelesen werden.

Schreibend lassen sich anhand der GID folgende Veränderungen am Postfach des Endkunden durch den Kunden vornehmen:

- Postfach aktiv/inaktiv setzen, getrennt für POP3/IMAP4 und smtp-auth
- Passwort Rücksetzen
- Mailboxgröße (Quota) anpassen
- Kalender ein-/ausschalten
- Kontakte ein-/ausschalten
- Antivir ein-/ausschalten
- Spamfilter ein-/ausschalten

Über den individuell anpassbaren Webmailer ist es zudem dem Endkunden möglich

- Mails zu Bearbeiten
- Kalenderfunktionen zu nutzen



- Adressbuch zu verwalten
- eigene Black-/Whitelists zu verwalten
- sein Passwort zu ändern
- Weiterleitungen einzurichten
- Kontakte zu Verwalten (carddav)
- Termine zu Verwalten (caldav)
- Abwesenheitsnotizen zu erstellen/verwalten
- Antivir ein-/ausschalten
- Spamfilter ein-/ausschalten

Die automatisierte REST-Schnittstelle zwischen G-FIT und Kunden ist in einem eigenen Dokument „Interface-Contract für G-FIT Kunden“ (in der aktuellen Version) definiert.

Realisierbarkeit

G-FIT realisiert im Kundenauftrag im Rahmen der bestehenden und betrieblichen Möglichkeiten den Dienst „Mail“. Die hierfür notwendige Serverinfrastruktur ist in den G-FIT Rechenzentren redundant aufgebaut. Die tatsächliche Realisierbarkeit hängt von der geforderten Anzahl von Mailadressen ab und wird von G-FIT während der Angebotsphase geprüft.

Bereitstellung

Der Dienst „Mail“ wird schlüsselfertig konfiguriert. Zugangskennungen werden dem Kunden zum Inbetriebnahmetermin bereitgestellt.

Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate. Längere Vertragslaufzeiten können nach Absprache zwischen den Vertragspartnern vereinbart werden. Die Laufzeit beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung durch G-FIT. Näheres entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der G-FIT für die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen.

Überwachung

Sämtliche Mailserver inklusive der benutzten technischen Einrichtungen sind in das zentrale Netzmanagementsystem der G-FIT eingebunden und werden 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr überwacht.

Technische Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Maildienstes beträgt 99,5 % im Jahresmittel. Weitere Informationen zu den jeweiligen Service-Levels sind in der Service-Beschreibung zu Mail/Domain zu finden.

Aktualisierung der verwendeten E-Mail / E-Mail-Domain Applikationen / Programme

Die im Mail- / E-Mail-Domain Dienste eingesetzten Systeme und Applikationen werden kontinuierlich unter Berücksichtigung von verschiedensten Anforderungen (z.B. Sicherheitslücken, Aktualisierung auf neues Versionen, Weiterentwicklungen) weiterentwickelt. G-FIT hält sich das Recht vor, Änderungen bei den eingesetzten Applikationen / Programmen durchzuführen. G-FIT informiert den Kunden frühzeitig über die notwendigen Änderungen.

4. Entgelte / Preise für Mail-Dienst

Für die Bereitstellung / Betrieb des Mail Services für den Kunden fallen Entgelte gemäß der Standardpreisliste Mail/Domain aufgeschlüsselt auf folgende Leistungspakete an:

Erstanschaltung / Installation

Bei der Erstanschaltung eines Kunden an die G-FIT Mail Dienstplattform fällt eine Installationsgebühr an, die folgende Leistungen beinhaltet:

- Erstprojektierung, Konfiguration und Bereitstellung des E-Mail Dienstes auf Grundlage der Kundenanforderungen
- Konfiguration des Dienstes und Bereitstellung der REST-Schnittstelle für die automatisierte Provisionierung



E-Mail Domain

Die Bereitstellung einer Kunden E-Mail Domain (z.B. gfit.de) ist notwendig für die automatische Provisionierung der E-Mail Accounts der jeweiligen Endkunden. Bei der Erstanschaltung eines Kunden ist ein zentraler E-Mail Domain Account festzulegen. Die Gesamtanzahl von E-Mail Domains pro Kunde ist limitiert gemäß Spezifikation.

Eine Registrierung der E-Mail Domain durch G-FIT in den technischen Systemen (mx-Eintrag) erfolgt nicht. Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Registrierung der E-Mail Domain verantwortlich. G-FIT unterstützt durch die Bereitstellung der technischen Parameter.

Alle E-Mail Domains werden monatlich gemäß Preisliste abgerechnet.

Pakete: E-Mail Account

Auf Basis der E-Mail Domain können durch den Kunden „Endkundenpakete“ zu je 100 Endkunden pro E-Mail Domain genutzt werden. G-FIT konfiguriert die technischen Systeme (REST-Schnittstelle, Storage, Server, IP-Anbindungen) und stellt diese zum genannten Bereitstellungsdatum zur Verfügung. Der Kunde kann dann seine Endkunden pro E-Mail Domain verwalten (Anschaltung, Abschaltung) und den Dienst seinen Endkunden anbieten. Die Gesamtanzahl der Endkunden-Mail Accounts pro E-Mail Domain ist beschränkt durch die maximale Anzahl von Endkunden pro E-Mail Domain gemäß Spezifikation.

Der Kunde beauftragt durch den Schaltungsauftrag eines Endkunden E-Mail Accounts (automatische Bereitstellung mit Bereitstellung der G-FIT ID) die G-FIT. Die G-FIT bestätigt durch die Bereitstellung der G-FIT ID den jeweiligen Auftrag.

Die Abrechnung der E-Mail Endkunden erfolgt monatlich ab der Bereitstellung des Endkundenpaketes gemäß AGBs der G-FIT in definierten Schritten von je 100 Endkunden pro E-Mail Domain des Kunden. Die Anzahl der abzurechnenden Endkundenpakete ergibt sich aus:

$$N \text{ Endkunden} / \text{E-Mail Domain} \rightarrow \text{Anzahl Endkundenpakete} = \text{Ab-Runden}(N/100;0)+1$$

Zusatzleistungen

Weitere Zusatzleistungen (Neukonfigurationen, Einspielen von Backups) werden gemäß der Standardpreisliste G-FIT – Personaldienstleistungen auf Stundenbasis abgerechnet.

5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Neben den sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der G-FIT ergebenden Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten ist der Kunde insbesondere zu folgenden Punkten verpflichtet:

- Der Kunde hat mindestens eine E-Mail Domain die für den Dienst Mail/Domain genutzt werden kann.
- Der Kunde nutzt die automatisierte REST-Schnittstelle in der jeweils aktuellen Version für die Einrichtung seiner Endkundendaten. Es erfolgt keine manuelle Einrichtung von Endkunden-Accounts oder E-Mail Domains durch Mitarbeiter der G-FIT.
- Die Kosten für die Bearbeitung einer Störungsmeldung durch G-FIT zu ersetzen, falls sich nach Prüfung herausstellt, dass die Ursache für die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt.
- Alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Dienst Mail nur von G-FIT durchführen zu lassen.

6. Beauftragung, Bereitstellung und Kündigung von Mail/Domain Dienst

G-FIT erstellt durch die Ausfertigung des Angebots-/Vertragsblattes „Mail“ ein Angebot auf der Basis der Kundenanfrage und übersendet dieses dem Kunden in doppelter Ausfertigung zur Unterschrift.



Der Kunde beauftragt G-FIT mit der Bereitstellung des Mailedienstes durch seine Unterschrift auf dem Angebots-/Vertragsblatt „Mail“ und sendet dieses zur Gegenzeichnung an G-FIT zurück.

G-FIT prüft die Realisierbarkeit und ergänzt ggf. das Angebots-/Vertragsblatt „Mail“ um die Kundennummer, den verbindlichen Bereitstellungstermin und bestätigt die Bestellung mit der Gegenzeichnung (das Vertragsverhältnis kommt zustande). Anschließend erhält der Kunde eine Ausfertigung des Angebots-/Vertragsblattes „Mail“ für seine Unterlagen. Sollte die Realisierbarkeit nicht möglich sein, wird der Kunde hierüber schriftlich informiert und ggf. ein alternatives Produkt angeboten.

Zur Kündigung des Dienstes „Mail“ übersendet der Kunde ein Kündigungsschreiben, unter Beachtung der Mindestlaufzeit und der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Fristen, an G-FIT. Das Kündigungsschreiben nennt den gewünschten Deinstallationstermin. G-FIT bestätigt die Kündigung und nimmt zum vereinbarten Termin den Dienst „Mail/Domain“ für den Kunden außer Betrieb. Mit der Kündigung werden alle Daten auf den Server-Systemen der G-FIT die den Kunden und seine Endkunden betreffen automatisch gelöscht. Der Kunde ist dafür zuständig, dass seine Endkunden Ihre E-Mail Daten rechtzeitig vor dem Kündigungstermin sichern. G-FIT übernimmt keine Haftung für verlorene Daten die sich aus der Kündigung des E-Mail Dienstes ergeben.