

# Dienstbeschreibung Exchange

## 1 Servicebeschreibung

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 Benutzer die Inhalte ihrer Postfächer in Outlook strukturieren und diese über unterschiedlichste Schnittstellen, z.B. einem Internetbrowser oder mobile Endgeräte, abrufen.

## 2 Leistungsbeschreibung

Mit dem Produkt „Exchange“ erhält ein Benutzer ein Postfach, mit dem er sich über einen Exchange / bzw. Outlook-Client über das Internet verbinden kann. Zur Anmeldung ist ein gültiger IMT- Account notwendig! Im folgenden wird unter „Benutzer“ ein Benutzer des Produktes „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 per Vertrag festgelegt. Jeder Benutzer hat außerdem die Möglichkeit, anderen Benutzern, 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 Benutzers individuell für andere Benutzer einsehbar bis verwaltbar geschaltet werden. Zur Planung von Terminen wird die aktuelle Verfügbarkeit, bzw. Rückmeldung 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 & Pflege von Verteilerlisten ist möglich, diese sind dann, wenn gewünscht, auch in der Globalen Adressliste sichtbar. Die Adressierbarkeit

großer Mitarbeitermengen ist auf entsprechend berechnete Benutzergruppen eingeschränkt. Hiermit wird der 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 Regelassistenten zur automatisierten Bearbeitung von eingehenden Nachrichten nach Absender oder inhaltlichen Kriterien, wie z.B. zur Sortierung in bestimmte Ordner.
- Nutzung des Abwesenheitsassistenten für die automatische Rückmeldung einer Abwesenheits- Nachricht an den Absender.
- Die Möglichkeit mittels der Offline-Verwaltung, Nachrichten, Termine und Kontakte auf einem lokalen oder Netzwerk-Datenträger auszulagern, zu synchronisieren bzw. zu archivieren. Termine, Adressen und Nachrichten können auf verschiedenen mobilen Endgeräten, wie 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.

Alle Postfach-Inhalte werden zentral innerhalb der IMT-Infrastruktur gespeichert und stehen somit unabhängig vom Desktop oder dem Netzwerk-Standort 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 keinerlei 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.“

**Tabelle 1:**

Typ	Beschreibung	Anwendungsbereich	Anmerkung
SLP 1	Beschreibung des Paketes Zielgruppe:	• Bereiche als Aufzählung	
SLP 2		• Zusätzlich zu SLP1:	
SLP3		•	
SLPn		•	

Das IMT stellt sicher, dass die vereinbarte Dienstleistung mit der vereinbarten Dienstgüte dem Kunden zur Verfügung steht.

### 3 Service-Level-Definition

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

**Tabelle 2:**

Service Level	SLP 1
<b>Allgemein</b>	
Supportzeiten der Benutzerberatung des IMT	Mo - Fr 8.00 bis 16 Uhr
E-Mail-Supportadresse im IMT	benutzerberatung@uni-paderborn.de
Telefonnummer des IMT-Supports	(0 52 51) 60-55 44
	✓
<b>Messaging-Leistungen</b>	
Maximale Speichergröße einer einzelnen 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 in und vom Internet	✓
Monitoring Dienste zur Echtzeit-Überwachung sämtlicher Prozesse	✓
Labor- und Entwicklungsumgebung für Change- und Qualitätsmanagement	✓
Datensicherung für Notfall-Recovery	✓
<b>Benötigte Sub-Services und Leistungen</b>	
<b>Anforderungen</b>	
<b>Wartung und Updates</b>	
Wartungsfenster	<i>wie Basispaket Anwender oder Mail?</i>
<b>Sicherheit</b>	
<b>Desaster Management</b>	
Zurückspielen einer Mailbox	Nach Beauftragung innerhalb von zwei Werktagen
<b>Weitere Supportleistungen</b>	
Unterstützung des Desktop Supports	Auf Anfrage
Mailbox auf einen andern Server migrieren => <i>als Unterpunkt?</i>	Nach Beantragung

### 3.1 SMTP-Mail-Adressen

Die Absender-Adresse für das Exchange-Postfach kann in der Benutzerselbstverwaltung 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.

### 3.3 SMTP-Mail-Adressen

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

### 3.4 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.

### 3.5 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.

### 3.6 Mailbox von der Sicherung zurückspielen

Das Zurückspielen von einzelnen Mailboxen oder Nachrichten wird nur in dem Fall notwendig, wenn ein Benutzer sorglos oder unwissend mit einem Posteingang umgeht. Sämtliche Löschungen von Nachrichten werden innerhalb eines „Gelöschte Nachrichten“ Ordners zwischengespeichert. Erst wenn dieser Ordner ebenso geleert wird, ist es notwendig, den Postfachinhalt zurücksichern zu lassen.

Das Zurücksichern einzelner Mailboxen 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 die Rücksicherung im Standardservice enthalten.

### 3.7 Unterstützung des Desktop- Supports

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

## 4 Verantwortlichkeiten

[Bei wem liegt welche Verantwortung, Kunde oder IMT? ]

**Tabelle 3:**

Bereich	IMT	Kunde
<b>Security Standards nach ISO Zertifizierung</b>		
Abbildung einer organisatorischen und logischen Sicherheit innerhalb des IMT	✓	
Definition von Nutzungsregeln und Zugangsberechtigungen innerhalb der E-Mail Postfächer, z.B. Zugriff auf Mails, Kontakte, Kalender etc.		✓
Abbildung einer organisatorischen, physikalischen und logischen Sicherheit innerhalb der lokalen Kundenumgebung		✓
Durchführung regelmäßiger Sicherheitsüberprüfungen der Messaging Infrastructure, Konfiguration & Prozesse	✓	
Umsetzung pro-aktiver E-Mail Sicherheitsmaßnahmen, z.B. für Virenschutz & 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 liegen beim IMT	✓	
<b>Service Management</b>		
Empfehlungen zu Richtlinien & Prozeduren, z.B. Umgang mit Benutzerrechten	✓	
Autorisierung von Richtlinien / Prozeduren		✓
<b>Asset Management/ Wartung und Update</b>		
Bereitstellung der Server- Hardware und 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 Begebenheiten 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	✓	✓
1st Level- Support- Betreuung der Anwender und Desktop- Applikationen		✓
Bereitstellung, Betrieb und Support der Client Infrastruktur und einer gesicherten Netzwerkverbindung am Backbone		✓
2nd Level und 3rd Level Support für die Dienste, proaktive Überwachung der Messaging Services	✓	
Störungsannahme und Problembehebung der Infrastruktur	✓	

Definition von Backup und Recovery- Maßnahmen	✓	
Durchführung und Überwachung von Datensicherungen der Infrastruktur und Postfachinhalte	✓	
Bereitstellung von Speicher (Desktop, Tapes, CDs) zur Auslagerung oder Archivierung von Postfachinhalten		✓
Postfach leeren bei Vertragsende		✓
<b>Administration</b>		
Postfach- Administration (Anlegen, Veränderung oder Löschen von Postfächern), sowieso Administration von Verteilerlisten	✓	
<b>Technik</b>		
Kapazitätsmanagement :einschließlich ausreichender Ressourcenplanung und proaktive Überwachung der Auslastung	✓	
Konfigurations- Management: 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. redundanten Mailbox- Datenspeicher		✓
Aufgabe n	✓	

Der Kunde kann kaufmännische Ansprechpartner benennen, die innerhalb der Kundenorganisation für bestimmte Benutzergruppen 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.

## 5 Ansprechpartner

*[Service Owner/Service Owner/IT Operation Manager]*

## 6 Preise

Tabelle 4:

Leistung	Preis/Monat	Preis/Jahr
SLP 1		
SLPn		

## 7 Dokumentation

*[Wo findet man Informationen zu den Services]*