



EASY SOFTWARE

EASY for Exchange Cloud - Servicebeschreibung

EASY SOFTWARE AG (EASY)

Stand: 16.04.2020

Version: 1.0

Inhaltsverzeichnis

1	Überblick	3
1.1	Technische Lösung	3
1.2	Nutzungsvoraussetzungen	3
1.3	Nutzungsumfang	4
1.4	Online Dokumentation	4
1.5	Administrative Leistungen	4
2	Datensicherheit und Datenverfügbarkeit	4
3	Verfügbarkeit	4
4	Service und Support	4
4.1	Ansprechpartner beim Kunden	4
4.2	EASY Service Desk	5
4.3	Servicezeiten EASY Service Desk	5
4.4	Prioritäten für die Störungsbehebung	5
4.5	Reaktionszeiten bei Störungen	6
4.6	Wartungsfenster	6
5	Mitwirkungspflichten	6
6	Onboarding	6
7	Offboarding bei Vertragsende	7

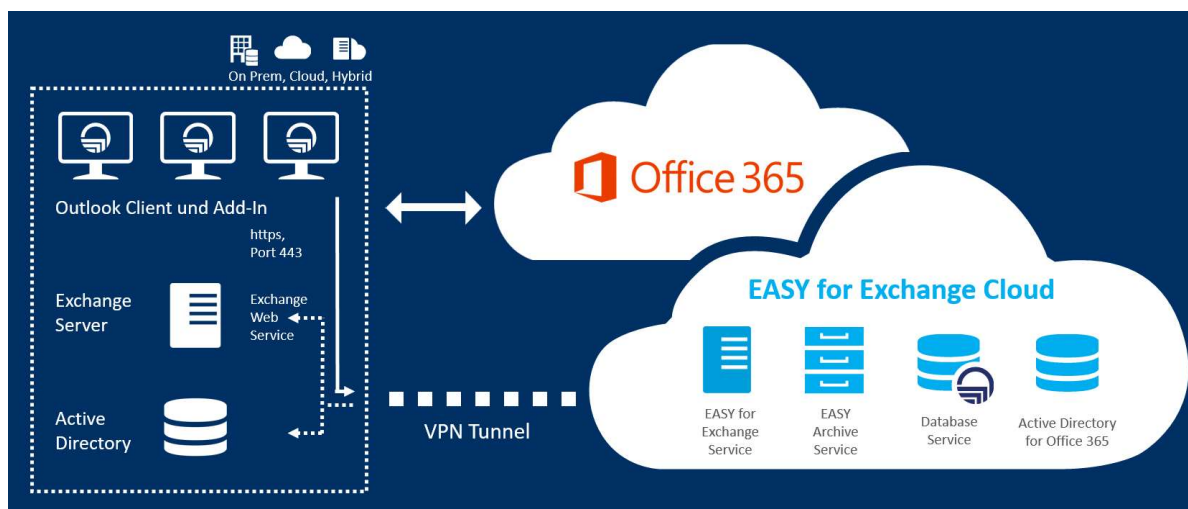
1 Überblick

EASY for Exchange Cloud bietet Ihnen eine vollumfänglich in Outlook integrierte rechtskonforme E-Mail Archivierung.

1.1 Technische Lösung

Die EASY for Exchange Cloud basiert auf bewährten EASY Archiv Technologien und wird von EASY in dem in der Auftragsbestätigung genannten Rechenzentrum gehostet. EASY Exchange for Cloud unterstützt Microsoft Exchange On Premise sowie Microsoft Exchange Online.

Die Anbindung zwischen Ihrer Exchange Lösung und EASY for Exchange Cloud erfolgt über https und VPN.



Für Ihre Anwender ändert sich an der Arbeitsweise dank des EASY Outlook Add-in nichts.

1.2 Nutzungsvoraussetzungen

Um die Funktionalitäten von EASY for Exchange Cloud nutzen zu können, müssen folgende kaufmännischen und technischen Voraussetzungen erfüllt sein:

- Gültiger Vertrag zur Nutzung
- Unterstützte Exchange Version, siehe nachfolgende Tabelle
- Internetanbindung mit ausreichender Bandbreite
- VPN Verbindung zwischen Ihrem Active Directory und dem EASY Rechenzentrum

Unterstützte Microsoft Exchange Versionen
Microsoft Exchange 2013
Microsoft Exchange 2016
Microsoft Exchange 2019
Microsoft Exchange Online

1.3 Nutzungsumfang

Die Nutzung des Service steht Ihnen in dem in der Online-Dokumentation beschriebenen Umfang und zu den unten dargestellten Verfügbarkeiten vollumfänglich zu.

Sie ist wie folgt limitiert:

- Die Anzahl der zu archivierenden Mailboxen darf die Anzahl der von Ihnen bestellten Mailboxen nicht überschreiten
- Je Mailbox sind 10 GB Archivvolumen enthalten. Das Ihnen zur Verfügung stehende Gesamtarchivvolumen errechnet sich aus der Anzahl der von Ihnen bestellten Mailboxen multipliziert mit 10 GB. Darüber hinaus gehendes Archivvolumen wird im Folgemonat mit 0,15 EUR je GB in Rechnung gestellt.

1.4 Online Dokumentation

Die EASY for Exchange Cloud Online Dokumentation steht unter der folgenden URL zur Verfügung: <https://easy-software.com/de/easy-for-exchange-cloud-dokumentation>

1.5 Administrative Leistungen

EASY erbringt die folgenden administrativen Leistungen

- Auftragsmanagement
- Lizenzmanagement
- Monatliche Verbrauchsdatenermittlung und Rechnungsstellung

2 Datensicherheit und Datenverfügbarkeit

Der Service EASY for Exchange Cloud wird in dem auf der Auftragsbestätigung genannten Rechenzentrum gehostet.

Das Rechenzentrum ist ISO 27001 zertifiziert.

3 Verfügbarkeit

- EASY for Exchange Cloud steht Ihnen täglich grundsätzlich rund um die Uhr (24x7) zur Verfügung.
- EASY for Exchange Cloud weist eine jährliche durchschnittliche Verfügbarkeit von 99 % auf.
- Ausgenommen sind regelmäßige oder geplante angekündigte Wartungsarbeiten.

4 Service und Support

4.1 Ansprechpartner beim Kunden

Im Rahmen des Onboarding Prozesses benennt der Kunde autorisierte Personen in seiner Organisation, die gegenüber EASY berechtigt sind, kostenpflichtige Zusatzoptionen zu bestellen sowie kostenpflichtige und / oder sicherheitsrelevante Dienstleistungen zu beauftragen. Derartige Bestellungen oder Beauftragungen müssen in Textform erfolgen, z.B. per Brief, per Fax oder per E-Mail.

Die Meldung von Fehlern oder Störungen können von allen Key Usern (max. 5 Personen) beim Kunden vorgenommen werden.

4.2 EASY Service Desk

Der EASY Service Desk (auch EASY Customer Care Center genannt) ist die zentrale Anlaufstelle für die Kunden (Single Point of Contact). Die Zugangswege zum Service Desk sind in www.easy.de/easy-support beschrieben.

Die Mitarbeiter des EASY Service Desk nehmen Serviceaufträge und Störungsmeldungen (Incident Management) an. Die Serviceaufträge und Störungsmeldungen werden als Tickets dokumentiert, kategorisiert und priorisiert.

4.3 Servicezeiten EASY Service Desk

Der EASY Service Desk ist von montags bis freitags zwischen 08.00 und 18.00 Uhr erreichbar. Ausgenommen sind die (bundesweit und im Bundesland NRW geltenden) gesetzlichen Feiertage sowie Heiligabend und Silvester; an diesen Tagen ist der Service Desk nicht erreichbar.

4.4 Prioritäten für die Störungsbehebung

Beim Eingang einer Störungsmeldung wird ein sogenanntes Ticket angelegt. Die Reaktionszeiten sind abhängig von der jeweiligen Priorität des Tickets. Die Priorität nimmt Werte zwischen 1 (höchste Priorität) und 4 (niedrigste Priorität) an. Der Wert ergibt sich aus den beiden Faktoren Auswirkung und Dringlichkeit.

Die Auswirkung hat die Ausprägungen „Hoch“, „Mittel“ und „Niedrig“. Sie beschreibt, wie wichtig der EASY Service für die Geschäftsprozesse des Kunden ist und welche Beeinträchtigungen durch die vorhandene Störung entsteht.

Die Dringlichkeit orientiert sich am Grad, in dem das System noch nutzbar ist:

- Totaler Ausfall des gesamten Systems (Totalausfall),
- Arbeiten ist möglich, aber nur unter massiven Einschränkungen (Hoch)
- Arbeiten ist mit einigen Einschränkungen möglich (Mittel)
- Arbeit ist unter kaum bemerkbaren Einschränkungen möglich (Niedrig)
- Die Werte für Dringlichkeit und Auswirkung werden bei der Anlage des Tickets vom Kunden erfragt und mit ihm abgestimmt.
- Aus Auswirkung und Dringlichkeit ergibt sich die Priorität des Störungstickets wie folgt:

Auswirkung	Dringlichkeit			
	Totalausfall	Hoch	Mittel	Niedrig
Hoch	Prio 1	Prio 1	Prio 2	Prio 3
Mittel	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Prio 4
Niedrig	Prio 2	Prio 3	Prio 4	Prio 4

4.5 Reaktionszeiten bei Störungen

Als Reaktionszeit wird die Zeit definiert, die zwischen der Eröffnung eines Tickets und dem Beginn einer qualifizierten Bearbeitung vergeht. Die Berechnung der Zeit wird nur innerhalb der Servicezeiten des Service Desk vorgenommen. Geht eine Störungsmeldung außerhalb dieser Servicezeiten ein, so beginnt, die zugesicherte Reaktionszeit mit dem darauffolgenden Arbeitstag.

Folgende maximale Reaktionszeiten werden zugesichert (AT = Arbeitstage; Std. = Arbeitsstunden):

Priorität	Reaktionszeit
Prio 1	2 Stunden
Prio 2	4 Stunden
Prio 3	1 Arbeitstag
Prio 4	3 Arbeitstage

4.6 Wartungsfenster

Wartungsfenster, in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden, sind jeweils Täglich von 00:00 – 08:00 Uhr.

Eventuelle Wartungsarbeiten außerhalb dieser Zeit werden Ihnen rechtzeitig auf geeignete Art und Weise angezeigt.

5 Mitwirkungspflichten

Um den EASY vor Exchange Cloud Service erbringen zu können, ist EASY auf bestimmte Mitwirkungsleistungen des Kunden angewiesen.

Folgende Leistungen sind durch den Kunden (als Auftraggeber) zu erbringen:

- Benennung eines Hauptansprechpartners für alle systemtechnischen Fragestellung
- Benennung von bis zu 5 key user für die Kommunikation mit dem EASY Service Desk
- Lizenzrechtliche Nutzung von Microsoft Exchange und aller dafür benötigten Komponenten
- Microsoft Exchange Administration
- Netzwerkadministrator für die Einrichtung des VPN
- Produktivsetzung
- Zur Verfügung Stellung der Exchange Zugangsdaten entsprechend der Dokumentation EASY for Exchange Cloud
- Installation und Konfiguration des EASY Outlook Add-In

6 Onboarding

Der Onboarding Prozess für EASY for Exchange Cloud gestaltet sich recht einfach. Wir haben die notwendigen Schritte nachfolgend aufgeführt.

- Für das Onboarding benötigen wir von Ihnen folgende Informationen:
 - Exchange Zugangsdaten entsprechend dem Kapitel „Installationsvorbereitungen“ der EASY for Exchange Cloud Dokumentation
 - Namen der zu archivierenden Postfächer. Am einfachsten geht dies indem Sie die gewünschten Postfächer zu einer Gruppe in Ihrem Exchange Server zusammenfassen.
 - Ihre Kontaktdaten
 - Alle oben aufgeführten Informationen bitte an support@easy.de schicken

- EASY stellt Ihnen die Bezeichnung Ihres Mandanten in der EASY for Exchange Cloud nach erfolgter Einrichtung zur Verfügung
- Download des EASY Outlook Add-In:
<https://easy-software.com/de/easy-for-exchange-cloud-outlook-addin>
- Unser Support setzt sich innerhalb von 24 Stunden mit Ihnen zwecks Einrichtung des VPN in Verbindung.

7 Offboarding bei Vertragsende

Bei einem Vertragsende stellt EASY dem Kunden alle archivierten Daten zur Verfügung. Dies erfolgt in Form von PST Dateien der archivierten Mailboxen welche zum Download zur Verfügung gestellt werden.