

Leistungsbeschreibung SYNAXON Managed E-Mail-Archivierung

Inhaltsverzeichnis

Allgemein	2
Umgang mit Kundendaten	2
Was SYNAXON leistet	3
Was SYNAXON nicht leistet	3
Pflichten des Partners	3
Kosten und Laufzeit	4
Allgemein	4
Details zur Abrechnung	4
Kündigung	4

Haftungsausschluss

Wir machen darauf aufmerksam, dass unser Managed-Service-Angebot und unsere über dieses Serviceangebot erhältlichen Dokumente lediglich dem unverbindlichen Informationszweck dienen und keine Rechtsberatung im eigentlichen Sinne darstellen. Die Inhalte dieses Angebots können und sollen eine individuelle und verbindliche Rechtsberatung, die auf deine spezifische Situation eingeht, nicht ersetzen. Insofern verstehen sich alle angebotenen Informationen ohne Gewähr auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Die Inhalte unserer Internetseite und Dokumente – vor allem die Rechtsbeiträge – werden mit größter Sorgfalt recherchiert. Dennoch kann der Anbieter keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Informationen übernehmen. Die Informationen sind insbesondere auch allgemeiner Art und stellen keine Rechtsberatung im Einzelfall dar. Zur Lösung von konkreten Rechtsfällen konsultiere bitte unbedingt einen Rechtsanwalt.

Allgemein

Die SYNAXON bietet ihren Partnern eine fortschrittliche Softwarelösung für die E-Mail-Archivierung an. Diese Lösung ist durch ein webbasiertes Dashboard zugänglich und zielt darauf ab, die Verwaltung und Sicherung von E-Mail-Kommunikation zu vereinfachen und effizienter zu gestalten.

Die Managed E-Mail-Archivierung umfasst eine Reihe von Schlüsselfunktionen und Vorteilen, die über ein benutzerfreundliches Web-Portal oder einen dedizierten Software-Client zugänglich sind. Zu diesen Funktionen gehören:

- **Rechtliche Konformität:** Erfüllt die Anforderungen für die Archivierung von E-Mails nach GoBD und unterstützt die Einhaltung der DSGVO.
- **Datenschutz:** Bietet speziellen Auditor-Zugriff für externe Prüfungen und ermöglicht die Nutzung von E-Mails als Beweismittel in Gerichtsverfahren.
- **Vollständige Archivierung:** Alle ein- und ausgehenden E-Mails werden automatisch gespeichert, auch wenn sie vom Anwender gelöscht werden.
- **Backup und Wiederherstellung:** Ermöglicht den Zugriff auf E-Mails bei Serverausfall und verkürzt die Backup- und Wiederherstellungszeiten.
- **Speicherplatzoptimierung:** Reduziert den Speicherbedarf durch regelbasiertes Löschen und Datenkomprimierung bis zu 70 %.
- **Effizienz und Produktivität:** Schnelle Volltextsuche und Erhalt der gewohnten Ordnerstruktur erleichtern den Arbeitsalltag.
- **Unterstützte Systeme*:** Microsoft Exchange Server, Office 365, GSuite, IMAP/POP3-Server, MDaemon, IceWarp, Kerio Connect sowie PST/EML-Formate und gängige E-Mail-Clients.
- **Journaling:** Möglichkeit zur Aktivierung eines Journaling-Postfachs für jede Kunden-Instanz.

**Systeme außerhalb des Herstellersupports sind nur eingeschränkt oder gar nicht nutzbar.*

Umgang mit Kundendaten

1. Zur Nutzung dieses Produktes sind keine Kundendaten verpflichtend. Es kann anonymisiert oder pseudonymisiert genutzt werden. Wir empfehlen allerdings, zumindest die korrekte Firmierung zu hinterlegen.
2. Die im System hinterlegten Kundendaten werden an den Hersteller übermittelt, dürfen dort jedoch ausschließlich für die Zuordnung der abrechnungsrelevanten

Daten genutzt werden.

3. Unser Service ist darauf ausgelegt, den Partner vollumfänglich zu unterstützen. Sollten für Automatisierungsaufgaben Daten notwendig sein, gilt Punkt 1. Die SYNAXON wird zu keiner Zeit Kontakt zum Endkunden aufnehmen.

Was SYNAXON leistet

- **Bereitstellung:** Umfasst Betrieb und Backup der E-Mail-Archivierung in deutschen Rechenzentren.
- **Interaktion:** Integration der Lösung in das zentrale SYNAXON Services Dashboard.
- **Journaling:** Möglichkeit zur Aktivierung eines Journaling-Postfachs für jede Kunden-Instanz.
- **Bereitstellung von Wissensressourcen:** Es werden Artikel in der Wissensdatenbank sowie Erste-Schritte-Videos zur Verfügung gestellt.
- **Marketing- und Vertriebsunterlagen:** Es werden Marketing- und Vertriebsmaterialien zur Verfügung gestellt.
- **Support:** Professionelle Unterstützung durch das SYNAXON Services Team.

Was SYNAXON nicht leistet

- **Zugriff auf Kundenarchive:** SYNAXON greift nicht aktiv auf Archive oder Datenspeicher der Kunden zu.
- **Konfiguration/Bearbeitung von Postfächern/Mail-Servern:** Es erfolgt keine Konfiguration oder Bearbeitung der zu archivierenden Postfächer.
- **Endkundenkontakt:** SYNAXON Services nimmt keinen Kontakt zu den Kunden des Partners auf.

Pflichten des Partners

- **Installation des Outlook Plug-ins für Windows:** Eigenständige Installation auf den Endgeräten des Kunden.
- **Konfiguration für DSGVO-konforme E-Mail-Archivierung:** Einrichtung gemäß Anleitung zur DSGVO-konformen E-Mail-Archivierung.
- **Regelmäßige Durchsicht von Kommunikationskanälen:** Systematisches Prüfen von E-Mails, Support Tickets, Produkt Release Notes oder Newsfeeds auf Benachrichtigungen und wichtige Ankündigungen.
- **Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung:** Aktive Mithilfe bei der Fehlerbeseitigung, z. B. durch Sammeln von Log-Dateien auf Kundengeräten.

Kosten und Laufzeit

Allgemein

Preise gemäß gültiger Preisliste, abrufbar im Partnerbereich.

einmalige Aktivierungsgebühr: entfällt

monatliche Plattform-Nutzungsgebühr: entfällt

Gebühr für Wartung & Support: entfällt

Über unser Managed-Service-Angebot hinausgehende und explizit schriftlich beauftragte Dienstleistungen werden pro angefangener Stunde berechnet.

Details zur Abrechnung

Die Kosten werden ab aktiver Nutzung berechnet. Die Nutzung beginnt mit der Erstellung des ersten Benutzers oder des ersten Archivs. Es werden immer der komplette Kalendermonat und der im Monat maximal genutzte Speicher berechnet.

Kündigung

Kündigt der Partner diese Leistung, entbindet das **nicht** von der Zahlung für die ins Produkt eingebrachten Kunden. Eine automatische Löschung durch die SYNAXON erfolgt nicht. Weiter hat auch eine Kündigung der SYNAXON Partnerschaft keinen Einfluss auf die bestehende Leistung der SYNAXON Services.

Für die korrekte Kündigung genügt es, die Kunden einschließlich aller Archive zu löschen.