

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.

Allgemeine Informationen

SYNAXON Managed E-Mail-Archivierung basiert auf der MailStore Plattform. Die Lösung umfasst ein webbasiertes Dashboard für die zentrale Verwaltung von E-Mail Archiven und stellt eine revisionssichere, langfristige Speicherung der geschäftlichen Kommunikation sicher.

Die Archivierung erfüllt die gesetzlichen Anforderungen nach GoBD und unterstützt die Einhaltung der DSGVO. Alle ein- und ausgehenden Nachrichten werden automatisch gesichert, auch wenn sie vom Anwender gelöscht wurden. Für externe Prüfungen steht ein spezieller Auditor Zugang zur Verfügung, sodass archivierte E-Mails bei Bedarf als Beweismittel genutzt werden können.

Neben der rechtlichen Absicherung bietet die Lösung praktische Vorteile im Arbeitsalltag. Archivierte Nachrichten lassen sich per Volltextsuche in Sekunden finden und wiederherstellen. Gleichzeitig wird der Speicherbedarf auf produktiven Systemen deutlich reduziert. Funktionen wie Journaling oder die Unterstützung gängiger Plattformen wie Microsoft 365, Google Workspace und weitere Mailserver runden das Angebot ab.

Unterstützt werden unter anderem Microsoft 365, Google Workspace, Exchange Server, IMAP und POP3 Server sowie verschiedene proprietäre Mailserver und gängige Dateiformate.

Durch die Integration in den SYNAXON Marketplace und die Kundenakte wird der gesamte Prozess von Bereitstellung über Verwaltung bis hin zur Abrechnung effizient unterstützt.

Was SYNAXON leistet

Technischer Bereich

- **Journaling Unterstützung:** Für jede Kundeninstanz kann ein Journaling Postfach aktiviert werden, um eine lückenlose Archivierung sicherzustellen.
- **Statusseite:** Informationen zu Verfügbarkeit, Wartungen und möglichen Einschränkungen sind jederzeit abrufbar.

Operativer Bereich

- **Kundenverwaltung:** Partner können Kundeninstanzen im Marketplace anlegen, aktualisieren oder entfernen.
- **Alias und Postfächer:** Verwaltung von Alias Einträgen sowie das Anlegen, Entfernen oder Neu Einrichten von Postfächern.
- **Journaling Verwaltung:** Möglichkeit, Journaling Postfächer pro Kundeninstanz zu aktivieren und zu steuern.
- **Konfigurator:** Über den integrierten Konfigurator können Einstellungen angepasst und die Archivierung kundenindividuell verwaltet werden.
- **Marketplace Dashboard:** Zentrale Übersicht über Archivstatus, gespeicherte Datenmengen und Nachrichtenvolumen.
- **Berichte und Auswertungen:** Bereitstellung von Übersichten zur Nutzung und Auslastung der Archivierung.
- **Kundenakte:** Integration in die SYNAXON Kundenakte für eine einheitliche Übersicht und automatisierte Prozesse.
- **Abrechnungsdaten:** Abrechnungsdaten können per CSV Datei oder API Schnittstelle exportiert werden.
- **Rechtliche Vorlagen und Marketing:** Unterstützung durch Mustertexte, Präsentationen und Materialien für Vertrieb und Kommunikation.

Support- und Kommunikationsbereich

- **Allgemeiner Support:** SYNAXON bietet Partnern umfassende Unterstützung im Supportfall sowie bei Fragen zu Vertrieb und Marketing. Bei Bedarf steht auch ein Solution Architekt zur Verfügung.
- **Technischer Support:** Das SYNAXON Services Team unterstützt Partner bei technischen Fragen und bei der Analyse sowie Lösung von Supportfällen.
- **Herstellerkommunikation:** Falls erforderlich, übernimmt SYNAXON die Eskalation an den Hersteller und begleitet den Prozess.
- **Austauschformate:** Partner können an regelmäßigen Fragerunden teilnehmen oder individuelle 1 zu 1 Termine für spezifische Anliegen nutzen.

Was SYNAXON nicht leistet

- **Keine Endkundenverwaltung:** SYNAXON übernimmt keine direkte Einrichtung oder Betreuung von Endkundeninstanzen.
- **Keine manuelle Konfiguration:** Individuelle Einstellungen, wie das Anlegen von

Postfächern oder die Anpassung von Mailservern, werden nicht durch SYNAXON vorgenommen.

- **Keine Wiederherstellungen:** Die Durchführung von Wiederherstellungen oder die Rücksicherung einzelner E-Mails erfolgt nicht durch SYNAXON.
- **Keine Überwachung einzelner Archive:** Die Kontrolle des Archivierungserfolgs und die regelmäßige Prüfung der Archive liegen in der Verantwortung des Partners.
- **Kein Endkundenkontakt:** SYNAXON kommuniziert nicht direkt mit den Endkunden der Partner.
- **Kein Fernzugriff:** Es erfolgt kein direkter Remote Zugriff auf Endkundensysteme oder Mailserver.

Pflichten des Partners

Technischer Bereich

- **Einrichtung der Archivierung:** Der Partner ist für die Anbindung und Aktivierung der Kundenumgebungen verantwortlich.
- **Installation des Outlook Plugins:** Falls erforderlich installiert der Partner das Outlook Plugin eigenständig auf den Endgeräten der Kunden.
- **Konfiguration der Archivierung:** Der Partner richtet die Instanzen gemäß den Vorgaben für eine revisionssichere und DSGVO konforme Archivierung ein.
- **Systempflege:** Der Partner sorgt für die korrekte Lizenzierung und Konfiguration der Kundeninstanzen.

Operativer Bereich

- **Regelmäßige Kontrolle:** Der Partner prüft Archivstatus, Benachrichtigungen und Berichte im Dashboard sowie Mitteilungen in E Mails, Release Notes und Newsfeeds.
- **Fehleranalyse unterstützen:** Der Partner stellt im Bedarfsfall Logdateien bereit und unterstützt aktiv bei der Fehlerbeseitigung.
- **Eigenverantwortliche Verwaltung:** Der Partner legt Kunden, Postfächer und Aliase im Marketplace an und pflegt diese regelmäßig.

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.

Kosten und Laufzeit

Allgemein

Preise gemäß gültiger Preisliste, abrufbar im EGIS Marketplace.

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.