

Hosted Exchange

Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmung

Stand: Jänner 2010

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien



Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG.....	3
2	PRODUKTBESCHREIBUNG	4
2.1	Grundpaket	4
2.2	Optionale Features.....	4
2.3	Online Management.....	6
3	ENTGELTBESTIMMUNGEN	7
3.1	Hosted Exchange.....	7
3.2	Hosted Exchange Plus.....	7
4	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB.....	8
4.1	Voraussetzungen für den Betrieb mit Microsoft Entourage 2008.....	9
5	MINDESTVERTRAGSBINDUNG	9
6	SERVICEÜBERGABE.....	9
7	TECHNISCHE REALISIERUNG.....	10
7.1	MAPI Client.....	10
7.2	Active Sync	12
7.3	Outlook Web Access.....	12
7.4	Outlook Mobile Access.....	12
8	SERVICEMANAGEMENT	13
9	QUALITÄT	13
10	IMPRESSUM.....	13



1 Einleitung

Mit Hosted Exchange bietet UPC Austria ein neues, attraktives Serviceangebot für kleine und mittlere Unternehmen. Hosted Exchange ist darauf ausgelegt, Unternehmen besser zu schützen und den Mitarbeitern einen standortunabhängigen Zugriff zu ermöglichen.

Mit Hosted Exchange kann nicht nur jederzeit, orts- und clientunabhängig auf E-Mails zugegriffen werden, sondern auch auf Aufgabenlisten, Kalender, Notizen, Kontakte, Dokumente und vieles mehr.

Interessant ist Hosted Exchange als Alternative zu einer eigenen Serverlösung aufgrund der attraktiven Entgelte und des 7x24 Stunden Betriebes, der Wartung und des Updates der Hosted Exchange Server durch UPC Austria.

Was ist Hosted Exchange

Microsoft Exchange Server 2007 wurde entwickelt um Herausforderungen wie, Sicherheit und Kosten hinsichtlich Budget, Zeit, Personal und anderer Ressourcen zu meistern und die Bedürfnisse der verschiedenen Interessensgruppen zu erfüllen. Die neuen Möglichkeiten von Exchange 2007 bieten den fortschrittlichen Schutz, den das Unternehmen verlangt, den Zugriff von Überall, der von den Benutzern gefordert wird und die Betriebseffizienz, die in der IT benötigt werden.

Der Hosted Exchange Server 2007 unterstützt nahezu alle Funktionen, als hätte man einen eigenen, privaten Exchange Server für die Organisation zur Verfügung.

Vorteile von Hosted Exchange 2007

- 24/7 Überallzugang für alle Mitarbeiter mittels Desktop, Notebook, PDA oder Smartphone
- Sichere und einfach zu verwaltende E-Mail Konten
- Gemeinsam nutzbare Kontaktdaten und Terminkalender
- Erhöhte Produktivität und verbesserte Kommunikation
- Kein E-Mail Server-Setup, keine Hardware-, Software- oder Support Kosten
- Kalkulierbare Kostenstruktur
- Betriebseffizienz für die IT – kein komplexes Netzwerk notwendig
- Erstklassige Sicherheit, eingebauter Schutz für das Unternehmen
- Keine technischen Kenntnisse erforderlich
- Optimale Datensicherung

2 Produktbeschreibung

2.1 Grundpaket

Im Produkt Hosted Exchange ist ein Exchange Postfach, sowie eine gratis Domain (nur bei Neuregistrierung) enthalten.

Das im Grundpaket enthaltene Postfach verfügt über folgende Funktionalitäten:

Grundpaket	Hosted Exchange ¹	Hosted Exchange Plus
E-Mail Postfächer	1	1
Postfachspeicher	2 GB	2 GB
MS Outlook Lizenz 2007	-	✓
Outlook Web Access	✓	✓
Antispam/Antivirus	✓	✓
Domain ²	1	1
Kalender	✓	✓
Aufgaben	✓	✓
Kontakte	✓	✓
Active Sync	✓	✓
Verteilerlisten	✓	✓

¹ Microsoft Outlook bzw. ein Mailclient um das Produkt Hosted Exchange zugreifen zu können muss vom Kunden selbst zur Verfügung gestellt werden.

² Die gratis Domain umfasst folgende mögliche Top Level Domains:
.at, .co.at, or.at, .com, .net, .org, .biz, .info, .name, .de

2.2 Optionale Features

Des Weiteren können optional zum Grundpaket folgende Features hinzugefügt werden:

Optionale Features	Hosted Exchange	Hosted Exchange Plus
E-Mail Postfach inkl. 1GB Speicherplatz	✓	✓
Zusätzlicher Postfachspeicher	500 MB (max. 4096MB)	500 MB (max. 4096MB)
Öffentlicher Ordner	1 GB	1 GB
Zusätzlicher Postfachspeicher für öffentlichen Ordner	500 MB (max. 2048 MB)	500 MB (max. 2048 MB)



Die optionalen Features können ganz einfach über die Kunden Online Administrationsseite eingerichtet werden

Der Speicherplatz des zusätzlichen Postfaches und des öffentlichen Ordners in 500 MB Schritten erweitert werden.

Backup Recovery

Von allen Exchange Postfächern und dem gesamten „Öffentliche Ordner“ wird 1-mal täglich ein Fullbackup automatisch auf einen eigenen Backup Server gesichert und 5 Tage lang aufbewahrt. Diese 5 Tage in die Vergangenheit reichenden Sicherungen, stehen für eine Wiederherstellung optional zur Verfügung.

Dieses entgeltpflichtige Service kann durch den Kunden ausschließlich telefonisch bestellt werden. Nähere Informationen bezüglich der telefonischen Bestellung sind unter Punkt **8 Servicemanagement** zu finden.



2.3 Online Management

Das Produkt Hosted Exchange kann über das Online Interfaces sehr einfach vom Kunden selbst administriert werden.

Es stehen folgende Möglichkeiten zur Administration zur Verfügung:

<https://owa.upc.biz/>

Der mobile Zugriff für jeden Benutzer über einen Webbrowser . (Outlook Web Access) Des Weiteren kann hier jeder Benutzer sein Kennwort ändern, Outlook Downloaden (sofern Hosted Exchange Plus) und die SPAM Einstellung ändern.

<https://owa.upc.biz/mac>

Apple-Nutzer können (sofern Hosted Exchange Plus) über diesen Link Microsoft Encourage 2008 und das notwendige Add-On Web Service Edition downloaden, sowie einen offiziellen Link von Apple betreffend Einrichtung mit MacOS X 10.6 (Codename Snow Leopard).

Bitte beachten:

Das Produkt Hosted Exchange Plus inkludiert eine Outlook 2007 oder eine Entourage 2008 Lizenz pro Postfach. Die Entourage Lizenz ersetzt mit der Installation und Nutzung das Nutzungsrecht der Outlook 2007 Lizenz für das entsprechende Postfach.

<https://csc.inode.at/MailPanel/index.php>

Mit den jeweiligen Administrations- Login Daten steht eine Konfigurationsseite für Einrichtung, Ändern und Löschen von Exchange Postfächern zur Verfügung.

Die erforderlichen Zugangsdaten (Username, Passwort) inkl. Domainadministrationsdaten werden von UPC Austria per E-Mail an die vom Kunden genannte Ansprechperson versandt.

Die Zugangsdaten für die Benutzer werden durch den Kundenadministrator verwaltet.

3 Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte exklusive Umsatzsteuer.

3.1 Hosted Exchange

	Monatliches Entgelt	Einmaliges Entgelt
Hosted Exchange Grundpaket (inkl. ein Postfach mit 2GB Speicherplatz)	€ 6,90	€ 99,90
Zusätzlicher Speicherplatz für Postfach – 500MB (Bindefrist 3 Monate)	€ 4,90	-
Öffentlicher Ordner (Bindefrist 3 Monate)	€ 6,90	-
Zusätzlicher Speicherplatz für öffentlicher Ordner – 500 MB (Bindefrist 3 Monate)	€ 4,90	-
Backup Recovery	-	€ 99,00

3.2 Hosted Exchange Plus

	Monatliches Entgelt	Einmaliges Entgelt
Hosted Exchange Grundpaket (inkl. ein Postfach mit 2GB Speicherplatz)	€ 9,90	€ 99,90
Zusätzlicher Speicherplatz für Postfach – 500MB (Bindefrist 3 Monate)	€ 4,90	-
Öffentlicher Ordner (Bindefrist 3 Monate)	€ 9,90	-
Zusätzlicher Speicherplatz für öffentlicher Ordner – 500 MB (Bindefrist 3 Monate)	€ 4,90	-
Backup Recovery	-	€ 99,00



Bei den in Punkt 2.1 genannten Postfächer kommt folgender Staffelpreis, unter Berücksichtigung der angegebenen Mindestvertragsdauer von 12 Monaten, zur Anwendung.

	Hosted Exchange Plus	Hosted Exchange
2-20 Postfächer	9,90	6,90
21-50 Postfächer	7,90	5,90
51-99 Postfächer	6,90	4,90
ab 100 Postfächer	5,90	3,90

Sofern die im Vertrag inkludierte Anzahl an Postfächern überschritten wird, wird jedes zusätzlich über das Online Management System bestellte Postfach mit einem Fixpreis von 9,90 EUR (beim Produkt Hosted Exchange Plus) und 6,90 EUR (beim Produkt Hosted Exchange) pro Monat verrechnet.

Ein Upgrade des Vertrages ist jederzeit möglich.

4 Voraussetzungen für den Betrieb

Um alle Funktionen von Hosted Exchange nutzen zu können wird der Einsatz von Outlook 2007 als MAPI Client und als Betriebssystem min. Windows XP Service Pack 2 vorausgesetzt. Andere Clients funktionieren auch (z.B. Outlook 2003/Mac Entourage) jedoch können damit nicht alle Funktionen genutzt werden.

Als Mobile Client wird ein SmartPhone ab WindowsMobile 6.1 empfohlen. Es bieten aber auch andere Hersteller wie Nokia (Mail4Exchange bei vielen neueren Handys) oder das Apple iPhone die Möglichkeit auf das Hosted Exchange Postfach zuzugreifen.

Die Support Hotline kann nur bei Fragen zu Outlook 2007 und Windows Mobile ab Version 6.1 unterstützen.

Ein Upgrade auf eine höhere Exchange Version kann seitens UPC jederzeit durchgeführt werden. Dadurch sind eventuell einhergehende Funktionsänderungen (z.B. Abänderungen der Produktfeatures seitens Microsoft) möglich.



4.1 Voraussetzungen für den Betrieb mit Microsoft Entourage 2008

Entourage 2008 wird nur von uns unterstützt, wenn das Entourage Web Services Edition-Add-On installiert ist. Dadurch wird ein voller, problemloser Zugriff auf Hosted Exchange sichergestellt.

Bitte beachten:

Wenn das Add-On installiert wird, kann nicht mehr auf ältere Exchange Server (vor Version 2007) zugegriffen werden.

5 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

6 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 1 Woche nach Bestellung bzw. 1 Woche ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für die Bereitstellung der Dienstleistung und deren Durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer) UPC Austria bekannt gegeben hat.



7 Technische Realisierung

Hosted Exchange basiert auf Microsoft Exchange 2007 Technologie. Wichtige Funktionen von Hosted Exchange:

- Outlook 2007 unter Verwendung von RPC über HTTPs (verschlüsselte Kommunikation zum Server)
- Unterstützung mobiler Geräte mithilfe von Outlook Mobile Access und Exchange Active Sync
- Outlook Web Access für Hosted Exchange
- IMAP4 Zugriff auf Ihr Postfach

Alle Komponenten von Hosted Exchange sind redundant ausgelegt. (Load Balancer, Frontend Server, Mailbox Server)

7.1 MAPI Client

MAPI (Messaging Application Programming Interface) ist eine definierte Schnittstelle von Microsoft, mit der Daten zwischen einem E-Mail Client und einem Exchange Server ausgetauscht werden.

Um alle Funktionen von Hosted Exchange voll nutzen zu können wird der Einsatz von Outlook 2007 als MAPI Client vorausgesetzt. Microsoft Outlook 2007 unterstützt alle Funktionen des Hosted Exchange Server und bietet durch die Erweiterung von RPC over HTTP, genauer eigentlich RPC over HTTPS, höchste Sicherheit und viele komfortable Funktionen wie z.B. lokales Caching Ihres Postfaches, Outlook Junk Mail Filter, u.v.m.

Exchange-Cache-Modus

Lokale Kopie des serverbasierten Postfaches, somit kann das Exchange Postfach unabhängig von der Verbindungsqualität zum Hosted Exchange Server genutzt werden.

Exchange Serverzugriff durch das Internet

Durch RPC over HTTP (Remote Procedure Call) kann eine Internetverbindung zum Hosted Exchange Server hergestellt werden, ohne dass dabei auf langsame und manchmal nicht verfügbare VPN-Verbindungen (Virtual Private Network) zurückgegriffen werden muss. Durch diese Funktion kann auch ohne spezielle Hardware (z.B. Smart Cards oder Sicherheitstoken) auf ein Exchange Postfach über das Internet sicher zugegriffen werden.



Microsoft Outlook 2007 bietet automatischen Zugriff auf die gesamten Funktionen des Hosted Exchange Servers:

- Aufgaben
To-do-Listen mit Zeitangabe der Fälligkeiten, Zuständigkeiten, Kategorien, etc.
- Entwürfe
Noch nicht gesendete E-Mails, noch nicht gespeicherte Kalendereinträge, etc.
- Gelöschte Objekte
Alle gelöschten Objekte Ihres Postfaches (Papierkorb)
- Gesendete Objekte
Alle von Ihrem Postfach aus gesendeten Objekte
- Journal
Das Journal hält fest, wenn welche E-Mail, welches Dokument, etc. bearbeitet oder gesendet wurde
- Junk-E-Mail
In diesen Ordner werden serverseitig automatisch alle von Outlook bzw. dem Exchange Server als Junk-Mail markierten Objekte verschoben
- Kalender
Der Kalender Ihres Postfaches
- Kontakte
Ordner für die Speicherung Ihrer Kontakte und Adressen
- Notizen
Die "Gelben Zettel" Ihres Postfaches (z.B. Sprachnotizen, Kurznachrichten, etc.)
- Postausgang
E-Mails die clientseitig noch nicht über den Exchange Server versendet wurden
- Posteingang
Der Ordner in dem alle eintreffenden Mails, die nicht durch eine Regel in einen anderen Ordner verschoben werden, gespeichert werden
- Synchronisierungsprobleme
In diesem Ordner werden alle Fehler der Synchronisierung mit dem Exchange Server gespeichert
- Suchordner
Für den schnellen Zugriff auf bestimmte Objekte kann man Suchroutinen speichern
- Öffentliche Ordner
Die Öffentlichen Ordner stellen den Bereich dar, auf den Mitglieder einer Arbeitsgruppe (alle Zugangskennungen, die Ihrem Hauptbenutzer untergeordnet sind), gleichzeitig zugreifen können. Das bedeutet, die Öffentlichen Ordner eignen sich für den Datenaustausch innerhalb einer Arbeitsgruppe für die optimale und einfache Zusammenarbeit, z.B. für einen gemeinsamen Kalender, für gemeinsame Kontakte, Aufgaben, um Word-Dokumente zu speichern, u.v.m.



7.2 Active Sync

Hosted Exchange bietet die Möglichkeit, Mobilgeräte für die Synchronisierung von Exchange-Daten mit Hilfe von Active Sync zu verwenden.

Durch Synchronisieren eines Gerätes mit dem Hosted Exchange Server, können Sie auf ihre Exchange Server Daten zugreifen, ohne ständig mit einem Mobilnetzwerk verbunden sein zu müssen.

Voraussetzung für die Synchronisation zwischen einem Mobilgerät und dem Hosted Exchange Server ist Active Sync ab der Version 3.7.

7.3 Outlook Web Access

Unter der Weboberfläche <https://owa.upc.biz> stehen auch mobil die meisten Exchange Daten zur Verfügung. Je nach Betriebssystem und Internet Browser steht eine Premium- (IE6+) bzw. Light Version zur Verfügung. Diese beiden Versionen unterscheiden sich hauptsächlich durch ihr Aussehen. Des Weiteren sind einige erweiterte Funktionen in der Light Version nicht vorhanden.

7.4 Outlook Mobile Access

Mit Hosted Exchange kann von überall auf E-Mail, Kalender und Kontakte zugegriffen werden und dabei eine Vielzahl von Clients und Endgeräten benutzt werden.

Outlook Mobile Access kann mit einem Mobilgerät verwendet werden.

Folgende Möglichkeiten stehen zur Verfügung:

- Mobiltelefone, die Windows Mobile 6.1 oder eine höhere Version ausführen
- Mobiltelefone, die Windows Mobile 6.0 oder eine höhere Version ausführen
- Mobiltelefone, die Windows Mobile 5.0 ausführen.
- Mobiltelefone, die Windows Mobile 5.0 mit Messaging and Security Feature Pack (MSFP) ausführen
- Mobiltelefone, die ein anderes Betriebssystem als Windows ausführen und kompatibel mit Exchange ActiveSync sind.



8 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline 059 999 4000 zum Ortstarif von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit muss die Rufnummer 0900 525 500 (€ 2,16/Minute) in Anspruch genommen werden. Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr per E-Mail unter support4business@upc.at erreichbar. Die Bearbeitung von Anfragen erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von UPC Austria von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.) ist nicht vorgesehen.

9 Qualität

UPC Austria betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC Austria orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik.

10 Impressum

Copyright © UPC Austria GmbH

Der Inhalt und die Informationen sind Eigentum der UPC Austria GmbH und urheberrechtlich geschützt.

Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, der Vervielfältigung, des Nachdrucks, der Übersetzung und der Wiedergabe bleiben, auch auszugsweise, vorbehalten.

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

UPC Austria GmbH

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T: 059 999 4444 F: 059 999 1 4500 sales4business@upc.at,
www.upcbusiness.at