

## 1 Allgemeines

**1.1** Die EWE TEL GmbH (nachfolgend „der Anbieter“ genannt) erbringt auf Basis ihrer *Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der EWE TEL GmbH für Telekommunikations-, Online- und Datendienstleistungen* die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen.

**1.2** Im Rahmen der Dienstleistung business Mailscan+ überprüft der Anbieter ein- und ausgehende E-Mails des Kunden auf schädliche Inhalte. Es werden E-Mails überprüft, in deren Absender- oder Empfängeradresse die vom Kunden im Auftrag angegebene Internet-Domain enthalten ist. Der Kunde muss hierzu über ein eigenes E-Mail-System verfügen, das er entsprechend konfigurieren muss.

**1.3** Es ist nicht Teil der Dienstleistung business Mailscan+, die notwendigen technischen Voraussetzungen, insbesondere die erforderliche technische Infrastruktur (wie z.B. Hardware, Software oder deren Konfiguration) beim Kunden zu schaffen oder bei deren Beschaffung zu unterstützen.

## 2 Die Dienstleistung business Mailscan+

**2.1** Nach der Einrichtung von business Mailscan+ (unten Abschnitt 3) werden alle an business Mailscan+ geleiteten E-Mails automatisch auf schädliche Inhalte (z.B. Viren, Würmer, Trojaner oder sonstige Schadprogramme) hin überprüft (gescannt). Hat das System einen schädlichen Inhalt erkannt, wird die betroffene E-Mail markiert, z. B. Informationen dem E-Mail-Header hinzugefügt und/oder der Betreff der betroffenen E-Mails verändert.

**2.2** Die Überprüfung erfolgt ausschließlich anhand laufend aktualisierter Erkennungsdaten (wie z.B. Virensignaturen). Es ist nicht möglich, dass diese Erkennungsdaten so aktuell und so umfassend sind, dass alle im Verkehr befindlichen schädlichen Inhalte in den E-Mails erkannt werden kann. Der Anbieter kann deshalb nicht gewährleisten, dass jeglicher schädlicher Inhalt entdeckt wird.

**2.3** Überprüft werden nur E-Mails in den Formaten Text und HTML. Der Inhalt eines im E-Mail Anhang mitgeschickten Archives wird überprüft, soweit es sich um ein gängiges Archiv-Dateiformat (wie zip, tar [bzzip2, gzip], rar, 7z) handelt.

**2.4** Verschlüsselte oder auf andere Weise vor Zugriff geschützte E-Mails werden nicht überprüft.

**2.5** E-Mails werden zu dem Zeitpunkt, an dem sie business Mailscan+ erreichen, auf Basis der dann aktuellen Erkennungsdaten geprüft. Eine nachträgliche Prüfung erfolgt nicht.

**2.6** E-Mails von oder an Subdomains werden im Standardfall nicht überprüft.

**2.7** Die Verfügbarkeit von business Mailscan+ beträgt 99,9% im Jahresmittel.

## 3 Voraussetzungen und Einrichtung von business Mailscan+

**3.1** Es obliegt dem Kunden, dafür zu sorgen, dass die zu überprüfenden E-Mails an business Mailscan+ geschickt werden. Hierzu muss er unter anderem sicher stellen, dass im Rahmen des Domain Name Systems (DNS) der für die vereinbarte Domain geltende MX Eintrag (MX Resource Record) so eingerichtet ist, dass E-Mails zunächst an business Mailscan+ gesendet werden. Der Anbieter wird dem Kunden die hierfür notwendigen Informationen rechtzeitig zukommen lassen. Die E-Mails werden nach der Überprüfung an den E-Mail-Server des Kunden weitergeleitet. Bedingt durch DNS-Caching kann es zu Verzögerungen kommen, bevor business Mailscan+ sämtlichen E-Mail-Verkehr für die Domain prüfen kann.

**3.2** Befindet sich zwischen dem E-Mail-Server des Kunden und business Mailscan+ eine Firewall, so obliegt es dem Kunden, dafür sorgen, dass eine Kommunikation zwischen dem E-Mail-Server und business Mailscan+

- auf Port 25 mit SMTP (E-Mails von business Mailscan+ zum E-Mail-Server des Kunden) sowie
- auf Port 587 mit STARTTLS und SMTP-Authentifizierung (E-Mails vom E-Mail-Server des Kunden zu business Mailscan+) möglich ist.

## 4 Anzahl berücksichtigter E-Mail-Adressen

**4.1** Die Prüfung innerhalb der Dienstleistung business Mailscan+ ist auf die vereinbarte Anzahl von unterschiedlichen E-Mail-Adressen beschränkt. Ist die Anzahl der vereinbarten unterschiedlichen E-Mail-Adressen erreicht, werden E-Mails, die eine bisher noch nicht überprüfte E-Mail-Adresse enthalten, nicht mehr geprüft.

**4.2** Geht die Anzahl der tatsächlich verwendeten unterschiedlichen E-Mail-Adressen über die vertraglich vereinbarte Anzahl unterschiedlich verwendeter E-Mail-Adressen hinaus, obliegt es dem Kunden, den Anbieter hierüber unverzüglich zu informieren.

## 5 Online-Portal

**5.1** Der Anbieter stellt im Rahmen der Dienstleistung business Mailscan+ dem Kunden ein Online-Portal zur kundenseitigen Verwaltung der Dienstleistung business Mailscan+ zur Verfügung. In dem Online-Portal kann der Kunde unter anderem

- Änderungen der Konfiguration vornehmen (z.B. E-Mail-Adressen, Filtereinstellungen, Schwellwerte oder URL bzw. IP-Adresse des E-Mail-Servers des Kunden);
- Statistiken einsehen oder
- gefilterte E-Mails anzeigen lassen.

**5.2** Der Anbieter wird dem Kunden die zur Nutzung notwendigen Zugangsdaten zukommen lassen.

## 6 Missbräuchliche Nutzung

Der Anbieter behält sich vor, bei Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung der Dienstleistung business Mailscan+ durch den Kunden oder durch Dritte, diesen Vorgängen nachzugehen, entsprechende Vorkehrungen zu treffen und bei einem begründeten Verdacht Sperrungen durchzuführen und/oder business Mailscan+ für den Kunden zu deaktivieren.

## 7 Wartung

Erforderliche Wartungen führt der Anbieter an den Tagen Montag bis Freitag in dem Zeitraum 0.00 bis 6.00 Uhr (Wartungsfenster) durch, jedoch in der Regel höchstens ein Mal im Kalendermonat. Sind dringende Wartungsarbeiten außerhalb des Wartungsfensters erforderlich, wird der Anbieter den Kunden hierüber mindestens einen Werktag zuvor per E-Mail informieren.

## 8 Störungen

**8.1** Treten im Betrieb von business Mailscan+ Störungen auf, obliegt es dem Kunden, den Anbieter hierüber unverzüglich zu informieren. Der Anbieter nimmt Störungsmeldungen 24 Stunden täglich, 7 Tage die Woche in Textform und telefonisch entgegen. Telefonisch kann der Kunde eine Störung jederzeit bei dem Anbieter unter den hierfür eingerichteten Servicenummern melden.

**8.2** Der Anbieter beseitigt Störungen in der Regel innerhalb der Servicebereitschaftszeit binnen einer Frist von 8 Stunden, beginnend mit der Meldung der Störung (Entstörungsfrist). Die Servicebereitschaftszeit ist Montag bis Freitag von 7.00 bis 18.00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage). Störungen werden innerhalb der Entstörzeit zumindest soweit beseitigt, dass die Dienstleistung business Mailscan+ (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Die Entstörungsfrist gilt nur, soweit Technik des Anbieters betroffen ist. Im Fall höherer Gewalt oder bei durch Zulieferer des Anbieters verursachten Störungen kann die Entstörungsfrist überschritten werden. Vom Kunden verantwortete Verzögerungen, beispielsweise durch fehlende Mitwirkung des Kunden, werden auf die Entstörungsfrist nicht angerechnet.

**8.3** Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die ihm durch die Störung bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Stand: 01.03.2019