

mimecast®



Service Levels Und Support Beschreibung

Effective 24 June 2021

Service Levels Und Support Beschreibung

Effective 24 June 2021

Alle angezeigten Gutschriften gelten ausschließlich für den entsprechenden Service.

A. SERVICE LEVELS

Mimecast hält die folgenden Service Levels in Verbindung mit den Services ein:

- E-Mail-Zustellung:** Dieses *ausschließlich* für die Nachrichten- Sicherheits- und Archivierungsdienste geltende Service-Level bemisst sich nach der Fähigkeit, E-Mail-Nachrichten an oder von Mimecast Servern zu übermitteln.

Service-Verfügbarkeit pro Kalendermonat	Gutschrift für den betroffenen Monat
<100% >=99%	10%
<99% >=98%	20%
<98% >=97%	30%
<97% >=96%	40%
<96%	50%, darüber hinaus kann der Kunde den Vertrag beenden und erhält eine anteilige Rückerstattung der im Voraus geleisteten Vergütung

- DNS-Auflösung:** Dieses *ausschließlich* für die Web Security Services geltende Service-Level bemisst sich nach der Fähigkeit, DNS-Anfragen von Kunden durch Mimecast Server auflösen zu können.

Service-Verfügbarkeit pro Kalendermonat	Gutschrift für den betroffenen Monat
<100% >=99%	10%
<99% >=98%	20%
<98% >=97%	30%
<97% >=96%	40%
<96%	50%, darüber hinaus kann der Kunde den Vertrag beenden und erhält eine anteilige Rückerstattung der im Voraus geleisteten Vergütung

- Spam-Schutz:** Dieses Service-Level bemisst die Effektivität des Spam-Schutzes für diejenigen Nachrichten-Sicherheits- und Archivierungsdienste, die eine solche Funktionalität beinhalten. Dieses Service-Level wird anhand von „falsch-positiven“ und „falsch-negativen“ E-Mails (wie nachfolgend definiert) gemessen. Dieses Service-Level betrifft den gesamten E-Mail-Verkehr des Kunden sowie alle SMTP-Verbindungsversuche (jeder Verbindungsversuch zum SMTP-Mail-Gateway von Mimecast, um eine E-Mail zu senden).

(a) **Definitionen:** „**Falsch-positiv**“ ist eine E-Mail, die vom Service nicht korrekt als Spam klassifiziert wurde. Zu den Falsch-Positiven gehören keine E-Mails, die (i) keine legitime geschäftliche E-Mail darstellen; (ii) die von einem kompromittierten Gerät gesendet wurden; (iii) von einem Gerät gesendet wurden, das in einer Blocklist Dritter aufgeführt ist; oder (iv) von einem Mail-Server gesendet wurden, der nicht vollständig konform mit den SMTP Versand-Standards, definiert in RFC 2821 & 2822, ist. „**Falsch-negativ**“ ist eine Spam-E-Mail, die der Service nicht als Spam identifiziert.

(b) Service-Levels:

Falsch-positive Service-Levels:

Falsch-positive Erfassungsrate pro Kalendermonat	Gutschrift für den betroffenen Monat
> 0,0001% <= 0,001%	10%
> 0,001% <= 0,01%	20%

> 0,01% <= 0,1%	30%
> 0,1%	40%

Falsch-negative Service-Levels:

Aufeinanderfolgende Tage mit einer falsch-negativen Rate von über 2%	Gutschrift für den betroffenen Monat
2 – 3	10%
4 – 5	20%
6 - 9	30%
10+	40%

4. Anti-Viren-Service: Dieses Service-Level bemisst den Schutz vor Infektion der Server des Kunden durch Viren durch die Dienste hindurch, sofern die gebuchten Nachrichten-, Sicherheits- und Archivierungsdienste den Anti-Viren-Schutz beinhalten. Nach der Bestätigung durch Mimecast, dass die Systeme des Kunden in einem Kalendermonat durch die Dienste hindurch mit einem oder mehreren schädlichen Viren infiziert wurden, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift von Mimecast. Die Höhe der Gutschrift entspricht 50% der Vergütung, die der Kunde für den betroffenen Kalendermonat geleistet hat.

5. Such-Performance: Dieses Service-Level bezieht sich auf die Suchzeit, die zugelassene Anwender beim Zugriff auf den E-Mail-Archivierungsdienst von Mimecast benötigen. Dieses Service-Level bemisst die Zeit, die zwischen dem Empfang der Suchanfrage des zugelassenen Anwenders durch die Systeme von Mimecast und dem Zeitpunkt der Einleitung der Rücksendung der Suchergebnisse durch Mimecast verstreicht (die „**Query Time**“). Dies gilt nur bei der Verwendung der Administrationskonsole, des Mimecast Personal Portals, Mimecast für Outlook oder einer Mimecast Mobile-Anwendung. Dieser Service Level gilt nicht für Suchanfragen die mit den Komponenten "Case Review" oder "Supervision" der Administrationskonsole durchgeführt werden. Dieses Service-Level kommt nur zur Anwendung, wenn der Kunde im betroffenen Monat mindestens 250 Suchanfragen durchgeführt hat.

Query Time *	Gutschrift für den betroffenen Monat
> 7 Sekunden <=20**	10%
> 20 Sekunden <= 25**	15%
Mehr als 25 Sekunden	25%

** Die Query Time wird auf der Basis des Medianwerts der Suchzeiten für alle Suchanfragen der zugelassenen Anwender berechnet, die im betroffenen Monat für alle relevanten Anwendungen durchgeführt wurden .

6. Beantragung und Erhalt von Gutschriften

Für den Erhalt einer Gutschrift nach diesem Abschnitt A muss der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Ende des Kalendermonats, in dem Mimecast die Service-Levels aus dem Abschnitt A nicht eingehalten hat, einen Antrag auf Gutschrift durch eine Supportanfrage stellen. Dieser Antrag muss genaue Angaben zu den relevanten Abweichungen und Zeitangaben enthalten. Nach erfolgter Verifizierung durch Mimecast wird die entsprechende Gutschrift erteilt und der Kunde entsprechend informiert. In jedem Fall beträgt die maximale kumulative Haftung von Mimecast gegenüber dem Kunden im Rahmen dieser Service-Level und Support-Beschreibung in jedem Kalendermonat nicht mehr als 100%, als der vom Kunden für den betreffenden Monat geleisteten Vergütung.

7. Bedingungen der Service-Level

Die Service-Levels kommen unter folgenden Umständen nicht zur Anwendung:

- Während aller Testphasen, Zeiten geplanter Wartungen, Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund höherer Gewalt oder Zeiten der Aussetzung des Dienste durch Mimecast gemäß dieser Service-Level und Support-Beschreibung.
- Der Kunde nutzt die Dienste nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation (einschließlich der darin enthaltenen Richtlinien zur Umsetzung bewährter Praktiken) sowie den Regeln der angemessenen Nutzung. Die Grenze der angemessenen Nutzung der Dienste für Archivierung, Journaling oder das Senden von SMS-Nachrichten liegt beim Dreifachen der typischen Nutzung eines durchschnittlichen Anwenders (entsprechend interner Benchmarks). Die Grenze der angemessenen Nutzung der Web Security Services einschließlich DNS-Auflösung liegt beim Dreifachen der typischen Nutzung eines durchschnittlichen Anwenders (entsprechend interner Benchmarks).
- E-Mails mit Anhängen, die nicht gescannt werden können (z.B. verschlüsselte oder passwortgeschützte Anhänge).
- Bei der Implementierung von zu komplexen Richtlinien für den Volltextinhalt durch den Kunden.
- E-Mails, die vom Kunden an große, externe Verteilerlisten gesendet werden, die möglicherweise einem seriellen oder

schrittweisen Versand unterliegen.

- Einer Denial-of-Service-Attacke von Dritten oder verursacht durch den Kunden (oder jeder vergleichbare Anlass).
- Kein Zugriff des Kunden oder Dritter auf die primären oder Backup-MX Host-Server aufgrund eines Internetausfalls.
- Viren, die vom Kunden in die Kundensysteme eingeschleust wurden.
- Probleme, die von Mailservern verursacht wurden, die nicht RFC-822 konform sind.
- Wenn das E-Mail-System des Kunden wie ein „open relay“ betrieben wird. „Open relay“ bedeutet, dass sein E-Mail-Server so konfiguriert ist, um Nachrichten von unbekannten oder unbefugten Dritten erhalten kann und an Empfänger weiterleitet die keine Anwender dieses Systems sind.

Bitte beachten Sie, dass Mimecast sich das Recht vorbehält jeden Kunden zu kontaktieren, der gegen die Regeln der typischen Nutzung der Dienste verstößt, um die Vertragsbedingungen neu zu verhandeln.

B. TECHNISCHER SUPPORT

Mimecast bietet folgenden technischen Support („Technischer Support“) in Verbindung mit den Diensten an. Mimecast beantwortet alle Anfragen an den Technischen Support innerhalb des unten dargelegten Zeitrahmens und bemüht sich, diese Anfragen so schnell wie möglich zu bearbeiten. Dabei werden alle Supportanfragen von Mimecast aufgezeichnet und alle angemessenen Anstrengungen unternommen eine Lösung zu finden. Mimecast teilt dem Kunden eine Vorgangsnummer mit und darf auch eine temporäre Lösung anbieten bis eine Lösung für das ursprüngliche Problem gefunden werden kann.

1. KONTAKTE

Der Kunde bestimmt geeignete Mitarbeiter als Support-Kontakte („**Kontaktpersonen**“), deren Kontaktdaten bei Mimecast auf Basis ihrer Zugangsdaten und Zugriffsrechte innerhalb der Mimecast Verwaltungskonsole registriert werden. Kontaktpersonen können durch den Kunden innerhalb der Mimecast Verwaltungskonsole hinzugefügt oder entfernt werden. Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass die Kontaktpersonen für alle lizenzierten Services vollständig geschult sind und mittels des von Mimecast bereitgestellten webbasierten Trainings kontinuierlich geschult werden. Die Kontaktpersonen sind für Folgendes zuständig:

- Sie erstellen eine erste Analyse und versuchen das Problem zu reproduzieren um einfache Anwenderfehler auszuschließen. Sie koordinieren das Sammeln relevanter Informationen von Endanwendern, Operatoren des Rechnerraums und Systemmanagern um gemeldete Probleme zu diagnostizieren.
- Sie unterscheiden zwischen einem normalen und einem abnormalen Betrieb der Dienst und beschreiben die Symptome wiederholbarer Probleme genau.
- Sie benachrichtigen Mimecast mittels vereinbarter Verfahren über die Problemsituation, wenn das Problem nicht nach der ersten Analyse gelöst werden kann.

Mimecast wird entsprechende Kontaktinformationen bereitstellen und aktualisieren, damit der Kunde das technische Support-Team der zuständigen Region kontaktieren kann.

2. SUPPORT-ZEITEN

Mimecast beantwortet Priorität 1 Supportanfragen von Kontaktpersonen an 24x7x365 Tagen im Jahr. Alle anderen Support-Anfragen werden im Rahmen des erworbenen Support-Levels behandelt.

Bitte beachten Sie, dass die Standard-Support-, Business-Support- und Priority/Platinum-Support-Pläne am 1. April 2018 ausgelaufen sind. Bronze-, Silver-, Gold- und Platinum-Supportpläne werden am 31. Mai 2021 auslaufen. Bestehende Kunden können diese Pläne im Rahmen ihrer Mimecast Vereinbarungen weiterhin nutzen. Für Neukunden sind sie nach diesem Termin nicht weiter verfügbar. Ihr Serviceauftrag zeigt den Plan an der für Ihre Vereinbarung gilt.

TYP	BESCHREIBUNG
AUSLAUF-SUPPORT-PAKETE	
Standard Support	E-Mail-Support, verfügbar während der lokalen Arbeitszeiten (8:00 h bis 18:00 h).
Business Support	Telefon- und E-Mail-Support, verfügbar während der lokalen Arbeitszeiten (8:00 h bis 18:00 h).
Priority/Platinum	24x7 Telefon-Support. Die Techniker sind entweder direkt oder über einen Anrufbeantworter

Support	erreichbar. E-Mail-Support ist während der lokalen Arbeitszeiten verfügbar.
Bronze Success	E-Mail- und Online-Support, verfügbar während der lokalen Arbeitszeiten (8:00 h bis 18:00 h).
Silver Success	24x7 Telefon-Support, verfügbar während der lokalen Arbeitszeiten (8:00 h bis 18:00 h). E-Mail- und Online-Support verfügbar während der lokalen Arbeitszeiten.
Gold/Platinum Success	24x7 Telefon-Support. Die Techniker sind entweder 24x7 direkt oder über einen Anrufbeantworter erreichbar. E-Mail-Support ist während der lokalen Arbeitszeiten verfügbar. Priorisierter Support für P1-Probleme.
AKTUELLE SUPPORT-PAKETE	
Basic Support	Bestandteil Ihres Servicevertrags sind das Online Support-Portal, die Mimecast Customer Community, Wissensdatenbank und Zugang zu den jeweiligen Administrationsplattformen.
Advanced Support	Bestandteil Ihres Servicevertrags sind wie auch im Basic Support-Paket das Online Support-Portal, die Mimecast Customer Community, Wissensdatenbank und Zugang zu den jeweiligen Administrationsplattformen, sowie zusätzlich 24 X 7 telefonische Unterstützung.
Premium Support	Bestandteil Ihres Servicevertrags sind wie auch im Basic Support-Paket das Online Support-Portal, die Mimecast Customer Community, Wissensdatenbank und Zugang zu den jeweiligen Administrationsplattformen; zusätzlich beinhaltet sind 24 X 7 telefonische Unterstützung mit priorisierter Betreuung durch fachspezifisch erfahrene Supportmitarbeiter, sowie die Betreuung durch einen technischen Account Manager (Technical Account Manager, TAM).

3. PRIORISIERUNG VON SUPPORT-ANFRAGEN

Mimecast untersucht und bewertet Support-Anfragen und weist jeder Anfrage eine Prioritätsnummer wie folgt zu:

PRIORITÄT	DEFINITION
1	Totalverlust oder erhebliche Beeinträchtigung der Dienste. Muss telefonisch gemeldet und protokolliert werden.
2	Beeinträchtigung einer spezifischen Funktion (z.B. der Suchfunktionalität, des Zugriffs auf die administrative Schnittstelle etc.)

4. ANTWORTZEITEN

SUPPORT-OPTION	PRIORITÄT	ANTWORTZEIT
AUSLAUF-SUPPORT-PAKETE		
Priority/Platinum Support/Gold/Platinum Success	1	1 Stunde
Priority/Platinum Support/Gold/Platinum Success	2	6 Stunden während regulärer Arbeitszeiten
Business Support/Silver Success	1	2 Stunden
Business Support/Silver Success	2	12 Stunden während regulärer Arbeitszeiten
AKTUELLE SUPPORT-PAKETE		
Premium Support	1	1 Stunde
Premium Support	2	3 Stunden während regulärer Arbeitszeiten
Basic Support/Advanced Support	1	2 Stunden
Advanced Support	2	6 Stunden während regulärer Arbeitszeiten
Basic Support	2	12 Stunden während regulärer Arbeitszeiten

5. AUSSCHLUSSKLAUSEL

Mimecast ist nicht verpflichtet, technischen Support aufgrund von unsachgemäßer Installation bzw. unsachgemäßem Betrieb der Dienste oder einer untypischen Nutzung der Dienste zu leisten, die nicht im Einklang mit der Dokumentation oder den Anweisungen des Supportteams von Mimecast steht. Darüber hinaus übernimmt Mimecast keine Verantwortung für Leistungsverzögerungen oder einen Ausfall der Dienste, wenn die Fehler oder Verzögerungen durch (a) Geräte, Software, Systeme, Dienste oder Daten verursacht werden, die nicht von Mimecast bereitgestellt wurden, oder (b) für Aktionen oder Unterlassungen des Kunden (einschließlich zugelassener Anwender), die gegen die Bestimmungen dieser Service-Level und Support-Beschreibung verstoßen.

6. SERVICE-UPGRADES

Mimecast kann die Dienste von Zeit zu Zeit aktualisieren und/oder erweitern, was die Einstellung oder Unterbrechung der Dienste erfordern kann. Mimecast bemüht sich, dies an Werktagen in der Zeit von 8.00 h bis 20.00 Uhr in der betroffenen Region zu vermeiden. Wenn Mimecast eine Notfallwartung durchführen muss, die zum Schutz der Dienste und/oder eines Systems erforderlich ist, kann Mimecast dies jederzeit tun. Mimecast ist bemüht den Kunden angemessen vorab davon in Kenntnis zu setzen.