

Leistungsbeschreibung - AntiSPAM

1 Vorbemerkung

Der nachfolgend beschriebene AntiSPAM Dienst ermöglicht dem Kunden die Anzahl der unerwünscht empfangenen E-Mails stark zu reduzieren und gleichzeitig auch Bandbreite auf dessen Internetzugang zu sparen.

Der von Levigo betriebene AntiSPAM Server wird hierzu in den Empfangsweg der E-Mails vor den eigentlichen Kundenmailserver eingefügt. Über ein mehrstufiges Filtersystem, das eine formale Prüfung der eingehenden E-Mails und der einliefernden Mailserver durchführt, wird versucht, den Großteil der unerwünschten E-Mails bereits vor der eigentlichen Zustellung zurückzuweisen.

Darüber hinaus kann auf Kundenwunsch auch noch eine inhaltliche Klassifizierung der E-Mails erfolgen, indem der Inhalt der E-Mails auf SPAM und Viren untersucht wird.

Der levigo AntiSPAM Dienst gewährleistet somit, dass keine E-Mails vernichtet, sondern nur frühzeitig abgewiesen oder entsprechend markiert zustellt werden.

2 Allgemeines

2.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der levigo systems gmbh, im folgenden *Levigo* genannt.

2.2 Vertragsgegenstand

Levigo stellt dem Kunden den Levigo AntiSPAM Dienst zur Reduktion unerwünscht empfangener E-Mail zur Verfügung.

2.3 Abnahme

Nach abgeschlossener Installation zeigt Levigo dem Kunden schriftlich (per E-Mail oder Fax) die Betriebsbereitschaft an und fordert ihn zur Abnahme auf. Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens 14 Tage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme ausdrücklich verweigert.

2.4 Hotline und Support

Der Kunde erhält Support durch die Levigo Hotline von montags bis freitags in der Zeit von 09:00 bis 18:00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

2.5 Wartungszeiten

Planmäßige Wartungen des Dienstes werden Dienstags und Donnerstags in der Zeit zwischen 4:00 und 8:00 Uhr MET durchgeführt, sofern sie erforderlich sind.

Levigo behält sich vor, diese Wartungszeiten nach angemessener Ankündigung zu ändern. Technische Informationen werden dem Kunden per E-Mail zugestellt.

2.6 Betriebssicherstellung

Alle Rechnersysteme und die zum Betrieb dieser Rechnersysteme erforderlichen Systeme sind in mit elektronischen Zutrittskontrollen versehenen Räumen untergebracht. Die Raumtemperatur und Luftfeuchte wird durch redundante Klimageräte geregelt. In der Stromversorgung ist ein USV- und Notstromsystem integriert, welche einen Stromausfall für mehrere Tage überbrücken kann. Eine Brandmeldeanlage alarmiert im Falle einer Störung die Feuerwehr und stoppt die Luftumwälzung. Die bereitgestellten Dienste können, wenn gewünscht (Zusatzvereinbarung, Service-Level-Agreement) 24h/7d überwacht werden.

2.7 Zugriffsstatistiken

Serverlogdateien mit allen relevanten Daten werden gemäß den gesetzlichen Vorschriften 6 Monate für die Strafverfolgungsbehörden vorgehalten.

2.8 Backup

Die Serverinhalte werden regelmäßig auf Band gesichert. Dabei wird initial eine Vollsicherung und anschließend täglich eine inkrementelle Sicherung durchgeführt, die die jeweiligen Änderungen zum Vortag erfasst. Dadurch ist von jeder Datei zumindest der letzte Sicherungsstand wiederherstellbar. Der Sicherungszeitraum umfasst die letzten 12 Monate.

Die Wiederherstellung von Dateien wird, sofern sie nicht von Levigo zu verantworten ist, mit dem jeweils gültigen Stundensatz berechnet.

2.9 Zusatzdienste

Levigo bietet Zusatzdienste an, die der Kunde unabhängig vom Grundvertrag beauftragen oder kündigen kann. Die Mindestvertragsdauer beträgt 1 Monat und muss 10 Arbeitstage vor gewünschtem Vertragsablauf gekündigt werden. Der Vertrag über den Zusatzdienst endet in jedem Fall mit dem Vertragsende des Basisdienstes.

2.10 Pflichten des Kunden

- a) Der Kunden hat die MX-Einträge der betroffenen Domains sowie die Konfiguration des kundeneigenen Mailserver gemäß den Vorgaben von Levigo anzupassen.
- b) Der Kunde überprüft im Rahmen seiner Möglichkeiten die ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen durch Levigo; er teilt Levigo erkennbare Mängel und Störungen unverzüglich mit. Sofern Mängel und Störungen im Verantwortungsbereich des Kunden aufgetreten sind, hat der Kunde bei einem verschuldeten Irrtum seinerseits Levigo alle bei der Beseitigung entstandenen Kosten zu ersetzen.
- c) Eine vom Kunden bereitgestellte oder auf besonderen Wunsch auf den ihm zur Verfügung gestellten Rechnersystemen installierte Software, kann im Rahmen eines gesonderten Service-Level-Agreements nur dann auf Funktionsfähigkeit überwacht werden, wenn hierzu geeignete Schnittstellen zur Verfügung stehen. Gefährdet eine solche Software den Betrieb der regulären Serversoftware, so kann diese nach eigenem Ermessen der Levigo deaktiviert bzw. unter Mehrkosten soweit möglich auf andere Rechnersysteme migriert werden.
- d) Der Kunde verpflichtet sich, die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen. Insbesondere ist er verpflichtet:
 - keine Inhalte zu verbreiten oder abzurufen oder auf sie durch Hyperlinks zu verweisen, durch die gegen gesetzliche Bestimmungen, Rechte Dritter, insbesondere deren Urheberrechte oder die guten Sitten verstoßen wird;
 - eine übermäßige Nutzung der Netzinfrastruktur durch ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten zu unterlassen;
 - alle Personen, die in seinem Geschäftsbetrieb beschäftigt sind oder von ihm anderweitig beauftragt wurden und denen er eine Nutzung der Levigo Dienste ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung dieser Pflicht hinzuweisen;

Leistungsbeschreibung - AntiSPAM



- anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere Zugangskennungen geheim zu halten und unverzüglich deren Änderung zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass Dritte davon Kenntnis erlangt haben;
 - die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen sowie für die Erteilung einer behördlichen Erlaubnis Sorge zu tragen, soweit diese gegenwärtig oder zukünftig für die Nutzung der Dienste erforderlich sind.
- e) Die über Levigo vermittelten Daten können – soweit diese nicht entsprechend durch Levigo gekennzeichnet sind – durch Levigo nicht auf ihren Inhalt geprüft werden.
- f) Die Verantwortung für Inhalte des Kunden, zu denen Levigo den Zugang zur Nutzung vermittelt bzw. zur Nutzung bereithält, trägt der Kunde. Liegen Levigo Hinweise vor, nach denen die durch den Kunden zu verantwortenden Inhalte sitten-, rechts- oder vertragswidrig sind, so ist es Levigo gestattet, Einsicht in die Inhalte zu nehmen und gegebenenfalls den Zugang zur Nutzung dieser Inhalte zu blockieren.
- g) Soweit Levigo durch Dritte wegen eines Verstoßes gegen die vorgenannten Regelungen in Anspruch genommen wird, verpflichtet sich der Kunde, Levigo von allen denkbaren Ansprüchen Dritter freizustellen. Ungeachtet dessen ist Levigo, soweit der Kunde den Versand der entsprechenden Inhalte nicht auf die erste Aufforderung hin einstellt, berechtigt, den Dienst vorübergehend stillzulegen und/oder den Vertrag fristlos zu kündigen.

2.11 Tarifierung

Levigo erhebt eine vom maximalen Nachrichtendurchsatz abhängige, einmalige Einrichtungspauschale, einen vom maximalen Nachrichtendurchsatz abhängigen, monatlichen Bereitstellungspreis sowie verbrauchsabhängige Nutzungspreise. Die Tarife sind der Preisliste für den Levigo AntiSPAM Dienst in ihrer jeweils zum Vertragsschluss geltenden Fassung zu entnehmen. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlich geltenden Umsatzsteuer. Sonstige Leistungen, Reisekosten und Spesen werden nach den jeweils aktuell geltenden Sätzen der Levigo abgerechnet.

3 Formale Prüfungen

Der einliefernde Mailserver und der E-Mail-Envelope müssen während der Phase des Verbindungsaufbaus nachfolgenden Prüfungen standhalten. Fällt eine der Prüfungen negativ aus, erfolgt die Abweisung der als unerwünscht eingestuften E-Mail, bevor diese durch den Levigo AntiSPAM Dienst angenommen wird. Der Absender erhält eine Benachrichtigung über die Nichtzustellung und den Grund der Abweisung. Diese formale Prüfungsphase hält bereits den allergrößten Teil der unerwünschten E-Mail ab.

3.1 RFC-Konformität des einliefernden Mailserver und DNS

Der Levigo AntiSPAM Dienst überprüft beim Verbindungsaufbau durch den einliefernden Mailserver dessen RFC-konformes Verhalten sowie DNS-Einträge. Fällt diese Prüfung negativ aus, wird die E-Mail in jedem Fall mit einem entsprechenden Hinweis zurückgewiesen.

3.2 Whitelist

Einzelne E-Mail-Adressen oder ganze Domains, die auf einer Whitelist geführt werden, werden immer akzeptiert und zugestellt.

Einträge für diese Whitelist nimmt der Levigo Support nach Rücksprache mit dem Kunden vor.

3.3 Blacklists

Der Levigo AntiSPAM Dienst nutzt mehrere Blacklist-Dienste, um zu überprüfen, ob ein einliefernder Mailserver bereits negativ aufgefallen ist und weist die E-Mail mit einem entsprechenden Hinweis zurück.

3.4 Greylisting

E-Mails von bisher unbekanntem Absendern, die allen bisherigen Überprüfungen standgehalten haben, werden temporär zurückgewiesen und eine spätere Zustellung angefordert. Hierdurch wird die erste Zustellung der E-Mail von einem bisher unbekanntem Absender um circa 30 Minuten verzögert. Alle nachfolgenden E-Mails innerhalb eines 30 Tage Zeitraums werden ohne weitere Verzögerungen zugestellt, wobei jede eingehende E-Mail diesen 30 Tage Zeitraum von neuem beginnen lässt.

3.5 Gültigkeit der Empfängeradresse

Der Levigo AntiSPAM Dienst überprüft die Gültigkeit der Empfängeradresse durch Nachfrage beim Kundenmailserver. E-Mails an ungültige Adressen werden zurückgewiesen.

4 Inhaltliche Prüfungen

Auf gesonderten Wunsch des Kunden können die E-Mails, die die formale Prüfungsphase erfolgreich durchlaufen haben und angenommen worden sind, einer inhaltlichen Prüfung auf SPAM und Viren unterzogen werden.

Hierbei sind insbesondere datenschutzrechtliche Aspekte durch den Datenschutzbeauftragten des Kunden zu beachten, da in dieser Prüfungsphase die E-Mail aufgrund ihres Inhalts als SPAM oder durch Viren infiziert eingestuft wird und personenbezogene Daten ggf. nicht mehr an den ursprünglichen Adressaten, sondern in gesonderte Postfächer zugestellt werden.

4.1 Inhaltliche Prüfung auf SPAM

Nachdem eine E-Mail und der einliefernde Mailserver alle formalen Kriterien erfüllt hat, kann eine E-Mail auch noch inhaltlich auf SPAM untersucht werden. Hierzu werden verschiedene heuristische Verfahren angewendet, die jeweils einen Wert über die SPAM-Wahrscheinlichkeit zurückliefern. Überschreitet der Durchschnitt aus diesen Einzelwerten einen vorgegebenen Grenzwert, wird die E-Mail entsprechend markiert.

Die weitere Auswertung dieser Markierung nimmt der Kunde auf seinem Mailserver vor, indem die E-Mail z.B. in ein entsprechendes SPAM-Postfach des Adressaten geleitet wird.

Diese inhaltliche Prüfung kann nicht alle SPAM-E-Mails erkennen, da die Grenze zwischen SPAM und erwünschter E-Mail auch nicht klar ziehbar ist. Ebenso kann es erwünschte E-Mails geben, die fälschlicherweise als SPAM klassifiziert wurden. Eine regelmäßige Überprüfung der als SPAM klassifizierten E-Mails durch den Adressaten ist deswegen dringend angeraten.

4.2 Inhaltliche Prüfung auf Viren

Der Inhalt der E-Mail kann ebenso auf bekannte Viren und Würmer untersucht werden. Hierzu kommen verschiedene Verfahren zum Einsatz. Sobald ein Verfahren ein Virus oder einen Wurm erkennt, wird die E-Mail entsprechend markiert. Die weitere Auswertung dieser Markierung nimmt der Kunde auf seinem Mailserver vor, indem die E-Mail z.B. in ein Quarantänepostfach eines Systemadministrators geleitet wird.

Leistungsbeschreibung - AntiSPAM

systems

Hierbei ist auf die datenschutzrechtlichen Aspekte auf Seiten des Kunden besonders zu achten.

Diese inhaltliche Prüfung kann nicht alle mit Viren und Würmen infizierten E-Mails erkennen. Über Mustererkennungsverfahren wird versucht, der ständigen Weiterentwicklung der schädlichen Software vorzugreifen, allerdings wird es immer wieder Viren und Würmer geben, die nicht erkannt werden können. Deshalb ist es unabdingbar, dass auf den Rechnersystemen des Kunden weitere Schutzmaßnahmen ergriffen werden.

5 Dienstverfügbarkeit

Der Umfang der Dienstverfügbarkeit und die Folgen einer Nichtverfügbarkeit ergeben sich aus der mit dem Kunden vereinbarten Dienstverfügbarkeitsvereinbarung (SLA).

