Leistungsbeschreibung
GELSEN-NET Mail Basic

Standardleistung
GELSEN-NET stellt dem Kunden E-Mail-Postfächer auf einem Mailserver zur Verfügung. Diese können mittels POP3 oder IMAP4 über einen E-Mail-Client oder per Webmail über das Internet abgerufen werden. Über ein Web-Portal, den Kunden exklusiv-Bereich, können alle Funktionen administriert werden.

1. E-Mail-Postfach
Es werden maximal zwei Postfächer mit je einem GB Speicherkapazität und sechs E-Mail-Adressen bereitgestellt. E-Mails werden bis zu einer Größe von 20 MB angenommen. GELSEN-NET behält sich das Recht vor, für den Kunden eingehende persönliche Nachrichten an den Absender zurückzusenden, wenn die vorgenannten Kapazitätsgrenzen überschritten sind. E-Mail-Postfächer dürfen ausschließlich für die Abwicklung von E-Mail-Verkehr verwendet werden. Es ist insbesondere strikt untersagt, E-Mail-Postfächer als Speicherplatz für andere Dateien und Daten zu nutzen. Durch den Kunden versehentlich gelöschte E-Mails werden durch GELSEN-NET bzw. den Kooperationspartner nicht wiederhergestellt. Der Kunde hat in seine E-Mail-Postfächer eingehende Nachrichten in regelmäßigen Abständen von höchstens 90 Tagen abzurufen. Sollte der Kunde über einen Zeitraum von 90 Tagen aus einem E-Mail-Postfach keine E-Mails herunterladen, ist GELSEN-NET berechtigt, dieses E-Mail-Postfach für den Empfang zu deaktivieren. Der Kunde kann das betroffene E-Mail-Konto über den telefonischen Kundenservice erneut aktivieren.
GELSEN-NET behält sich vor, E-Mails aus einem E-Mail-Konto nach sechs Monaten Inaktivität seitens des Kunden vollständig zu löschen. Gelöschte E-Mails werden nicht wiederhergestellt. Die GELSEN-NET behält sich vor, im Webmailsystem gespeicherte Adress-, Kalender,- und sonstige Daten des Kunden nach sechs Monaten Inaktivität (Nichtanmeldung am Webmailsystem) zu löschen. Schadensersatzansprüche aufgrund der Abweisung oder Löschung von E-Mails und Daten sowie der Deaktivierung des E-Mail-Postfaches wegen Überschreitung der Kapazitätsgrenzen bzw. fehlender Nutzung der Leistungen sind ausgeschlossen.

2. Senden und Abrufen von E-Mails
2.1 Senden von E-Mails
Zum Versenden von E-Mails benötigt der Kunde ein E-Mail-Programm, das über das SMTP-Protokoll E-Mails an einen SMTP-Server übertragen kann. Es muss die Auth-Funktion des Mailprogramms genutzt werden. E-Mails werden bis zu einer Größe von 20 MB transportiert, sofern die Gegenstelle E-Mails dieser Größenordnung akzeptiert.

2.2 Abrufen von E-Mails
Zum Abrufen der E-Mails benötigt der Kunde ein E-Mail-Programm (zum Beispiel Outlook oder ein Webmailprogramm), das über das POP3 Protokoll E-Mails von einem POP3-Server abrufen kann. Sollen die E-Mails über das IMAP4 Protokoll abgerufen werden, verbleiben die Mails im Gegensatz zum POP3-Protokoll auf dem Mailserver und werden nur bei Bedarf auf den Kundenrechner übertragen.
Das Abrufen der E-Mail Konten kann von jedem beliebigen Internetzugang aus erfolgen. Der Zugang erfolgt mittels des persönlichen Benutzernamens sowie dem dazugehörigen Kennwort. GELSEN-NET bzw. der Kooperationspartner unterstützen die unverschlüsselte und die verschlüsselte Übertragung zum Server.

3. E-Mail-Adressen
Es wird zunächst ein E-Mail Postfach mit dem Aufbau "Kundenname@gelsennet.de" an den Kunden vergeben. Für dieses Postfach sind fünf weitere E-Mail-Adressen durch den Kunden konfigurierbar. Ein weiteres Postfach mit eigener E-Mail-Adresse kann über den telefonischen Kundenservice für den Kunden eingerichtet werden. Auch für dieses Postfach sind fünf weitere E-Mail-Adressen durch den Kunden konfigurierbar.
Die E-Mail-Adressen können vom Kunden selbst gewählt werden. Eine Adresse muss mindestens 5 Zeichen, darf aber maximal 30 Zeichen haben. Erlaubte Zeichen sind Klein-, Großbuchstaben, Zahlen, Bindestrich und Punkt. Nicht erlaube Zeichen sind Umlaute oder Sonderzeichen. An erster Stelle muss ein Buchstabe stehen. Sollte die vom Kunden gewünschte E-Mail-Adresse nicht mehr zur Verfügung stehen, muss eine andere E-Mail-Adresse vom Kunden gewählt werden.

4. Funktionen und Leistungsmerkmale
4.1 Antispam
Der E-Mail-Service von GELSEN-NET bzw. des Kooperationspartners verfügt über einen Anti-Spam-Filter. Dieser kann über den Kunden exklusiv-Bereich konfiguriert werden. Jede bei GELSEN-NET eingehende E-Mail wird von einem Anti-Spam-System analysiert. Das Ergebnis der Analyse wird in einer sogenannten X-Header-Zeile dokumentiert und kann von diversen Mail-Clients und Mail-Servern ausgewertet werden.
Es ist durchaus möglich, dass E-Mails falsch kategorisiert werden und eine Mail, bei der es sich nicht um Spam handelt, als Spam erkannt wird. Ebenso werden nicht alle Spam-Mails als Spam erkannt. Das Mailsystem analysiert eingehende E-Mails anhand von Bewertungsregeln und stuft diese ggf. als Spam ein, sofern der Kunde diese Funktion aktiviert hat. Der Kunde hat die Möglichkeit, über einen Antispam-Filter erkannte Spam-Mails in einen Unterordner zu verschieben oder unwiderruflich zu löschen. GELSEN-NET behält sich vor, erkannte Spam-Mails nach 30 Tagen zu löschen.
Der Kunde ist verpflichtet, jede missbräuchliche Nutzung der Leistungen von GELSEN-NET zu unterlassen und die Leistungen nur bestimmungsgemäß und im Rahmen aller jeweils geltenden Rechtsvorschriften zu nutzen. Es gelten die Regelungen der Ziffer 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Festnetz-Produkte bzw. HighSpeed-Produkte entsprechend.

4.2 Virenscanner
Das Mailsystem von GELSEN-NET bzw. des Kooperationspartners scannt eingehende E-Mails des Kunden mit einem Virenscanner. Die Virenerkennung beschränkt sich auf die den eingesetzten Virenscannern bekannten Viren und Dateiformate. Die Virendatenbank zur Erkennung von E-Mail-Viren wird regelmäßig aktualisiert. Gefundene Anhänge mit Viren werden unwiderruflich gelöscht und können nicht wiederhergestellt werden. Der Empfänger der E-Mail erhält einen Hinweis. GELSEN-NET haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass der Virenscan durch den Kunden oder Dritte umgangen oder außer Funktion gesetzt wird.

4.3 Nachrichten-Filter
Der Kunde ist berechtigt, Nachrichten-Filter zu definieren, die vom Mailsystem bei jeder eingehenden E-Mail ausgeführt werden. Mögliche Nachrichtenfilter-Aktionen sind das Sortieren in Unterordner, das Weiterleiten an eine angegebene E-Mail-Adresse und das Verwerfen von E-Mails. Mögliche Nachrichtenfilter-Bedingungen sind die Abfrage der Standard-Kopfzeilen des enthaltenen Textes der E-Mail sowie weitere spezielle Kopfzeilen.

4.4 Weiterleitung
Das Mailsystem ermöglicht dem Kunden, die eingehenden E-Mails an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse weiterzuleiten. Zusätzlich kann auf Wunsch des Kunden eine lokale Kopie der Nachricht abgelegt werden bzw. die Kopie der lokalen Mail weitergeleitet werden.

4.5 Automatische Beantwortung
Der Kunde kann eine „Automatische Beantwortung“ (autoresponder) für sein Postfach einrichten. Bei einer eingehenden E-Mail wird automatisch eine Antwort-Mail an den Sender versendet.

4.6 SMS
Im Kunden exklusiv-Bereich lassen sich Benachrichtigungs-SMS für eingehende E-Mails nach verschiedenen Kriterien definieren.

4.7 Datensicherung
Der Inhalt der Postfächer wird täglich gesichert. Bei Datenverlust, der nicht durch GELSEN-NET hervorgerufen wurde, ist ein Zurückholen der Daten nicht möglich.

4.8 Protokollierung
Jeder Zugriff auf den SMTP-Server von GELSEN-NET bzw. des Kooperationspartners wird registriert und gesichert. Bei diesen Zugriffen wird der Absender sowie die Empfänger, die Größe der E-Mail und andere protokollrelevante Daten gesichert. Die Empfangsquittierung des empfangenden SMTP-Servers wird ebenfalls gesichert. Die Daten werden als Qualitätsnachweise verstanden und über einen angemessenen Zeitraum gesichert.

4.9 Fehladressierung
Wurde von Seiten des Kunden versucht, eine E-Mail an einen Empfänger zu versenden, dessen Domain nicht bekannt ist, so wird vom SMTP-Server eine E-Mail an den Absender gesendet, der über die Unzustellbarkeit informiert. Voraussetzung dafür ist, dass die Absenderadresse im E-Mail-Programm des Kunden korrekt eingerichtet ist. Wurde von Seiten des Kunden versucht, eine E-Mail an einen Empfänger zu versenden, dessen Empfängeradresse nicht bekannt ist, so obliegt es der Verwaltung der adressierten Domain, ob eine entsprechende Meldung versendet wird, die über die Unzustellbarkeit informiert. Kann beim Empfang von E-Mails in der Adresse nach dem Muster Empfaenger@DomainXY.de der „Empfänger“ in der Domain „DomainXY.de“ nicht aufgefunden werden, so wird der Absender über die Unzustellbarkeit per E-Mail informiert. Alternativ hierzu können alle E-Mails, bei denen der „Empfänger“ nicht adressiert werden kann an ein Sammelpostfach, z. B. info@DomainXY.de, zugestellt werden.
GELSEN-NET teilt bei entsprechender Aufforderung des Kunden bei Störungsmeldung innerhalb der Reaktionszeit ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mit, sofern eine Rückrufnummer angegeben wurde.

5. Installation/Supporthotline
Es ist keine Installation notwendig. Nach erfolgter Freischaltung sind die Mail-Funktionen unter Webmail (webmail.gelsennet.de) und im Kunden exklusiv-Bereich verfügbar bzw. konfigurierbar. Bei Konfigurationsproblemen kann der Kunde sich an den telefonischen Kundenservice unter 0209 / 7020 wenden.

6. Passwörter
Der Kunde verpflichtet sich, von GELSEN-NET zum Zwecke des Zugangs zu deren Diensten erhaltene Passwörter streng geheim zu halten und GELSEN-NET unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von GELSEN-NET nutzen, haftet der Kunde gegenüber GELSEN-NET auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.

7. Gewährleistung und Haftung
Die GELSEN-NET gewährleistet nicht, dass der E-Mail-Account und die unter Ziffer 4 beschriebenen Zusatzleistungen den Anforderungen des Kunden entsprechen oder dass der Betrieb frei von Fehlern ist, ununterbrochen läuft, oder dass Defekte der verwendeten Software korrigiert werden.
Der Kunde gebraucht den E-Mail-Account auf eigenes Risiko. Die GELSEN-NET ist gegenüber dem Kunden für direkte oder Folgeschäden oder sonstige Verluste jeder Art, mit Ausnahme von Personenschäden oder Todesfällen, die durch Fahrlässigkeit der GELSEN-NET verursacht sind, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, Ausbleiben von Verträgen, Geschäftsunterbrechungen, Verlust von oder Änderungen von Daten oder der Fähigkeit, das Produkt zu nutzen, wodurch auch immer verursacht und wie auch immer entstehend, nach welchen Anspruchsgrundlagen auch immer, insbesondere basierend auf Fahrlässigkeit oder sonstigen Umständen, in keinem Fall verantwortlich.
Der Kunde erkennt an, dass in Anbetracht der Tatsache, dass Viren regelmäßig geschaffen und verbreitet werden, der Virenfilter lediglich beabsichtigt, bestimmte bekannte Viren zu entdecken, und GELSEN-NET nicht gewährleistet, dass das Produkt alle Viren entdeckt. Ersatzansprüche des Kunden, gleich welcher Art, bei virenverseuchten eingehenden und ausgehenden E-Mails sind demzufolge ausgeschlossen. Die GELSEN-NET haftet nicht für gelöschte E-Mails, die durch unsachgemäße Nutzung der Funktionen entstanden sind.

GELSEN-NET Kommunikationsgesellschaft mbH
Willy-Brandt-Allee 26, 45891 Gelsenkirchen
T 0209 7020
F 0209 702-2100
info@gelsen-net.de
www.gelsen-net.de

Basisleistungen	
Speicherplatz für E-Mails, je Postfach	1 GB
Größe der Dateianhänge, Versand und Empfang	20 MB
Anzahl Postfächer	2
Anzahl der E-Mail-Adressen	12
Domainname	@gelsennet.de
IMAP/POP3 Abruf (z. B. MS-Outlook)	✓
POP3 Abrufintervall	10 sek
Einrichten einer Signatur im Webmail	✓
Komfort	
E-Mail Versand ohne Werbung	✓
Komfortable Verwaltung im Portal	✓
Weltweiter Zugriff	✓
Web-Benutzeroberfläche (Webmail)	✓
E-Mail-Sammeldienst für externe Postfächer (POP3)	✓
SMS-Benachrichtigung bei wichtigen neuen Nachrichten (kostenpflichtig, s. Preisliste)	✓
Automatische E-Mail Weiterleitung	✓
Abwesenheitsnotiz (Autoresponder)	✓
Kalender und Adressbuch im Webmail	✓
Sicherheit	
Virenschutz	✓
Spamschutz	✓
Black- und Whitelist	✓
Frei konfigurierbare E-Mail-Filter und Sortierregeln	✓
Schutz der eigenen E-Mail-Adresse (SMTP Login)	✓
Sicherheit beim Versenden (SMTP Auth)	✓
Verschlüsseltes Login, verschlüsselter Webdienst (SSL/https)	✓
E-Mails verschlüsselt abholen und senden (POP3-SSL, IMAP-SSL, SSMTP)	✓

E-Mail ohne Werbung
Von Ihnen versendeten E-Mails werden keine Werbebotschaften angehängt, die Sie nicht selbst verfasst haben.

Anzahl der Postfächer
Ein E-Mail-Postfach ist ein virtueller Briefkasten für Ihre elektronische Post. Sie können zwei Postfächer einrichten. Jedem Postfach muss mindestens eine E-Mail-Adresse zugeordnet sein.

Anzahl der E-Mail-Adressen
Die E-Mail-Adressen dienen als „Beschriftung des Postfaches". Sie können sich mehrere E-Mail-Adressen einrichten und entscheiden, welche Adresse zu welchem Postfach gehört. So können beispielsweise personen- und themenbezogene E-Mails im gleichen Postfach eingehen. Beispiel: Die E-Mail-Adresse personal@firma.de landet im Postfach von Susanne Sonnenschein, einer Mitarbeiterin der Personalabteilung. Sie besitzt zusätzlich die E-Mail-Adresse susanne.sonnenschein@firma.de. Die Zuordnung kann jederzeit geändert werden.

POP3
POP3 (Post Office Protocol Version 3) ist ein Übertragungsprotokoll, über welches Ihr Rechner E-Mails von unserem E-Mail-Server abholen kann. Eine ständige Verbindung zum Mailserver ist bei POP3 nicht notwendig. Die Verbindung wird bei Bedarf von Ihrem Rechner zum Server aufgebaut und danach wieder beendet. POP3 erlaubt das Abholen und Löschen von E-Mails vom E-Mail-Server. Für weitere Funktionalitäten wie hierarchische Mailboxen direkt auf dem Mailserver, Zugriff auf mehrere Mailboxen während einer Sitzung, Vorselektion der E-Mails usw. müssen Protokolle wie IMAP verwendet werden.

IMAP
Die Abkürzung IMAP steht für Internet Message Access Protocol. Das IMAPProtokoll erlaubt den Zugriff auf und die Verwaltung von empfangenen E-Mails. Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl von optionalen Erweiterungen des Protokolls. Im Gegensatz zum POP3-Protokoll verbleiben die Mails in der Regel auf dem Mailserver und werden nur bei Bedarf auf Ihren Rechner übertragen. IMAP wurde mit dem Ziel entworfen, den Zugriff auf Mailboxen und Nachrichten so bereitzustellen, als wenn diese sich auf einem lokalen Rechner befänden.

E-Mail-Sammeldienst für externe Postfächer
Mit dem E-Mail-Sammeldienst vereinfachen Sie Ihre E-Mail-Nutzung, wenn Sie POP3-Postfächer bei verschiedenen Internetserviceprovidern nutzen. Anstatt jedes Postfach einzeln auf E-Mail-Eingang zu überprüfen, können Sie diese Arbeit unserem Mailserver übertragen. Unser Server schaut regelmäßig in Ihre anderen Postfächer, holt neue Nachrichten für Sie ab und leitet Sie in ein Postfach Ihrer Wahl auf unserem Mailserver weiter. Die Sicherheitsfunktionen Virenschutz und Spamschutz können Sie auch für diese E-Mails nutzen.

Weltweiter Zugriff
Auf Ihre E-Mail-Postfächer können Sie weltweit über POP3, POP3-SSL, IMAP, IMAP-SSL, SMTP, SSMTP und mit Webmail über https zugreifen.

Webmail
Als Webmail werden Dienste im World Wide Web bezeichnet, die die Verwaltung von E-Mails mit einem Webbrowser ermöglichen. Mit unserem Webmail können Sie Ihre E-Mails auf unserem Mailserver verwalten, ohne dass sie dazu ein eigenes E-Mail-Programm benötigen. Allein ein Webbrowser genügt. Diese Komfort-Funktion erlaubt den E-Mail-Zugriff von einem beliebigen Rechner mit Internetzugang, z. B. in einem Internetcafé oder bei Freunden.

SMS-Benachrichtigung bei wichtigen neuen Nachrichten
Per SMS können Sie sich über wichtige Nachrichten in Ihrem Posteingang informieren lassen (kostenpflichtig, siehe aktuelle Preisliste). Sie können selber einstellen, bei welchen Nachrichten Sie benachrichtigt werden wollen, z. B. Absender, Faxnachricht, Stichwörter in der Betreffzeile. Den Preis für eine SMS finden Sie in der Preisliste.

Automatische E-Mail-Weiterleitung
Sie können für jede Ihrer E-Mail-Adressen anstelle einer Postfachzustellung eine automatische Weiterleitung an eine beliebige E-Mail-Adresse einrichten.

Abwesenheitsnotiz
Während Ihrer Abwesenheit können Sie automatisch auf eingehende E-Mail- Nachrichten antworten. Tragen Sie den Zeitraum ein, an dem Sie abwesend sein werden, und hinterlegen Sie eine Abwesenheitsnachricht, welche an den Absender gesendet werden soll.

Frei konfigurierbare E-Mail-Filterregeln
Nutzen Sie die frei konfigurierbaren Filterregeln, um Ihren Posteingang automatisch zu verarbeiten. Erstellen Sie z. B. E-Mail-Benachrichtigungen bei ausgewählten neuen Nachrichten. Schieben Sie SPAM in den SPAM-Ordner. Wählen Sie aus, welchem Absender Sie eine Abwesenheitsnachricht zukommen lassen wollen usw.

Adressbuch im Webmail
Über Webmail können Sie komfortabel Ihre Kontakte verwalten.

Virenschutz
Der E-Mail-Virenschutz überprüft alle eingehenden E-Mails. Virenbehaftete E-Mails werden automatisch gelöscht.

Erweiterter Spamschutz
Die Spamschutzfunktion kennzeichnet E-Mails als Spam, wenn Sie nach einem komplexen Regelwerk mit hoher Wahrscheinlichkeit von Ihnen als unerwünschte E-Mails eingestuft werden. Sie können die Kennzeichnung benutzen, um diese E-Mails automatisch weiter zu verarbeiten (z. B. in den Spam-Ordner verschieben oder sofort löschen). Über die erweiterten Einstellungen können Sie Black- und White-Listen pflegen. Damit hat Spam keine Chance mehr.

Verschlüsseltes Login
Durch die Verschlüsselung werden Ihre Zugangsdaten vor Ausspähen und Missbrauch durch Dritte geschützt.

Verschlüsselter Webdienst
Alle Transaktionen bei der E-Mail-Nutzung über Webmail, der Einrichtung und Änderung der E-Mail-Einstellungen werden vor Ausspähen und Missbrauch durch Dritte geschützt (wie beim Online-Banking).

E-Mails verschlüsselt abholen und senden
Mit dieser Sicherheitseinstellung wird die Kommunikation zwischen Ihrem E-Mail-Programm und unserem Mailserver geschützt. Dadurch sind insbesondere vertrauliche unternehmensinterne E-Mails vor dem Mitlesen durch Dritte geschützt. Ein wichtiges Leistungsmerkmal insbesondere für Unternehmen, die auf einen eigenen Mailserver verzichten wollen. Zusätzlich werden Ihre Zugangsdaten zu unserem Mailserver geschützt übertragen. Dadurch ist ein Ausspähen Ihrer Zugangsdaten z. B. in einem öffentlichen WLAN-Hotspot, nicht möglich.

Daten im Hochsicherheitsrechenzentrum
Unsere Mailserver stehen in hochgesicherten Rechenzentren in Deutschland. Ihre Daten sind so zuverlässig vor Diebstahl, Hochwasser, Brand und Blitzschlag geschützt.

Automatische Datensicherung
Alle Daten werden täglich automatisch gesichert und können so bei einem Systemausfall sofort wieder hergestellt werden.