

# Leistungsbeschreibung Benno Cloud Enterprise für das Zimbra Software as Service (SaaS)-Angebot der LWsystems GmbH & Co. KG

Stand: 15. November 2021

## 1. Vorbemerkungen

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate.

## 2. Voraussetzungen

1. Benno Cloud Enterprise für das Zimbra Software as Service (SaaS)-Angebot der LWsystems GmbH & Co. KG ist eine Erweiterung des Zimbra Software as Service (SaaS)-Angebots der LWsystems GmbH & Co. KG und setzt dessen Nutzung voraus.

## 3. Betriebsumgebung

1. Falls bei einzelnen Leistungen Managed Service-Leistungen von Dritten genutzt werden sollten, so sichert der Auftragnehmer zu, dass diese Services in der Bundesrepublik Deutschland gehostet und diebszgl. GoBD-konform abgebildet sind.
2. Die Verarbeitung der Mails (Archivierung, Suche) und die Ablage (Speicherung) der Mails erfolgen verteilt über zwei räumlich und rechtlich getrennte und unabhängige Rechenzentrumsanbieter. Insbes. die für die Speicherung der archivierten Mails eingebundenen Rechenzentren sind nach ISO 9001, 14001, 22301, 27001, 27018 und 50001 zertifiziert und unterliegen Sicherheitsaudits nach Bankenstandard.
3. Die Ablage der E-Mails erfolgt je E-Mail verschlüsselt (AES-256 Verschlüsselung). Jede archivierte E-Mail wird 3-fach redundant im Rechenzentrum abgelegt vorgehalten. Ein darüber hinausgehende Datensicherung der archivierten E-Mails findet nicht statt.
4. Soweit der Auftraggeber eine regelmäßige Datensicherung der in der Cloud archivierten E-Mails verlangt, erstellt der Auftragnehmer regelmäßige Datensicherungen dieser E-Mails, jedoch lediglich, wenn die Datensicherung als Vertragsbestandteil mit Funktionsumfang und Preis schriftlich vereinbart wird.

## 4. Archivierungsinhalt und -umfang

1. Benno Cloud Enterprise für das Zimbra Software as Service (SaaS)-Angebot der LWsystems GmbH & Co. KG archiviert automatisch und systemgetrieben alle ein- und ausgehenden E-Mails der Zimbra-Postfächer des Auftraggebers sowie alle E-Mails, die zwischen den Zimbra-Mailboxen des Auftraggebers versendet werden und soweit diese nicht durch dem Zimbra-Server vorgelagerte Spam- bzw. Virenfilter von der Zustellung in die Mailboxen ausgefiltert wurden.
2. Der Archivierungsinhalt und -umfang von Benno Cloud Enterprise in Verbindung mit dem Zimbra Software as Service (SaaS)-Angebot des Auftragnehmers (also welche Mails mit Benno Cloud Enterprise archiviert werden) ist statisch festgelegt.
3. Der Auftraggeber hat keine Möglichkeit zur Einflussnahme auf den Archivierungsinhalt oder -umfang.
4. Die Archivierung erfolgt auf den IT-Systemen des Auftragnehmers und erfolgt revisionssicher. Sie genügt den derzeitigen Anforderungen der GoBD bezüglich der elektronischen Archivierung von E-Mails. Der Auftragnehmer wird alles in seiner Macht stehende veranlassen, um die Erfüllung dieser Anforderungen auch im Fall der Änderung dieser Anforderungen sicher zu stellen.

5. Der Auftragnehmer bietet optional den nachträglichen Import bestehender E-Mails an. Die E-Mails müssen dabei in einem festgelegten Format zur Verfügung gestellt werden. Alternativ kann ein Live-Import über zu vereinbarenden Schnittstellen erfolgen. Die technischen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen stellt der Auftragnehmer auf Nachfrage zur Verfügung. Der nachträgliche Import bestehender E-Mails ist kostenpflichtig.

## 5. Verantwortlichkeiten

1. Die Sorgfaltspflicht und Verantwortung bzgl. der Einhaltung der Ordnungsmäßigkeitskriterien der GoBD in Bezug auf "Benno Cloud Enterprise für das LWsystems Zimbra SaaS-Angebot" liegt beim Auftragnehmer. Die GoBD-Konformität von Benno Cloud Enterprise ist dabei in der Benno Cloud Systembeschreibung (<https://www.benno-mailarchiv.de/benno-cloud-systembeschreibung>) erläutert, die ergänzender Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung ist.
2. Die Sorgfaltspflicht und Verantwortung bzgl. der Einhaltung der Ordnungsmäßigkeitskriterien der GoBD bzgl. aller Verfahrensbestandteile, die nicht von dieser Leistungsbeschreibung umfasst sind, liegt allein beim Auftraggeber bzw. Endkunden. (Dies umfasst grundsätzlich und insbes. sämtliche Verfahrensbestandteile, die außerhalb von Benno Cloud Enterprise bzw. in der alleinigen Verfügungsgewalt bzw. Einflussphäre des Auftraggebers bzw. Endkunden liegen (wie bspw. die IT-Infrastruktur sowie die innerbetriebliche Organisation des Auftraggebers/Endkunden)).
3. Der Auftragnehmer ist für die Richtigkeit und Aktualität der Verfahrensdokumentation zur E-Mail-Archivierung bzgl. des Verfahrensteils "Benno Cloud Enterprise für das LWsystems Zimbra SaaS-Angebot" verantwortlich. Die Verantwortung für die Richtigkeit und Aktualität der Verfahrensdokumentation mit Bezug auf alle anderen Verfahrensbestandteile (wie bspw. die internen IT-Systeme und betriebsinternen Abläufe des Auftraggebers/Endkunden) liegt ausschließlich bei diesem selbst.

## 6. Anwendung/Nutzung

1. Benno Cloud Enterprise umfasst eine web-basierte Benutzeroberfläche (WebApp), über die autorisierte Benutzer des Auftraggebers über das Internet auf die archivierten E-Mails zugreifen bzw. E-Mails im Archiv suchen und finden können. Der Funktionsumfang orientiert sich am Funktionsumfang der Benno MailArchiv WebApp. Einzelne Funktionen können dabei von der Bereitstellung ausgeschlossen werden.
2. Der Zugriff durch autorisierte Nutzer erfolgt über die Benno Cloud WebApp, die betriebssystem-unabhängig sowohl auf PCs und Laptops sowie mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets genutzt werden kann.
3. Archivierte E-Mails können nach bestimmten Kriterien und Inhalten durchsucht werden, um bestimmte E-Mails im Archiv zu finden. Autorisierte Benutzer können je E-Mail interaktiv den Versand archivierter E-Mails an andere E-Mail-Empfänger bzw. die eigene E-Mailadresse veranlassen.
4. Archivierte E-Mails können getrennt nach Benutzern gesucht und gefunden werden, d.h. bspw., dass ein Anwender namens *Vorname Nachname* mit der Mailadresse *vorname.nachname@kunde.de* nur E-Mails im Archiv suchen und finden kann, die an bzw. von *vorname.nachname@kunde.de* gesendet bzw. empfangen wurden.
5. Der Auftraggeber kann die Zugriffsberechtigungen für autorisierte Benutzer über die Benutzerverwaltung der Benno Cloud WebApp individuell je Benutzerkonto einstellen.
6. Der Auftraggeber kann Benutzer autorisieren, Zugriff auf alle archivierten E-Mails zu haben (Revisor-Rolle, bspw. zum Zweck einer Betriebsprüfung).
7. Der Auftragnehmer garantiert die Zugriffsmöglichkeit autorisierter Benutzer auf die archivierten E-Mails im Normalfall 24 Stunden am Tag an allen Tagen im Jahr. Ausgenommen sind Wartungszeiten.

## 7. Support und Unterstützung

1. Für Benno Cloud Enterprise steht im Falle technischer Störungen ein Hotline-Service per E-Mail oder Telefon zur Verfügung.
  - E-Mail: [support@benno-mailarchiv.de](mailto:support@benno-mailarchiv.de)

- Telefon: +49 (0)5403 88017-80
- 2. Erreichbarkeit der Hotline: montags bis freitags, 8.30 h - 17.00 h, außer an bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen oder gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Niedersachsen.
- 3. Der Hotline-Service steht für Anfragen zur Verfügung, soweit es die Systeme des Auftragnehmers betrifft. Der Support von Systemen des Auftraggebers ist nicht Vertragsbestandteil.

## 8. Beendigung des Vertrags

1. Mit der Kündigung des Vertrages über Benno Cloud Enterprise für das Zimbra Software as Service (SaaS)-Angebot der LWsystems GmbH & Co. KG endet zu dessen Laufzeitende auch die Bereitstellung von Benno MailArchiv als Software as a Service (SaaS) und damit auch die Bereitstellung des Speicherplatzes für das Mailarchiv in der Cloud.
2. Mit dem Vertragsende endet die Archivierung neuer E-Mails des Auftraggebers.
3. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass seine E-Mails nach Vertragsende anderweitig in geeigneter Form archiviert werden. Es liegt darüber hinaus in seiner Verantwortung, die Übertragung in ein anderes Mailarchiv GoBD-konform zu gestalten.
4. Unmittelbar nach Vertragsende löscht der Auftragnehmer sämtliche im Zuge des Vertrages archivierten E-Mails unwiderbringlich.
5. Sofern der Auftraggeber die fortdauernde Verfügbarkeit der archivierten E-Mails nach Vertragsende wünscht, setzt dies den Abschluss eines Anschlussvertrags über die kostenpflichtige Aufrechterhaltung der Datenspeicherung voraus.
6. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber auf Anfrage eine Möglichkeit zum Download aller archivierten E-Mails aus Benno Cloud Enterprise (Export der archivierten E-Mails) zur Verfügung. Der Auftraggeber kann die archivierten E-Mails damit selbsttätig über einen individuellen Download-Link aus Benno Cloud Enterprise downloaden. Der Export erfolgt im EML-Format. Der Export von archivierten E-Mails ist kostenpflichtig.

## 9. Geheimhaltung und Vertraulichkeit

1. Der Auftragnehmer stellt die Geheimhaltung der archivierten Daten und sonstiger im Rahmen dieses Vertrags bekannt gewordenen geschäftlichen Geheimnissen des Auftraggebers gegenüber Dritten sicher. Die Pflicht zur Geheimhaltung besteht auch nach Ende dieses Vertrags fort.

## 10. Vertragsbedingungen

1. Diese Leistungsbeschreibung ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Benno MailArchiv (<https://www.benno-mailarchiv.de/agb/>).
2. Die Benno Cloud Systembeschreibung ist Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung. (<https://www.benno-mailarchiv.de/benno-cloud-systembeschreibung>)