

## Leistungsbeschreibung Managed E-Mail-Archiv & Microsoft 365 Backup

### Zielsetzung

Zur Sicherstellung der Datensicherheit und -verfügbarkeit sowie der Einhaltung rechtlicher Vorgaben bietet Ihre Helden GmbH Managed Services für E-Mail-Archivierung und Backup von Microsoft 365-Daten an. Diese Dienste garantieren die revisionssichere Archivierung von E-Mails und die zuverlässige Sicherung von Microsoft 365-Daten, um den Kunden vor Datenverlust zu schützen und Compliance-Anforderungen zu erfüllen.

### Leistungsumfang

#### Managed E-Mail-Archiv:

- Journaling-basierte E-Mail-Archivierung in Echtzeit.
- eDiscovery und Konformitätskennzeichnung.
- Aktivitätsprotokolle und gesetzliche Aufbewahrungsrichtlinien.
- DSGVO-Konformität.

#### Microsoft 365-Backup Management:

- Sicherung von Exchange Online, Kalender, Kontakte, OneDrive, SharePoint und Gruppen.
- Automatisierte und inkrementelle Backups.
- Wiederherstellung, Download und Ansicht von Dateien und E-Mails.
- Aufbewahrung der Daten über 12 Monate.
- Kostenfreie Sicherung gelöschter Benutzer.

### Leistungserbringung

- Wir behalten den Zustand Ihres Backups im Auge und greifen ein, sobald es nötig ist.
- Support, wenn Sie ihn brauchen: Unser Team steht Ihnen bei Fragen oder Problemen zur Verfügung – schnell und unkompliziert.

Die Leistungen werden von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr erbracht, ausgenommen sind bundesweit geltende Feiertage. Eine Störungsannahme erfolgt via Mail oder Telefon über support@ihre-helden.de oder +49 511 64726900 zu beliebiger Tageszeit.

Der Speicher befindet sich in einem europäischen, nach üblichen Standards gesicherten Rechenzentrum. Jeder Nutzer erhält 50GB Archivspeicher, mit automatischer kostenpflichtiger Erweiterung bei Bedarf.

### Weitere enthaltene und nicht enthaltene Leistungen

Der Service beschränkt sich auf Exchange Online und Microsoft 365 Lizenzen. Es erfolgt keine Archivierung oder Sicherung von Daten, die in Services oder Anwendungen von Drittanbietern gehostet werden. Unsere Managed E-Mail-Archiv- und Backup-Dienste sind speziell darauf ausgerichtet, die Daten und E-Mails, die innerhalb der Microsoft 365-Umgebung des Kunden liegen, zu sichern und zu archivieren, um eine optimale Integration und Effizienz zu gewährleisten.

#### Nicht enthalten sind:

- Überprüfung der Backup-Daten auf Viren oder ähnliches
- Beseitigung von Störungen durch
  - unsachgemäße Behandlung
  - mutwillige Einwirkung
  - höhere Gewalt
  - Eingriffe durch den Kunden oder Dritte
  - Bekämpfung von Schadsoftware
- Die Wiederherstellung von Daten
- Vor Ort Leistungen oder Produktschulungen werden gesondert angeboten

### **Haftung und Verantwortung**

Ihre Helden GmbH trägt die Verantwortung für die Bereitstellung und Verwaltung der Archivierungs- und Backup-Dienste. Die Funktionalität der Dienste liegt im Rahmen der durch den Hersteller vorgegebenen Spezifikationen. Ihre Helden GmbH garantiert die sichere Aufbewahrung der Daten während der Vertragslaufzeit und stellt bei Vertragsende die Daten für eine Migration bereit.

### **Mitwirkungspflicht des Kunden**

Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung aller erforderlichen Informationen und die Kooperation bei der Einrichtung der Dienste. Es obliegt der Verantwortung des Kunden, vor der Durchführung des Backups sicherzustellen, dass alle Daten frei von Viren und Schadsoftware sind. Darüber hinaus muss der Kunde garantieren, dass die Nutzung der Archivierungs- und Backup-Daten stets den geltenden rechtlichen Bestimmungen sowie den internen Richtlinien des Unternehmens entspricht.

Im Falle eines Datenverlusts muss die Ihre Helden GmbH umgehend durch den Kunden informiert werden, um eine zügige Datenwiederherstellung zu ermöglichen.