



FAQ MailStore Cloud

Generelle Fragen

Frage	Antwort
Was ist MailStore Cloud?	MailStore Cloud ist eine cloud-native E-Mail-Archivierungslösung für kleine und mittelständische Unternehmen. Mit MailStore Cloud können Sie alle E-Mails von verschiedenen E-Mail-Servern/Diensten in einem Archiv (in Ihrer „MailStore Cloud Organisation“) archivieren. Jeder Benutzer (Mitarbeiter) hat sofortigen Zugriff auf seine Archivpostfächer und E-Mail-Ordner und kann relevante Daten schnell und einfach suchen und finden. MailStore Cloud richtet sich an MSPs und Reseller, die ihren Kunden einen robusten und einfach zu bedienenden E-Mail-Archivierungsdienst anbieten möchten, ohne selbst eine Hosting-Infrastruktur bereitstellen zu müssen.
Ersetzt MailStore Cloud MailStore Server und die MailStore SPE?	Nein, MailStore Cloud ist ein neuer Dienst, der neben MailStore Server und der MailStore SPE eingesetzt wird.
Wie unterscheidet sich MailStore Cloud von MailStore Server und der MailStore SPE?	MailStore Server ist eine traditionelle Softwarelösung, die sich an Kunden richtet, die MailStore auf ihrer eigenen Hardware betreiben und verwalten möchten. Die MailStore Service Provider Edition (SPE) ist eine Softwarelösung, die es MSPs ermöglicht, einen eigenen Archivierungsdienst unter eigenem Namen aufzubauen, der auf der eigenen Hosting-Infrastruktur des MSPs läuft. MailStore Cloud unterscheidet sich von diesen Lösungen, da es sich um einen vollständig in der Cloud gehosteten Dienst handelt, mit dem MSPs schnell und einfach eine dedizierte E-Mail-Archivierungslösung für Kunden erstellen können, ohne eine Hosting-Infrastruktur bereitstellen oder Software installieren zu müssen (SAAS).





FAQ MailStore Cloud

Benutzerverwaltung

Frage	Antwort
Was ist ein Benutzer in MailStore Cloud?	Ein Benutzer ist eine Person, die in der MailStore Cloud registriert ist (und sich somit an der MailStore Cloud anmelden kann).
Kann ich Benutzerrechte in MailStore Cloud verwalten?	Ja, es gibt vier vordefinierte Benutzerrollen (Admin, Leser, Compliance-Benutzer, Prüfer), die den Benutzergruppen zugewiesen werden können. Darüber hinaus können Sie die Berechtigung für den Zugriff auf Archivpostfächer erteilen (pro Benutzer oder pro Benutzergruppe).
Kann ich synchronisierte Benutzer, Gruppen, Domänen in MailStore Cloud ändern oder löschen?	Nein, synchronisierte Benutzer, Gruppen und Domänen werden auf dem entfernten System (Mailserver/Verzeichnisserver) verwaltet.
Was passiert, wenn ein synchronisierter Benutzer oder eine Gruppe auf dem Mailserver gelöscht wird (directory server)?	Wenn ein synchronisierter Benutzer oder eine synchronisierte Gruppe gelöscht wird, kann dieser/diese in MailStore Cloud entfernt werden oder auch nicht; dies ist in Ihrem Verzeichnis-Synchronisationsprofil konfigurierbar. Archivpostfächer eines gelöschten Benutzers werden nicht gelöscht.
Wofür benötige ich Gruppen in MailStore Cloud?	Gruppen erleichtern die Verwaltung von Berechtigungen und Richtlinien für eine Gruppe von Benutzern, anstatt einzelne Benutzer zu verwalten. Vordefinierte Benutzerrollen können auf Gruppen in MSC angewendet werden.
Brauche ich einen separaten Compliance-Benutzer ?	Der „Compliance-Benutzer“ ist eine privilegierte Benutzerrolle, die einer oder mehreren Benutzergruppen zugewiesen werden kann. Aus Datenschutzgründen empfehlen wir, einen dedizierten Compliance-Benutzer anzulegen, der diese Benutzerrolle hat und zum Zugriff auf alle Archivpostfächer berechtigt ist.

FAQ MailStore Cloud

Benutzerverwaltung

Frage	Antwort
Brauche ich einen separaten Admin-Benutzer ?	Der „Admin-Benutzer“ ist eine privilegierte Benutzerrolle, die einer oder mehreren Benutzergruppen zugewiesen werden kann. In Ihrer Organisation muss es mindestens einen Admin-Benutzer geben, der das System konfigurieren und verwalten kann. Ein solcher Admin-Benutzer kann auch eine „Leserrolle“ haben und als solcher seine eigenen E-Mails archivieren und einsehen. Aus Gründen des Datenschutzes empfehlen wir jedoch, einen speziellen Compliance-Benutzer einzurichten (siehe oben).
Wie viele Verzeichnisdienste kann ich nutzen?	Es gibt praktisch keine Begrenzung. Wenn Sie mehr als einen Server haben, fügen Sie weitere Verzeichnis-Synchronisationsprofile hinzu. Hinweis: Für eine Domäne kann es nur einen Verzeichnisserver geben.
Wie kann ich mich in MailStore Cloud anmelden ?	Den Benutzernamen und die Details für die Erstanmeldung entnehmen Sie bitte der Bestätigungsmail, die Sie nach der Bestellung erhalten haben. (Standard-)Admins können sich mit admin@<ORGANAME> am MailStore Cloud-Admin-Zugang anmelden. Normale Benutzer können sich mit dem Benutzernamen@Domain am MailStore Cloud-Webzugang anmelden.
Wie erhalte ich Administrator Zugang , wenn ich versehentlich den Admin-Benutzer gelöscht habe?	Bitte wenden Sie sich an den MailStore Support, um Unterstützung zu erhalten.
Wofür benötige ich Domänen in MailStore Cloud?	Domänen in der MailStore Cloud (MSC) werden benötigt, um Benutzer mit ihrer MailStore Cloud Organisation zu verknüpfen. Jeder Benutzer kann sich bei seiner MSC-Organisation mit <Benutzername@MSC-Domain> anmelden. Es gibt eine Standarddomäne, die auch den Organisationsnamen darstellt. Es handelt sich dabei um einen eindeutigen Namen, der bei der Bestellung einer neuen MSC-Organisation angelegt wird. Der Standard-Domainname ist innerhalb eines MailStore Cloud Rechenzentrums eindeutig. Er wird



FAQ MailStore Cloud

Benutzerverwaltung

Frage	Antwort
	auch als „Organisationsname“ bezeichnet und kann nicht gelöscht oder geändert werden. Format: a-z, 0-9, „-“, „.“ (aber nicht „.“) Darüber hinaus können Administratoren weitere lokale oder globale Domänen in der MailStore Cloud anlegen oder synchronisieren. Eine lokale MSC-Domain kann auf eigenen DNS-Servern registriert werden. Format: a-z, 0-9, „-“, „.“, „.“ (IANA FQDN). Eine globale MSC-Domäne ist eine eindeutige Internet-Domäne (bei der IANA registriert) und wird normalerweise mit Ihrem E-Mail-System (Verzeichnisdienst) synchronisiert.
Kann ich dieselbe Domäne in einer anderen MailStore Cloud Organisation verwenden?	Nein, Sie können nur eine Organisation für eine Domäne haben. Wenn Sie eine Domäne für eine andere MailStore Cloud Organisation wiederverwenden möchten, müssen Sie die Domäne (und alle zugehörigen Zeitpläne und Profile) in der vorherigen Organisation entfernen.
Was ist eine Default Domäne in MailStore Cloud?	Die Standarddomäne wird bei der Bestellung einer neuen MSC-Organisation angelegt - der Standard-Domänenname ist innerhalb eines MailStore Cloud Rechenzentrums eindeutig. Er wird auch als „Organisationsname“ bezeichnet und kann nicht gelöscht oder geändert werden.



FAQ MailStore Cloud

Lizenzierung

Frage	Antwort
Wie wird MailStore Cloud lizenziert?	Die MailStore Cloud wird pro Benutzer lizenziert. Ein Benutzer stellt einen Mitarbeiter dar, der Zugriff auf eine MailStore Cloud Organisation hat oder dessen E-Mails archiviert werden sollen. Jede Benutzerlizenz beinhaltet eine Anzahl von Archivpostfächern und Speicherplatz für die Archivierung von E-Mails. Eine MailStore Cloud Organisation repräsentiert eine Instanz der MailStore Cloud.
Welche Kosten fallen an?	MailStore berechnet jede MailStore Cloud Organisation auf monatlicher Basis (Monatsabonnement). Bitte kontaktieren Sie MailStore oder einen qualifizierten MailStore Partner für Preise.
Was passiert, wenn ich meine Benutzergrenze überschreite? (max. Anzahl der Benutzerlizenzen)	Sie können nicht mehr Benutzer zu Ihrer Organisation hinzufügen, als Sie lizenziert haben. Bitte reduzieren Sie die Anzahl der Benutzer oder erweitern Sie Ihre Benutzerlizenz. Eine Warnung wird auf dem Admin-Dashboard angezeigt, wenn Sie die Quote erreichen.
Was passiert, wenn ich mein Limit an Archivpostfächern überschreite? (max. Anzahl der Archivpostfächer)	Sie können nicht mehr Archivpostfächer hinzufügen, als Sie lizenziert haben. Bitte erweitern Sie Ihre Lizenz (fügen Sie weitere Benutzer hinzu). Eine Warnung wird auf dem Admin-Dashboard angezeigt, wenn Sie das Kontingent erreichen.
Was passiert, wenn ich mein Speicherlimit überschreite? (max. Volumen der E-Mails)	Wenn Sie das Speicherkontingent erreicht haben, können keine weiteren E-Mails archiviert werden. Bitte buchen Sie weiteren Speicherplatz hinzu. Auf dem Admin-Dashboard wird eine Warnung angezeigt (bereits bei 90 % des Kontingents).
Kann ich unmittelbare Veränderungen an meiner Lizenz durchführen?	Ja, jede Änderung an Ihrer MailStore Cloud Lizenz (#Benutzer, #Speicher) wird sofort für Ihre Organisation auf MailStore Cloud bereitgestellt.



FAQ MailStore Cloud

Lizenzierung

Frage	Antwort
Wie werden Änderungen an der Lizenz berechnet ?	Die Lizenzgebühren werden nicht anteilig berechnet, sondern gelten für einen ganzen Monat. Wenn Sie zum Beispiel die Benutzerlizenz am Ende eines Monats erhöhen, wird die erhöhte Lizenzgebühr für den gesamten Monat berechnet.
Kann ich MailStore Cloud kostenlos testen ?	Ja, jeder Kunde kann eine kostenlose Testlizenz über einen qualifizierten MailStore Vertriebspartner anfordern. Die Testlizenz ist auf 30 Tage begrenzt und wird automatisch in eine kommerzielle Lizenz umgewandelt, wenn sie nicht rechtzeitig gekündigt wird.
Brauche ich eine Benutzerlizenz für ehemalige Benutzer (z.B. für einen ehemaligen Mitarbeiter)?	Ein Benutzerkonto für einen ausgeschiedenen Benutzer kann aus der MailStore Cloud entfernt werden (manuell oder per Verzeichnisabgleich). Eine solche Benutzerlizenz wird für einen neuen Benutzer (neuen Mitarbeiter) verfügbar. Die Archivpostfächer eines ausgeschiedenen Mitarbeiters verbleiben jedoch in der MailStore Cloud und werden dem Archivpostfachkontingent zugerechnet.
Brauche ich für jedes Sammelpostfach (Shared Mailbox) eine Benutzerlizenz?	Nein. Sie können so viele gemeinsame Postfächer archivieren, wie es das Kontingent Ihrer MailStore Cloud Organisation erlaubt. Hinweis: Wenn Sie einen Benutzer für ein gemeinsames Postfach in M365 anlegen und synchronisieren, benötigt dieser Benutzer auch eine Lizenz in MailStore Cloud.
Ich muss weitere Postfächer archivieren . Wie kann ich meine Lizenz erweitern ?	Sie können mehr Benutzer lizenzieren. Mit jeder Benutzerlizenz erhöht sich auch das Postfachkontingent Ihrer MailStore Cloud Organisation.
Benötige ich eine Benutzerlizenz für ein Journalpostfach ?	Nein, Sie benötigen keine separate Benutzerlizenz für ein Journalpostfach. Ein Journalpostfach wird wie jedes andere Archivpostfach (Benutzerpostfächer, Gruppenpostfächer, freigegebene Postfächer) Ihrem Postfachkontingent zugerechnet.



FAQ MailStore Cloud

Lizenzierung

Frage	Antwort
Wie viel Speicherkapazität benötige ich für meine Organisation?	Das hängt von der Gesamtgröße der zu archivierenden E-Mails und vom Nutzungsverhalten ab. Jede Nachricht wird nur einmal in der MailStore Cloud gespeichert! Firmeninterne E-Mails oder E-Mails an mehrere Absender/Empfänger werden also nur einmal archiviert, auch wenn sie in mehreren Postfächern auf Ihrem Mailserver liegen. Als Faustregel gilt, dass KMUs 20-60% weniger Speicherplatz benötigen als die Gesamtgröße ihrer Roh-E-Mails. Wenn Sie sich bezüglich des E-Mail-Volumens unsicher sind, können Sie die Auto-Expand-Funktion für Ihre MailStore Cloud Organisation aktivieren. In diesem Fall wird das Speicherkontingent automatisch an Ihren Bedarf angepasst.
Wird der benötigte Speicherplatz automatisch erweitert ?	Wenn Sie die Option der automatischen Erweiterung für Ihre Organisation wählen, müssen Sie sich keine Gedanken über ausreichenden Archivierungsplatz machen. MailStore erhöht das Speicherkontingent Ihrer Organisation automatisch auf die nächste Stufe, so dass immer genügend Speicherplatz für archivierte Daten und Exportdateien vorhanden ist. Im Standardpreisplan beträgt das Mindestkontingent 10 GB.
Wie wird die automatische Speichererweiterung in Rechnung gestellt ?	Die Abrechnung ändert sich nicht. MailStore stellt immer das maximale Kontingent des letzten Monats in Rechnung. Wenn Sie das Kontingent für Ihre Organisation erneut reduzieren (Auftragsänderung), gilt diese Änderung für die Rechnung des nächsten Monats.
Wie wird der Speicherverbrauch kalkuliert?	Wir berechnen die Gesamtgröße aller in Ihrer MailStore Cloud Organisation archivierten E-Mails. Sie können Ihr Speicherkontingent und die Nutzung in GByte auf dem Admin-Dashboard Ihrer Organisation einsehen (nur volle GByte).



FAQ MailStore Cloud

Lizenzierung

Frage	Antwort
Wie viel Speicher wird benötigt, wenn ich meine archivierten E-Mails von MailStore Server zu MailStore Cloud migriere?	Dies hängt von der Gesamtgröße der E-Mails ab, die Sie in die MailStore Cloud exportieren und importieren möchten. Beim Einrichten des Exportprofils können Sie auswählen, welche E-Mails, Ordner oder Archive Sie exportieren möchten. In Ihrer MailStore Server Konfiguration (Verwaltung, Benutzer&Archive, Archive) können Sie das tatsächliche Volumen der einzelnen Archive einsehen. Dies ist auch ein guter Anhaltspunkt für den benötigten Speicherplatz in der MailStore Cloud.
Gibt es eine Mindestlaufzeit?	Die Mindestlaufzeit des Abonnements beträgt einen Monat. Jedes Abonnement verlängert sich automatisch von Monat zu Monat, bis es gekündigt wird (siehe Kündigungsfrist).



FAQ MailStore Cloud

Archivierung

Frage	Antwort
Was ist ein Archivpostfach in MailStore Cloud?	Ein Archivpostfach stellt ein Postfach in der MailStore Cloud dar. Ein Archivpostfach hat eine primäre E-Mail-Adresse und kann mehrere sekundäre E-Mail-Adressen haben. Alle archivierten E-Mails mit einer dieser Adressen sind in diesem Archivpostfach verfügbar.
Was ist ein Journalpostfach in MailStore Cloud?	Ein Journalpostfach ist ein spezieller Typ eines Archivpostfachs in der MailStore Cloud. Es ist mit dem Journalendpunkt in der MailStore Cloud verknüpft und bewahrt alle per SMTP-Journaling empfangenen Nachrichten auf.
Wer hat Zugriff auf das Journalpostfach ?	Aus Datenschutzgründen sollten weder Administratoren noch normale Benutzer Zugriff auf Journalpostfächer haben, da diese die Nachrichten aller Benutzer enthalten. Nur ein Compliance-Benutzer hat die Berechtigung, Nachrichten in Journalpostfächern oder anderen Archivpostfächern in der MailStore Cloud zu lesen und ggf. zu löschen.
Wer hat Zugriff auf Archivpostfächer in MailStore Cloud?	Ein Administrator kann die Zugriffsberechtigungen für jedes Archivpostfach einzeln zuweisen. Standardmäßig hat ein synchronisierter Benutzer sofortigen Zugriff auf seine synchronisierten Archivpostfächer. Andere Berechtigungen können nach Bedarf hinzugefügt oder geändert werden (nach Benutzer oder Benutzergruppe).
Was passiert, wenn Postfachordner auf dem Mailserver verändert werden oder E-Mails zwischen Postfachordnern verschoben werden?	Alle Änderungen werden automatisch mit der MailStore Cloud synchronisiert. E-Mails werden in der MailStore Cloud nicht automatisch gelöscht, wenn sie vom E-Mail-Server entfernt werden, versteht sich.
Können E-Mails aus gemeinsamen Postfächern archiviert werden?	Ja. Sie können ein Archivpostfach mit der/den Adresse(n) Ihres gemeinsamen Postfachs erstellen. Journalisierte E-Mails werden automatisch mit diesem Archivpostfach verknüpft.



FAQ MailStore Cloud

Archivierung

Frage	Antwort
Müssen alle Postfächer derselben Domäne angehören?	Nein. Mit MailStore Cloud können Sie alle Ihre E-Mails von verschiedenen Mailservern/Diensten und Domänen in einer Organisation archivieren. Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der Domänen in MailStore Cloud.
Was ist eine zweite (sekundäre) E-Mail-Adresse?	Eine zweite E-Mail-Adresse wird auch als Alias-Adresse oder Weiterleitungsadresse bezeichnet. Sie ist lediglich eine zusätzliche E-Mail-Adresse für ein Postfach. E-Mails, die an eine sekundäre Adresse gesendet werden, werden an die primäre Adresse weitergeleitet.
Wie archiviere ich E-Mails der zweiten E-Mail-Adresse?	Sie können für jedes Ihrer Archivpostfächer Alias-Adressen definieren oder synchronisieren. Bei der Archivierung werden alle E-Mails an Zweitadressen automatisch dem jeweiligen Archivpostfach in der MailStore Cloud zugeordnet.
Kann ich meine existierenden Archive der MailStore SPE migrieren? Welche Kosten entstehen?	Ja, Sie können Archive aus der MailStore Service Provider Edition (SPE) exportieren und diese direkt per SMTP importieren. Es entstehen keine zusätzlichen Kosten, vorausgesetzt Sie haben genügend Benutzerlizenzen und überschreiten nicht das Speicherkontingent.
Kann ich meine archivierten E-Mails exportieren? Welche Kosten entstehen?	Ja, Sie können ausgewählte E-Mails als gezippte EML-Datei exportieren. Es entstehen keine zusätzlichen Kosten, vorausgesetzt, dass in Ihrer MailStore Cloud Organisation ausreichend Speicherplatz für die Exportdateien vorhanden ist (Speicherkontingent). Hinweis: Sie können alle Ihre archivierten E-Mails maximal einmal pro Monat exportieren. In der Regel reicht es aus, einmal das gesamte Archiv zu exportieren und dann nur neue E-Mails.
Was passiert, wenn während des Exports die Speicherkapazität erreicht ist?	Exportdateien benötigen ausreichend Speicherplatz in Ihrer MailStore Cloud Organisation. Wenn das Speicherkontingent erreicht ist, können keine weiteren Exportdateien mehr erstellt werden und der Export wird unterbrochen.



FAQ MailStore Cloud

Archivierung

Frage	Antwort
	Bitte stellen Sie sicher, dass Sie bei Bedarf Speicherplatz für Ihre Exporte reservieren oder die automatische Erweiterung für Ihre Organisation aktivieren (siehe FAQs zur Lizenzierung).
Wie werden die archivierten Daten komprimiert ?	Es gibt verschiedene Techniken, die wir zur Komprimierung von Daten in der MailStore Cloud verwenden. Insbesondere speichern wir jede E-Mail nur einmal, auch wenn sie in mehreren Postfächern auf Ihrem Mailserver vorhanden ist.
Ist es möglich, E-Mails in andere Archivpostfächer zu verschieben ?	Nein, dies ist im Archivpostfach nicht möglich. Ein Benutzer kann jedoch E-Mails in seinem Postfach auf dem Mailserver verschieben. Änderungen können in die MailStore Cloud repliziert werden.
Kann ich sehen, wie groß ein Archivpostfach ist?	Ein Admin-Benutzer kann die Gesamtzahl der Nachrichten in jedem Archivpostfach sehen (Admin-Zugang). Ein normaler Benutzer kann die Gesamtzahl der Nachrichten in jedem seiner Archivpostfächer und -ordner sehen (Webzugriff). Die Speichernutzung der gesamten MailStore Cloud Organisation wird auf dem Admin-Dashboard angezeigt.



FAQ MailStore Cloud

Rechenzentrum

Frage	Antwort
Wo wird MailStore Cloud bereitgestellt?	Die MailStore Cloud wird (derzeit) auf Microsoft Azure Rechenzentren in Frankfurt - Azure Region „Germany West Central“ - gehostet. Azure West Central besteht aus drei einzigartigen, physisch getrennten Standorten oder „Zonen“ innerhalb einer einzigen Region, um die Verfügbarkeit durch lokal redundanten Speicher zu maximieren. Azure bietet einen branchenführenden Datenschutz und stellt sicher, dass alle Daten von EU-Kunden innerhalb der Europäischen Union bleiben (und zwar innerhalb derselben Azure-Region). Das MailStore Cloud System wird von einem Team aus qualifizierten Open-Text CloudOps-Ingenieuren rund um die Uhr betrieben und überwacht. Eine Übersicht über die im Rechenzentrum Germany West Central angebotenen Dienste finden Sie hier.
Wo sind die Daten meiner Organisation gespeichert?	Alle Ihre Daten werden verschlüsselt und geschützt in dem von Ihnen gewählten Rechenzentrum (bzw. Azure-Region) gespeichert. Derzeit gibt es nur ein MailStore Cloud Rechenzentrum in Frankfurt am Main, Deutschland. Weitere Rechenzentren können zu einem späteren Zeitpunkt hinzugefügt werden.
Wer hat Zugriff auf meine gespeicherten Daten?	MailStore und OpenText ergreifen strenge Maßnahmen, um Ihre Daten vor unangemessenem Zugriff oder unberechtigter Nutzung durch Unbefugte zu schützen. Dazu gehört auch die Beschränkung des Zugriffs von Open-Text- und MailStore-Mitarbeitern und Subunternehmern. Sie können jedoch jederzeit und aus jedem Grund auf Ihre Daten zugreifen. Nur autorisierte Benutzer Ihrer eigenen Organisation haben Zugriff auf Ihre Daten. Der Administrator der Organisation kann Zugriffskontrollen und Berechtigungen nach Bedarf festlegen. Mitarbeiter von OpenText und MailStore haben keinen Zugriff auf unverschlüsselte persönliche Daten, die Sie für Ihre Organisation archivieren. Ausnahmen gelten für Protokolldaten und Debug-Daten, die zur Untersuchung von Fehlern und technischen Supportanfragen benötigt werden. Außerdem werden Nutzungsdaten gesammelt, solange diese für Abrechnungszwecke benötigt werden.



FAQ MailStore Cloud

Rechenzentrum

Frage	Antwort
Welche Daten werden an MailStore übertragen?	Zum Zwecke der Abrechnung, Kapazitätsplanung und Kundenbenachrichtigung sendet die MailStore Cloud regelmäßig Nutzungsdaten an das MailStore Business Portal (BP). Dazu gehören die Organisations-ID, die Anzahl der Benutzer, der genutzte Speicherplatz und die genutzten Archivpostfächer. Alle Nutzungsdaten werden in Übereinstimmung mit dem OpenText Data Processing Agreement („ DPA “) verarbeitet.
Welche Verfügbarkeit (Service Level) kann man für MailStore Cloud erwarten?	MailStore unternimmt alle Anstrengungen, um sicherzustellen, dass die Dienste mit einer prozentualen Verfügbarkeit von 99,9% („Service Level Target pro Monat“) verfügbar und betriebsbereit sind. Dies bedeutet, dass die Dienste rund um die Uhr überwacht werden und nicht länger als 44 Minuten pro Monat ausfallen dürfen (ausgenommen sind geplante Wartungsarbeiten und andere Leistungen, die außerhalb des Einflussbereichs von MailStore liegen).
Wo finde ich das Service Level Agreement?	Leistungsspezifische Bedingungen und Service Levels sind Teil der MailStore Cloud allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie unter https://www.mailstore.com/en/legal/legal-gcc/ herunterladen können.
Wie werden die Daten in MailStore Cloud geschützt?	MailStore sichert Ihre Daten mit mehreren Sicherheitsebenen und Verschlüsselungsprotokollen. So wird beispielsweise der gesamte Datenverkehr zwischen Ihren Clients und Servern und der MailStore Cloud durch TLS (unter Verwendung von FIPS 140-2-konformen Zykeln) geschützt. Alle Daten im Ruhezustand, ob dauerhaft oder temporär, sind ebenfalls verschlüsselt. Firewalls und Application Gateways filtern den gesamten ein- und ausgehenden Datenverkehr und schützen das System vor unbefugtem Zugriff und böartigen Angriffen. Und nicht zuletzt gibt es verschiedene Sicherheitsmaßnahmen auf Anwendungsebene, wie z. B. rollenbasierte Zugriffskontrolle, Multi-Faktor Authentifizierung und detaillierte Audit-Protokolle, die Ihr Unternehmen schützen und Ihnen helfen, einen möglichen Missbrauch Ihrer Daten zu erkennen.



FAQ MailStore Cloud

Rechenzentrum

Frage	Antwort
Ist OpenText und das MailStore Cloud Rechenzentrum ISO/IEC 27001 zertifiziert?	Ja, sowohl OpenText als auch das MailStore Cloud Rechenzentrum erfüllen die relevanten IT-Sicherheits- und Datenschutzstandards, insbesondere ISO:27001. Weitere Details zu ISO:27001 und anderen Zertifizierungen finden Sie unter „ Azure Compliance “ und in der OpenText Datenschutzerklärung
Warum ist die ISO/IEC 27001 Zertifizierung so wichtig?	Die Konformität mit ISO/IEC 27001 , die von einem akkreditierten Prüfer zertifiziert wurde, zeigt, dass OpenText international anerkannte Prozesse und Best Practices einsetzt, um die Infrastruktur und Organisation zu verwalten, die seine Dienste unterstützen und bereitstellen.
Da MailStore meine Daten verarbeitet: Bekomme ich eine deutsche, unterschriebene Datenverarbeitungsvereinbarung (DPA)?	Die OpenText Standard-Datenverarbeitungsvereinbarung („DPA“) ist online verfügbar und Bestandteil jeder Kundenvereinbarung für MailStore Produkte. Wir unterzeichnen im Allgemeinen keine individuellen DPAs.
Gibt es eine Disaster Recovery Funktion?	OpenText führt regelmäßige Backups aller Kundendaten in einem MailStore Cloud-Rechenzentrum durch. In einem Worst-Case-Szenario, z. B. bei einem kompletten Standortausfall aufgrund einer Naturkatastrophe, kann OpenText den gesamten Standort mit allen Daten aus diesen Backups wiederherstellen.