

# **Mail-Service für Administratoren**

*[Gudrun Oevel, Sabine Mennen  
01.12.2009]*

**IMT:**

Zentrum für Informations-  
und Medientechnologien

Einleitung/Präambel.....	3
Service- und Leistungspakete.....	3
Verwaltung von Unterdomänen.....	3
Anti-Virus.....	4
Anti-Spam.....	4
Quarantäne.....	5
Administration hochschulweiter Verteilerlisten.....	5
Betrieb.....	6
Systembetrieb.....	6
Bereitstellung zentraler Hardware- und Software-Ressourcen.....	6
Service Level Vereinbarungen.....	6
Betriebszeiten der Server.....	6
Störungsmeldungen und Antwortzeiten.....	7
Standard-Wartungsfenster im Mail-Bereich.....	7
Datensicherung (Backup).....	8
Anlegen, Ändern und Löschen von Unterdomänen.....	8
Ansprechpartner und Vertretungen.....	8
Dokumentation.....	9

## Einleitung/Präambel

Eine IT-Kommunikationslösung ist ein bedeutender Bestandteil eines jeden Unternehmens. Das IMT bietet allen Universitätsangehörigen und Organisationseinheiten der Universität eine skalierbare, offene und sichere Umgebung zur E-Mail-Kommunikation. Zusätzlich zu den hier beschriebenen Leistungen gilt die Servicebeschreibung für Endbenutzer.

## Service- und Leistungspakete

Das IMT bietet für Organisationseinheiten der Hochschule folgende Service- und Leistungspakete an:

- Verwaltung von Unterdomänen inkl. der dort vorhandenen E-Mail-Adressen unterhalb von uni-paderborn.de (Hosting von Unterdomänen)
- Anti-Spam- und Anti-Virus-Überprüfung für nachgelagerte Email-Server
- Verwaltung von hochschulweiten Verteilerlisten
- Unterstützung bei Problemen mit nachgelagerten E-Mail-Servern

## Verwaltung von Unterdomänen

Für Unterdomänen besteht die Möglichkeit, die E-Mail über den zentralen Mailserver zu empfangen. Das Angebot des IMT umfasst:

- Beratung und technische Unterstützung bei der Umstellung von bereits bestehenden Unterdomänen auf den zentralen Mailserver
- Eintragen neuer Unterdomänen (Die Namensräume der Unterdomänen sind voneinander unabhängig)
- Eintragen von Aliassen innerhalb des Namensraumes der Unterdomäne
- Eintragen von Aliassen für Mailing-Listen auf dem Mailing-Listen-Server des IMT innerhalb des Namensraumes der Unterdomäne.
- Zwei Varianten werden unterstützt:
  - Das IMT übernimmt die gesamte Verwaltung und die Verantwortung für die Domäne. Alle sinnvollen Adressen werden eingetragen, bei Zweifeln wird beim Ansprechpartner nachgefragt.
  - Das IMT übernimmt die technische Verwaltung, ein definierter Ansprechpartner teilt dem IMT Änderungswünsche mit.

Für jede Unterdomäne wird ein verantwortlicher Ansprechpartnerpartner benannt und die Kontaktdaten dem IMT mitgeteilt.

### **Anti-Virus**

Alle vom zentralen E-Mail-Server an nachgelagerte E-Mail-Server durchgeleiteten E-Mails werden durch einen Virenschanner überprüft. Die Software wird automatisch auf dem aktuellsten Stand gehalten.

E-Mails, die einen bekannten Virus enthalten, werden während des SMTP-Dialogs mit dem externen Einlieferer abgelehnt.

Die Virenschutzlösung beinhaltet folgende Leistungen:

- Installation, Konfiguration und Betrieb der Virenschutzlösung auf den dafür vorgesehenen Servern
- Einbindung der Virenschutzlösung in die installierten Anwendungen
- Konfiguration und Aktivierung der automatischen Update-Routinen
- Erstellung der technischen Dokumentation
- Erwerb und Aktualisierung der notwendigen Lizenzen
- Überwachung der Funktionsfähigkeit des Virenschutzes
- Notfallmaßnahmen bei Virenbefall
- Endungsbasierte Filterung potentieller schädlicher Anhänge mit der Möglichkeit einer Freigabe durch Benutzer.

Details finden Sie in der technischen Dokumentation des Mailservice (siehe ...).

### **Anti-Spam**

Durch eine syntaktische Prüfung, einen Plausibilitätscheck und die Überprüfung der sendenden IP-Adresse beim Einlieferungsversuch einer Email können viele Spam-Mails als solche erkannt werden und werden bereits vor der kompletten Übertragung abgelehnt. Zur Überprüfung wird eine kommerzielle Software eingesetzt.

Für nachgelagerte Systeme werden E-Mails mit einer hohen Spam-Wahrscheinlichkeit in speziellen Header-Zeilen und in der Betreff-Zeile markiert.

Die Umsetzung ist in der technischen Dokumentation zum Mailservice beschrieben (siehe...).

Die Anti-Spam-Lösung beinhaltet folgende Funktionalitäten:

- Installation, Konfiguration und Betrieb der Anti-Spam-Lösung auf den dafür vorgesehenen Servern
- Einbindung der Anti-Spam-Lösung in installierten Anwendungen
- Konfiguration und Aktivierung der automatischen Update-Routinen
- Erstellung der technischen Dokumentation
- Erwerb und Aktualisierung der notwendigen Lizenzen
- Überwachung der Funktionsfähigkeit des Anti-Spam-Schutzes
- Bereitstellung des benötigten Speicherplatzes für die Quarantäne

## Quarantäne

Die als Spam markierten oder virenverseuchten E-Mails können für IMT-lokale-Postfächer wahlweise zugestellt oder in einer vorgeschalteten Quarantäne abgefangen werden. Bei einer Zustellung kann anhand der Markierung schnell zwischen Spam und gewünschten Mails unterschieden und so im Mailprogramm gefiltert werden. Dies reduziert Spam-bedingte Zeitverluste und Kosten. Bei einer Quarantänisierung werden die Mails vor der Zustellung gefiltert und auf einem getrennten Server gespeichert, wodurch der individuelle Mail Speicherplatz eines Benutzers nicht belastet wird. Der Benutzer erhält täglich einen Bericht über die so zurückgehaltenen E-Mails. Die Konfiguration wird über die Benutzerverwaltung des IMT vorgenommen.

Weitere Details finden Sie in der technischen Dokumentation des Mailservice (siehe ....).

## Administration hochschulweiter Verteilerlisten

Dieser Service umfasst

- das Anlegen von statischen und dynamischen Mailing-Listen,
- die Hilfe bei der Konfiguration der statischen Mailing-Listen,
- die Verwaltung der dynamischen Mailing-Listen, insbesondere Maßnahmen für den Spamschutz und
- die Beratung zur Nutzung der Listen.

Informationen zur Realisierung sind zu finden in der Technischen Dokumentation zum Mailservice.

## **Betrieb**

Vom IMT werden für den zentralen Mail-Dienst sowie für Unterdomänen folgende Betriebsverantwortlichkeiten übernommen.

### **Systembetrieb**

Systembetrieb bedeutet, dass die Betriebsverantwortung bis einschl. Betriebssystemebene übernommen wird. Die Admin/Root-Rechte für den Systembetrieb liegen beim IMT.

### **Bereitstellung zentraler Hardware- und Software-Ressourcen**

Das IMT stellt mit dem Mail-Dienst zentrale Ressourcen für die gesamte Hochschule zur Verfügung. Die Bereitstellung und fortlaufende Erneuerung liegt in der Verantwortlichkeit des IMT. Das IMT wirkt auf eine schonende Nutzung der Ressourcen hin (u. a. durch die Einführung von Größenbeschränkungen für die Postfächer).

Nach Absprache können den Verwaltern von Unterdomänen Statistiken bzgl. der von ihnen verwalteten Domänen zur Verfügung gestellt werden.

## **Service Level Vereinbarungen**

Die Erbringung der Leistungen sowie ihre Qualität werden mit Hilfe von Service Level Vereinbarungen definiert und bewertet. Neben dieser hier allgemeinen Vereinbarung können individuelle Vereinbarungen mit Teilbereichen getroffen werden.

### **Betriebszeiten der Server**

Betrieb:	7 x 24 h, durchgehender Betrieb
Automatische Störungsannahme und Betriebsüberwachung:	7 x 24 h

Servicezeit:

Mo – Fr: 8 – 16 Uhr

## Störungsmeldungen und Antwortzeiten

### Definition Störung

Eine Störung des E-Mail-Dienstes liegt vor, wenn die hier definierten Funktionen des Servers nicht ordnungsgemäß laufen. Anforderungen bzgl. Erweiterung oder Änderung von Diensten oder Probleme von einzelnen Nutzerinnen oder Nutzern sind keine Störung. Beeinträchtigungen für ganze Unterdomänen können Störungen im Betrieb sein oder andere Ursachen (Fehlkonfigurationen auf lokaler Seite) haben.

Eine Störung kann per E-Mail unter der E-Mail-Adresse [benutzerberatung@uni-paderborn.de](mailto:benutzerberatung@uni-paderborn.de) oder telefonisch unter der Telefonnummer 05251 605544 der Benutzerberatung des IMT gemeldet werden.

Bestätigung von Störungsmeldungen	Spätestens nach 4 Stunden innerhalb der Servicezeit
Weitere Zwischenmeldungen	Alle weiteren 4 Stunden innerhalb der Servicezeit
Störungsendemeldung	Spätestens 20 Minuten nach Problembehebung
Antrittszeit	Spätestens nach 2 Stunden innerhalb der Servicezeit

Das IMT überprüft automatisiert die Verfügbarkeit des Mailservices. Einzelheiten zur technischen Umsetzung sind in der technischen Dokumentation enthalten.

## Standard-Wartungsfenster im Mail-Bereich

Zur Erhaltung und Erweiterung des Funktionsumfangs des Mailservices sind Wartungsarbeiten unerlässlich. Wartungsfenster werden per E-Mail an die Mailing-Liste [admins@uni-paderborn.de](mailto:admins@uni-paderborn.de) angekündigt. Sind Endbenutzer in der Arbeit beeinträchtigt, erfolgt zusätzlich ein Hinweis auf den Web-Seiten des IMT.

Wartungsfenster dezidierter Mail-Komponenten	Dienstag 20.00 – Mittwoch 8.00 Uhr
Wartungsfenster geteilter Komponenten (wie z.B. Netz)	Jeden ersten Samstag im Monat 10.00 – 18.00 Uhr
Vorankündigung geplanter Wartungsarbeiten außerhalb der Wartungsfenster	> 1 Woche vor dem geplanten Termin
Einspruchsfrist für die Nutzer	3 Arbeitstage nach Ankündigung

### **Datensicherung (Backup)**

Die für die Wiederherstellung des Mail-Systems relevanten Daten und die Benutzerdaten (Mailboxen) werden täglich im Zeitraum von 20.00 bis 08.00 Uhr gesichert. Als Sicherungssoftware wird der Tivoli Storage Manager (TSM) eingesetzt. Die Sicherungspolicy in TSM für die Mailbox-Sicherung legt fest, eine Mail noch 90 Tage nach dem Löschen in der Sicherung zu belassen. Danach wird sie aus der Sicherung entfernt.

### **Anlegen, Ändern und Löschen von Unterdomänen**

Bereiche der Universität und Hochschulgruppen haben die Möglichkeit, auf dem Mailserver eine Unterdomäne eintragen zu lassen. Hierzu ist ein formloser Antrag an das IMT zu richten. Die Antragstellenden erhalten bei Nicht-Eintragung eine begründete Ablehnung. Für eine neue Unterdomäne muss ein Ansprechpartner genannt werden. Die Verwaltung hängt von den mit den Ansprechpartnern definierten Regeln ab. Für einen bestehenden IMT-Account kann auf Antrag an [benutzerberatung@uni-paderborn.de](mailto:benutzerberatung@uni-paderborn.de) eine zusätzliche E-Mail-Adresse in der Unterdomäne durch das IMT eingetragen werden.

### **Ansprechpartner und Vertretungen**

Verantwortlich für den Mailbereich im IMT ist Frau Mennen. Als Vertretung von Frau Mennen ist Herr Odenbach zuständig.

### **Dokumentation**

Die folgenden Dokumentationen liegen zurzeit vor

- Webseiten des IMT zum Mail-Service
- Dokumentation für die Endbenutzer
- Technische Dokumentation des Mailservice