

Mail-Service für Endbenutzer

[Gudrun Oevel, Sabine Mennen

01.12.2009]

IMT:

Zentrum für Informations-
und Medientechnologien

Inhalt

Einleitung/Präambel.....	2
Service- und Leistungspakete.....	2
Funktionalitäten	3
Persönliche Postfächer.....	3
Mailing-Listen	5
Benutzerberatung beim Einsatz der vom IMT angebotenen Infrastruktur.....	5
Service Level Vereinbarungen	5
Betriebszeiten der Server.....	6
Service Desk (Hotline).....	6
Regelungen zur Struktur von E-Mail-Adressen	6
Persönliche E-Mail-Adressen.....	6
Gültigkeit von E-Mail-Adressen.....	7
Mailing-Listen	7
Anhang A: Vergabe von E-Mail-Adressen für den zentralen E-Mail-Server der Universität Paderborn.....	8

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 E-Mail-Kommunikation.

Service- und Leistungspakete

Das IMT bietet folgende Service- und Leistungspakete an:

- Persönliche Postfächer für Hochschulangehörige (Mail-Dienst)
- Mailing-Listen (Mailing-Listen-Dienst)
- Benutzerberatung beim Einsatz der vom IMT angebotenen Infrastruktur

Funktionalitäten

Das IMT stellt eine hochverfügbare Lösung auf Basis von Open Source Produkten bereit. Um einen qualitativ hochwertigen Viren- und Spam-Schutz zu gewährleisten, wird eine kommerzielle Software eingesetzt. Zum Schutz der Infrastruktur der Universität werden E-Mails, die positiv auf eine Virensignatur getestet wurden, nicht angenommen. Verbindungsversuche von IP-Adressen, die als Spam-versendende Adresse¹ bekannt sind, werden nicht akzeptiert. Die Leistungen beinhalten die Bereitstellung der gesamten Hard- und Software sowie die Beratung und Schulung der Nutzerinnen und Nutzer. Alle Daten werden zentral so abgelegt, dass die Nutzer und Nutzerinnen ortsunabhängig und immer auf den gleichen aktuellen Stand zugreifen können.

Persönliche Postfächer

Nutzer und Nutzerinnen können sowohl über einen Mail-Client (d.i. ein spezielles Computerprogramm zum E-Mail lesen und verwalten) als auch über einen Webbrowser auf ihre Postfächer zugreifen. Das Webfrontend ist über die Adresse <https://webmail.uni-paderborn.de> abrufbar und wird im weiteren webmailer genannt

Folgende Standards werden dabei unterstützt:

- Multipurpose Internet Mail Extension (MIME)
- Simple Mail Transport Protocol (SMTP)
- Internet Messaging Access Protocol version 4 (IMAP4)
- Post Office Protocol Version 3 (POP3) (nicht vom IMT empfohlen)
- Secure Sockets Layer (SSL) bzw. Transport Layer Security (TLS)
- Hyper Text Transport Protocol Secure (HTTPS) für den Zugriff über einen Webbrowser.

Der Zugriff über IMAP4 und POP3 ist nur per TLS- oder SSL-Verschlüsselung möglich.

¹ Die kommerzielle Lösung beinhaltet ein Verfahren zur Erkennung dieser IP-Nummern. Das Verfahren baut auf Blacklists auf.

Der Netzzugang zu den Mail-Servern des IMT kann auf verschiedene Arten erfolgen, über das Internet, aber auch über Direktverbindungen, Datennetze und VPN (Virtuell Privat Network).

Um die schonende Nutzung der zentralen Ressourcen der Hochschule zu unterstützen unterliegen alle Postfächer im IMT einer Größenbeschränkung (Mailquota), die vom Service Desk auf informellen Antrag hin erweiterbar ist. Folgende Grundeigenschaften für die Einrichtung und Administration von Postfächern sind im Standard enthalten:

- Standardgröße pro Studierender und Gast für ein Postfach von 200 MB, erweiterbar bis auf maximal 800 MB
- Standardgröße pro Mitarbeitende für ein Postfach von 800 MByte , erweiterbar bis auf maximal 2 GB
- Technische Begrenzung der Gesamtgröße einer E-Mail auf 50 MB
- Begrenzung der Größe von Anhängen bei Auslieferung über den Webmailer
- Information per Email bei einer Auslastung des Postfaches von mehr als 80%
- Warnung durch die gängigen Email-Programme bei einer Auslastung von mehr als 95%²
- Ablehnung von neuen Emails bei einem Füllgrad von 100% mit einer Zwischenspeicherung von 7 Tagen auf dem Email-Server des IMT (d.h. neue E-Mails werden nicht zugestellt, aber auf dem Mailserver der Universität zwischengespeichert. Wird innerhalb von 7 Tagen die Mailquota erhöht oder das Postfach aufgeräumt, so wird die Email verspätet zugestellt. Im anderen Fall wird nach 7 Tagen der Absender informiert, dass die Email nicht zustellbar ist.)
- Sperrung des Mailempfangs bei einem Füllgrad von 100 % nach 30 Tagen (d.h. nach 30 Tagen Überfüllung wird keine weitere E-Mail für das Benutzerkonto angenommen, die E-Mails werden nicht bei uns zwischengespeichert und der einliefernde Rechner erhält beim Zustellungsversuch einen endgültigen Fehlercode). Die Sperrung wird im Benutzerkonto vermerkt.
- Einstellen einer Urlaubsbenachrichtigung (Vacation-Funktionalität)
- Weiterleitungsfunktionalität an andere Postfächer
- Serverseitiges Filtern
- Scannen der Emails auf Viren und SPAM
- Speichern von Spam- oder potentiell-Viren-behafteter Email außerhalb des Benutzerbereichs in einem Quarantäne-Bereich, der nicht auf die Mailquota angerechnet wird.
- Datensicherung aller E-Mails

² Dieses Verfahren unterstützen z.B. Thunderbird, Outlook und der Webmailer.

Mailing-Listen

Das IMT betreibt einen Mailing-Listen-Server in der Domain lists.uni-paderborn.de mit folgenden Funktionalitäten:

- Selbständiges Verwalten und Konfigurieren der Mailing-Listen per Web-Interface
- Verwaltungsmöglichkeit per E-Mail
- Spam-Filter für die Mailinglisten sind konfigurierbar
- Sämtliche von externen E-Mail-Servern eintreffende E-Mail ist auf Viren überprüft.
- Vergabe von Aliassen innerhalb der Domain uni-paderborn.de für Listen der Hochschulgremien oder fakultätsübergreifende Listen auf begründeten Antrag.
- Web-Archive für einzelne Mailing-Listen³
- Persönliche Benutzerzugänge für Abonnenten
- Verwaltung der persönlichen Abonnementeinstellungen per Web-Interface

Benutzerberatung beim Einsatz der vom IMT angebotenen Infrastruktur

- Persönliche Benutzerberatung für Mitarbeitende durch die Mitarbeiter des IMT auf N5
- Persönliche Benutzerberatung für Studierende durch die Mitarbeiter im Notebook-Cafe
- Schulungen durch doIt
- Schriftliche Anleitungen und Dokumentation
- Telefonische und schriftliche Beratung durch den Service Desk

Service Level Vereinbarungen

Die Erbringung der Leistungen sowie ihre Qualität werden mit Hilfe von Service Level Vereinbarungen definiert und bewertet.

³ Hinweis: das IMT empfiehlt, die Archivierungsfunktion nicht zu benutzen, da rechtlich sonst eine Meldepflicht an die deutsche Nationalbibliothek bestehen kann.

Betriebszeiten der Server

Betrieb:	7 x 24 h, durchgehender Betrieb
Automatische Störungsannahme und Betriebsüberwachung:	7 x 24 h
Servicezeit:	Mo – Fr: 8 – 16 Uhr

Service Desk (Hotline)

Der Service Desk bietet allen Nutzern 24 Stunden, an 365 Tagen im Jahr die Funktionalität einer Hotline, die den Entstörprozess koordiniert. Er ist eine eindeutig definierte Anlaufstelle für Anfragen zu Störungen im Zusammenhang mit dem Mail-System. Es werden nicht nur Störungen bearbeitet, sondern die Nutzer können zum Umgang mit den häufigsten Client-Programmen auch beraten werden. Der Service Desk ist jederzeit per E-Mail unter benutzerberatung@uni-paderborn.de erreichbar, telefonisch während der Servicezeiten unter der Nummer 05251 605544. Bei einer Anfrage per Email wird automatisiert sofort ein Ticket erstellt, das eine interne Bearbeitungsnummer enthält, mit der auf das gemeldete Problem referenziert werden kann.

Regelungen zur Struktur von E-Mail-Adressen

Persönliche E-Mail-Adressen

Für jeden Benutzer wird eine E-Mail-Adresse der Form IMT-Benutzername@mail.uni-paderborn.de angelegt⁴. Zusätzlich wird für Mitarbeiter eine Adresse in der Domäne uni-paderborn.de eingetragen. Studierenden, Gästen und Lehrenden wird als zusätzliche Adresse IMT-Benutzername@campus.uni-paderborn.de zugeordnet.

⁴ In der Domäne mail.uni-paderborn.de gibt es für jeden Benutzer genau eine Adresse. Diese Einschränkung ist technisch zwingend einzuhalten.

Die Struktur der E-Mail-Adressen an der Universität Paderborn ist nach dem in Anhang A abgedruckten Rektoratsbeschluss für die Domäne uni-paderborn.de einheitlich geregelt. Die Vergabe von Mailadressen in den vom IMT betreuten Subdomänen erfolgt nach Absprache mit den lokalen Verantwortlichen.

Gültigkeit von E-Mail-Adressen

E-Mail-Adressen sind prinzipiell vom Anlegen des Benutzerkontos bis 1 Jahr nach dem Ausscheiden aus der Universität (Exmatrikulation, berufliches Ausscheiden von Mitarbeitern) gültig, für 2 weitere Jahre wird die Adresse nicht neu vergeben. Der Benutzer hat die Möglichkeiten, seinen IMT-Zugang und damit auch seine Mailadressen vor Ablauf der Jahresfrist zu deaktivieren. Weiterhin kann die vorzeitige Deaktivierung aufgrund akuter technischer Probleme notwendig sein.

Mailing-Listen

Mitarbeiter und Studierende können die Einrichtung von Mailing-Listen beantragen, die Mailgruppe des IMT richtet diese mit dem gewünschten Namen, sofern frei, innerhalb der Domain lists.uni-paderborn.de ein. Voraussetzung ist die Angabe einer Email-Adresse für die Listen-Admin-Funktion im Namensraum der Universität. E-Mail-Adressen externer Provider werden nicht akzeptiert. Zu jeder Liste ist eine Kurzbeschreibung für die Übersicht einzutragen. Die Konfiguration und Verwaltung liegt danach bei der Person, die als Listen-Administrator eingetragen wurde. Mailing-Listen werden mit einer Standardkonfiguration eingerichtet.

Das IMT als Betreiber hat Zugriff auf alle Listen und wird bei Problemen, die den Betrieb des Servers gefährden, eingreifen. Das IMT bietet als Service eine Beratung beim Anlegen einer Mailing-Liste an. Sollen Änderungen vorgenommen werden, die weiterreichende Rechte voraussetzen als sie der Listenadministrator hat, können diese Änderungswünsche per E-Mail an benutzerberatung@uni-paderborn.de geschickt werden.

Nachdem eine Liste geschlossen wurde, werden die Daten für 6 Monate gesichert. Anschließend wird die Liste komplett gelöscht.

Anhang A: Vergabe von E-Mail-Adressen für den zentralen E-Mail-Server der Universität Paderborn

Das Zentrum Informations- und Medientechnologien (IMT) der Universität Paderborn ist für die technische und organisatorische Verwaltung der Top Level Domain *uni-paderborn.de* (*upb.de*⁵) verantwortlich. Damit einhergehend liegt auch die Verwaltung des Namensbereichs für E-Mail-Adressen *@uni-paderborn.de* beim IMT.

Das IMT betreibt für die Hochschule einen zentralen E-Mail-Server, dessen Nutzung als Basisdienst jedem Mitglied der Hochschule sowie Gästen ermöglicht wird. Dadurch wird ein einheitlicher E-Mail-Service für viele tausend Nutzer aus unterschiedlichen Statusgruppen angeboten, wofür die folgende Regelung bei der Vergabe von E-Mail-Adressen gilt

- 1) Bestehende E-Mail-Adressen der Form *<Adresse>@uni-paderborn.de* bleiben weiterhin gültig, was ebenfalls für bestehende E-Mail-Verteiler (*<Verteiler>@uni-paderborn.de*) gilt.
- 2) Personenbezogene E-Mail-Adressen *<Adresse>@uni-paderborn.de* werden ausschließlich für Angestellte (Professoren, Assistenten, Mitarbeiter, ...) der Hochschule und gleichgestellte Personen (Emeriti, Gastprofessoren, ...) vergeben und zwar „genau eine“ Adresse pro Person. Sie haben die Form *Vorname.Nachname@uni-paderborn.de*:
 - Alle Namensbestandteile werden durch Punkte getrennt. Andere Zeichen auch Bindestriche sind zur Trennung von Namensbestandteilen nicht erlaubt (z. B. erhält Petra Schulze-Merk die Adresse *Petra.Schulze.Merk@uni-paderborn.de*).
 - Die Adresse der Form *Vorname.Nachname@uni-paderborn.de* muss aus mindestens zwei Namensteilen bestehen. Ein Teil des Nachnamen muss vollständig erhalten sein, der Vorname kann abgekürzt werden:
 - Einzelnen Namensbestandteile können insbesondere bei langen Namen weggelassen werden (Elisabeth Antonia Esmeralda Dijon von Monteton kann z. B. anstelle *Elisabeth.Antonia.Esmeralda.Dijon.von.Monteton@uni-paderborn.de* die kürzere Adresse *Elisabeth.Monteton@uni-paderborn.de* erhalten). Vornamen können verkürzt werden (A. für Andrea, St. für Stephan, Ch. für Christiane etc.; z. B. kann Augustine

Leutheuser-Knarrenburg die Adresse *A.Leutheuser.Knarrenburg @uni-paderborn.de* oder *A.Leutheuser@uni-paderborn.de* erhalten).

- Auf expliziten Wunsch einer oder eines Angestellten werden weiterhin Adressen der Form nachname@uni-paderborn.de vergeben. Im Konfliktfall wird diese Adresse allerdings gelöscht und muss durch eine andere Adresse ersetzt werden.
 - Treten Konflikte durch gleiche Namen auf, so werden zusätzlich generierte Bestandteile in den Namen eingefügt, um die gleichnamigen Personen zu unterscheiden (wird z. B. ein zweiter Peter Meier eingetragen, so erhält dieser *Peter.Meier.2@uni-paderborn.de* oder *Peter.A.Meier@uni-paderborn.de*).
- 3) Frei wählbare alternative E-Mail-Adressen werden unter *@uni-paderborn.de* nicht mehr vergeben! Neben der offiziellen E-Mail-Adresse (*Vorname.Nachname@uni-paderborn.de*) können jedoch zusätzliche Adressen außerhalb des Bereichs *@uni-paderborn.de* eingetragen werden. Dazu stellt das IMT generisch bezeichnete Teilbereiche zur Verfügung (zurzeit *@zitmail.uni-paderborn.de*; möglich sind andere einrichtungsunabhängige Kennungen wie *@mail.uni-paderborn.de*, *@post.uni-paderborn.de*). Weiter besteht für Fakultäten, Institute, Dezernate, Einrichtungen etc. die Möglichkeit Bereichskennungen beim IMT anzumelden (z. B. *@fakkw.uni-paderborn.de*, *@physik.uni-paderborn.de*, *@hni.uni-paderborn.de*, *@muwi.uni-paderborn.de*, ...) unter denen sich die Angestellten der entsprechenden Bereiche alternative E-Mail-Adressen anlegen können.
 - 4) Zentrale Institutionen der Hochschule können funktionsbezogene Adressen eintragen lassen, die einer Person zugeordnet werden (z. B. *Rektor@uni-paderborn.de*) oder E-Mail-Verteiler (*Rektorat@uni-paderborn.de*, *Senat@uni-paderborn.de*), die die entsprechenden Personen enthalten.
 - 5) Andere Statusgruppen (Studierende, Gäste, Alumni, ...) erhalten E-Mail-Adressen, die sich ebenfalls durch eine Bereichskennung unterscheiden (zurzeit *<Adresse>@campus.uni-paderborn.de*).
 - 6) E-Mail-Listen werden ebenfalls durch eine Bereichskennung (z. B. *@lists.uni-paderborn.de*) gekennzeichnet (mit Ausnahme der offiziellen Verteiler z. B. der Hoch der Hochschulgremien, s. o.).
 - 7) Alle E-Mail-Adresse können statt mit der offiziellen Langform (*@uni-paderborn.de*) auch synonym mit *@upb.de* benutzt werden.