

1. Leistung

Vodafone bietet seinen Geschäftskunden die Nutzung von Vodafone Secure E-Mail an.

Vodafone Secure E-Mail stellt ein Add-On zu bestehenden E-Mail-Systemen dar und ermöglicht es allen Nutzern jede bislang unverschlüsselte E-Mail zukünftig einfach und Ende-zu-Ende verschlüsselt zu versenden und/oder zu empfangen.

Zur Administration der Nutzer erhält der Kunde einen Zugang zum sogenannten Vodafone Secure E-Mail Administrationsportal, in dem alle Aktivitäten zur Nutzerverwaltung durchgeführt werden können.

Der Betrieb der Lösung erfolgt durch die QSC AG in einem, zertifizierten Rechenzentrum in Deutschland.

Mit diesem Angebot untermauert die Vodafone die Markenposition im Telekommunikationsmarkt als vertrauensvoller Partner Ihrer Kunden und Anbieter hochwertiger Endkundenprodukte.

Nutzeitig besteht die Lösung Vodafone Secure E-Mail (nur Business Variante) aus einer App für iOS und Android, welche sich über die jeweiligen App Stores auf verschiedenen Endgeräten des Nutzers installieren lässt, einem Microsoft Outlook-Add-In sowie einer Webbrowser Variante.

2. Produktbeschreibung

Weitere Informationen zum Produkt Vodafone Secure E-Mail erhalten Sie unter:
<https://www.vodafone.de/business/firmenkunden/loesungen/secure-e-mail.html>

Vodafone Secure E-Mail ist eine plattformübergreifende Lösung für Unternehmen, die es Nutzern auf einfache Art und Weise ermöglicht, E-Mail-Kommunikation Ende-zu-Ende zu verschlüsseln. Mit Vodafone Secure E-Mail können Nachrichten und große Dateien mit bis zu 200 MB Größe einfach und verschlüsselt mit anderen Vodafone Secure E-Mail Nutzern ausgetauscht werden. Die Lösung stellt dabei ein Add-on für bestehende E-Mail-Dienste dar, welches für den Versand und das Empfangen vertraulicher Nachrichten und Dokumente genutzt werden kann.

Es ist dabei nicht notwendig, sich ein zusätzliches E-Mail-Konto und damit eine neue E-Mail-Adresse anzulegen, sondern die bestehende E-Mail Adresse kann einfach weiter verwendet werden. Die Nutzung des Dienstes erfolgt entweder über ein Microsoft Outlook Add-In, eine mobile App (iOS & Android) oder über einen beliebigen Webbrowser. Eine spezielle Serverinfrastruktur beim Kunden wird dafür nicht benötigt. Unternehmenskunden ist es möglich über eine Administrationsoberfläche die eigenen Nutzer von Vodafone Secure E-Mail zu administrieren.

Vodafone Secure E-Mail steht Vodafone Kunden und anderen Nutzern in folgenden Produktvarianten zur Verfügung.

2.1 Produktvarianten

Vodafone Secure E-Mail		
Funktionsumfang	Basic	Business
Secure E-Mails Empfangen	✓	✓
Secure E-Mails Senden	✓	✓
Nutzung möglich über	App, Webbrowser	App, Webbrowser, Outlook Add-In
Maximale Anhang-Größe von Dateien	1 MB	Bis zu 200 MB
Gesamtspeicher	10 MB	5 GB
Maximale Aufbewahrungsdauer von Anhängen	5 Tage	90 Tage
Administrationsportal	✗	✓
Registrierung	kostenlos	kostenpflichtig*

*Bitte gehen Sie dazu auf Ihren Vodafone Vertriebsbeauftragten zu

2.1 Sichere E-Mail Übertragung

Um bei Vodafone Secure E-Mail Nachrichten und Dateien zu ver- und entschlüsseln benötigt jeder Nutzer ein privates Passwort. Dieses wählt jeder Benutzer einmalig selbst bei der Registrierung für den Dienst. Gleichzeitig wird vom System für jeden Benutzer automatisch ein eigenes Schlüsselpaar generiert. Dieses besteht aus einem Public Key (RSA 4096 Key) und einem Private Key (RSA 4096 Key).

Der Public Key steht jedem Nutzer von Vodafone Secure E-Mail zur Verfügung, da er benötigt wird, um mit anderen Vodafone Secure E-Mail Nutzern verschlüsselt zu kommunizieren. Er wird auf dem Vodafone Secure E-Mail Server gespeichert und von diesem verwaltet.

Der Private Key wird mit dem gewählten privaten Passwort verschlüsselt, auf welches nur der Nutzer selbst Zugriff hat. Dieser Private Key wird benötigt um Nachrichten und Dateien zu ver- und entschlüsseln. Ohne Wissen des privaten Passworts kann kein Nutzer Nachrichten oder Dateien ver- oder entschlüsseln.

Weder der Produkthersteller, der Anbieter (Vodafone) noch ein anderer Dritter haben Zugriff auf das private Passwort und können somit nicht auf verschlüsselte Inhalte zugreifen. Weitere Details zur Verschlüsselung finden sich im Abschnitt „Verschlüsselung“ gemäß Ziffer 3.3.

2.2 Enterprise Service Management

Über das Vodafone Secure E-Mail Administrationsportal kann ein effizientes, zentrales Nutzer-Management erfolgen. So aktiviert der IT-Administrator eines Unternehmens remote seine Vodafone Secure E-Mail Nutzer, beispielsweise durch den Import von Kontaktlisten (z.B. bei großen Nutzerzahlen).

Des Weiteren wird die Aktivierung des Dienstes auf dem Endgerät durch das integrierte Managementportal vereinfacht. Der IT-Administrator lädt gezielt per Email zur Nutzung von Vodafone Secure E-Mail ein – alle relevanten Registrierungsinformationen (Benutzernname, Download-Link, One-time-Passwort) erhält der Nutzer direkt aus dem Administrationsportal auf sein E-Mail-Konto und per SMS auf die vom IT-Administrator für ihn hinterlegte Mobilfunknummer.

3. Wichtige Hinweise

3.1 Allgemeine Systemvoraussetzungen

Vodafone Secure E-Mail kann mit modernen Webbrowsern, mobilen Apps oder dem Microsoft Outlook Add-In genutzt werden. Voraussetzung ist ein gültiges E-Mail-Konto.

3.1.1 Unterstützte Webbrowser

Vodafone Secure E-Mail ist optimiert für Mozilla Firefox 40 und höher, Google Chrome 44 und höher, Safari 8 und höher sowie Microsoft Internet Explorer 11 und höher. *

3.1.2 Unterstützte Betriebssysteme für Smartphones & Tablets

Vodafone Secure E-Mail unterstützt Android 4.3 und höher sowie iOS 8 und höher.*

3.1.3 Unterstützte Versionen von Microsoft Outlook

Vodafone Secure E-Mail wird unterstützt von Microsoft Outlook (ab 2007) und ist Microsoft Office 365 kompatibel.

* Vodafone Secure E-Mail ist optimiert für die jeweils aktuell verfügbare Version. Erforderlich ist ein aktiviertes JavaScript in den verwendeten Browsern. Grundsätzlich ist auch die Verwendung anderer Browser möglich. Sie werden aber nicht zum Betrieb empfohlen, da nur o.g. Browser getestet werden.

3.2 Unterstützte Netzanbieter

Die Nutzung von Vodafone Secure E-Mail ist netzübergreifend und international möglich.

3.3 Verschlüsselung

Jeder Benutzer wählt bei der Registrierung ein Passwort. Gleichzeitig wird vom System für jeden Benutzer ein eigenes Schlüsselpaar generiert. Dieses besteht aus einem Public Key (RSA 4096 Key) und einem Private Key (RSA 4096 Key). Aus dem Passwort wird durch ein Hashing- und Salting-Verfahren ein Hash-Wert generiert. Mit diesem Hash-Wert wird der Private Key clientseitig verschlüsselt.

Der Public Key und der verschlüsselte Private Key werden vom Client an den Server übertragen und damit registriert. Bei der Erstellung einer Ende-zu-Ende verschlüsselten E-Mail generiert der Versender für die Nachricht und die davor segmentierten Daten einen symmetrischen Schlüssel (AES 256 Bit). Die entsprechenden Dateien und die Nachricht werden mit ihrem jeweiligen Schlüsseln verschlüsselt. Der Versender bezieht die Public Keys der Empfänger vom Server und verschlüsselt jeden symmetrischen Schlüssel für jeden Empfänger mit deren Public Keys (RSA 4096 Bit). Zusätzlich verschlüsselt er jeden symmetrischen Schlüssel mit seinem eigenen Public Key.

Dies geschieht ausschließlich lokal am Vodafone Secure E-Mail Client des Nutzers. Die verschlüsselte Nachricht, die angehängten Dateisegmente und die verschlüsselten symmetrischen Schlüssel werden vom Vodafone Secure E-Mail Client an den Server übertragen. Der Empfänger entschlüsselt die empfangene Nachricht und die Dateisegmente mit seinem Private Key auf seinem Vodafone Secure E-Mail Client. Nach der Entschlüsselung werden die Segmente zu der ursprünglichen Datei zusammengesetzt, so dass sie für den Empfänger lesbar sind.

3.4 Aufbewahrung, Verfügbarer Speicherplatz und Anhänge

3.4.1 Aufbewahrung

WICHTIG! Die Aufbewahrungsfrist für verschlüsselte Anhänge wird auf die durch den Absender versendeten Nachrichten angewendet und beträgt maximal 90 Tage. Ältere Anhänge in Nachrichten werden automatisch gelöscht und sind damit auch für die ursprünglichen Empfänger nicht mehr zugreifbar. Sollte der Absender die Anhänge vor Ablauf der Aufbewahrungsfrist von seinem Speicher löschen, sind diese auch nicht mehr für den Empfänger zugreifbar.

3.4.2 Anhänge

Vodafone Secure E-Mail unterstützt die verschlüsselte Versendung von großen Dateianhängen von max. 200 MB. Sollten mehrere Anhänge verschlüsselt versendet werden, errechnet sich die zulässige Gesamtgröße aus der Summe der einzelnen Anhänge.

3.4.3 Speicherplatz:

Pro Nutzer stehen max. 5 GB Speicher für verschlüsselte E-Mails zur Verfügung.

WICHTIG! Der zur Verfügung stehende Speicherplatz wird auf den Versender der verschlüsselten Nachrichten angewendet, dh. es stehen 5 GB Speicherplatz für versendete Nachrichten zur Verfügung. Sollte eine Nachricht durch den Versender gelöscht werden, so ist sie auch für den oder die Empfänger nicht mehr zugreifbar.

3.5 Zugriff auf den öffentlichen App-Store

Zur Installation der Vodafone Secure E-Mail Applikation auf den Endgeräten muss der Zugriff auf den öffentlichen App-Store möglich sein sowie eine gültige App Store - ID vorliegen (wie etwa Apple-ID oder Google Play Konto).

3.6 E-Mail Adresse für Login zum Secure E-Mail Administrationsportal

Eine E-Mail mit Registrierungs-Link zum Vodafone Secure E-Mail Administrationsportal wird an die E-Mail-Adresse (i.d.R. eines technischen Ansprechpartners) gesendet, welche durch den Kunden bei Vertragschluss angegeben wird. Weitere etwaige IT-Administratoren, welche durch den Kunden selbst im Vodafone Secure E-Mail Administrationsportal angelegt werden, erhalten eine entsprechende E-Mail mit Registrierungs-Link durch das Vodafone Secure E-Mail System.

3.7 Upgrade auf neue Releases

Um sicherzustellen, dass zusätzliche Funktionalitäten neuer Vodafone Secure E-Mail Releases auch auf den Endgeräten zur Verfügung stehen, aktualisieren Sie bitte stets die Vodafone Secure E-Mail App auf Ihren Endgeräten. Vodafone behält sich das Recht vor, bei wesentlichen Produktenweiterungen von Vodafone Secure E-Mail, im Rahmen eines nächsten größeren Releases, diese zu optional buchbaren Modulen auszugestalten, die bei Beauftragung gesondert berechnet werden. Werden solche Module bei Markteinführung temporär rabattiert angeboten, besteht kein Anspruch auf dauerhafte Gewährung des Preisrabatts.

3.8 Nutzung des Dienstes im Ausland

Der Service Vodafone Secure E-Mail enthält kryptographische Software, deren Ausfuhr nach deutschen bzw. europäischen Regelungen genehmigungspflichtig sein kann. Einfuhr und Verwendung im Ausland richten sich nach dem Recht des jeweiligen Ziellandes. Ein Verstoß gegen geltende Vorschriften kann strafbar sein. Im Falle einer Ausfuhr und Nutzung im Ausland ist der Kunde beziehungsweise sein Nutzer für die Einhaltung der dabei zu beachtenden gesetzlichen Bestimmungen verantwortlich.

3.9 Kompatibilitäten

- Vodafone Twin- und Tri Card: Werden unterstützt
- Vodafone Ultra Card: Wird unterstützt
- Vodafone Corporate Data Access: Das Zusammenspiel mit Vodafone Secure E-Mail ist nach Anbindung der Kunden-Infrastruktur im Einzelfall zu prüfen. Gegebenenfalls sind dort Konfigurationsanpassungen an z.B. Proxy-Einstellungen vorzunehmen.

E-Mail Administrationsportal (z.B. Einrichten/Einladen von Nutzern, Einrichten zusätzlicher Administratoren).

Der Zugriff auf die Kundendaten ist abhängig vom oben genannten Supportfall und beschränkt sich nur auf das erforderliche und notwendige Maß. Der Supportfall wird seitens des Kunden initiiert/angestoßen und von ihm beendet.

4. Service und Support

4.1 Allgemeines

Für andere als im nachfolgenden genannten Leistungen und Qualitätsmerkmale des Fest- oder Mobilfunknetzes von Vodafone gelten die Bestimmungen der AGB für Vodafone-Dienstleistungen bzw. die dienstspezifischen Verträge und Leistungsbeschreibungen. Alle Ausführungen beziehen sich ausschließlich auf durch Vodafone ausgeführte Dienste. Leistungen und Qualitätsmerkmale, die durch andere Netzanbieter beeinflusst werden (bei Nutzung des Dienstes Vodafone Secure E-Mail in einem Fremdnetz), sind nicht einbezogen.

4.2 Betriebszeiten

Die Betriebszeit von Vodafone Services umfasst 24 Stunden an 365 Tagen des Jahres. Die Verfügbarkeit eines Service kann durch Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 4.3 oder unvorhersehbare Störungen eingeschränkt werden.

4.3 Wartung

Wartungsarbeiten sind für die Optimierung und den weiteren Ausbau der Funktionalität und der Leistungsfähigkeit der Vodafone Dienste notwendig. Wartungsarbeiten, die eventuell mit Einschränkungen eines oder mehrerer Servicemerkmale verbunden sein könnten, werden nach Möglichkeit während der verkehrsschwächsten Zeit zwischen 1:00 und 6:00 Uhr durchgeführt. Die Arbeiten unterliegen keiner Ankündigungsfrist und werden planmäßig an einem der 7 Wochentage durchgeführt.

Eine Ausnahme bilden Wartungsarbeiten an Funkeinrichtungen (z.B. Basisstationen, Antennenanlagen, etc.), die auf Grund von Sicherheitsvorschriften jederzeit durchzuführen sind. Vodafone achtet jedoch darauf, dass in der Regel gegebene Redundanzen eventuelle Ausfälle, die durch diese Arbeiten bedingt sind, auffangen.

4.4 Dienstüberwachung

Vodafone überwacht Verfügbarkeit und Qualität seiner Dienste und aller für die Erbringung notwendigen Vodafone eigenen Komponenten mit geeigneten Messverfahren rund um die Uhr, an 7 Tagen in der Woche. Störungen werden von Vodafone aktiv erkannt und in der Regel behoben, bevor Services beeinträchtigt werden.

4.5 Ansprechpartner

Dem IT- bzw. dem TK-Administrator des Vodafone Kunden steht das Vodafone Support-Team für alle technischen Belange des Vodafone Secure E-Mail Dienstes zur Verfügung. Das Team umfasst die Supportbereiche Störungen und Konfigurationssupport und ist unter der Rufnummer 0172 / 123 12 (Auswahlpunkt 6) erreichbar (unter 0800 / 172 333 3 kostenfrei). Zur Sicherheit des Vodafone Kunden ist bei jeder Kontaktaufnahme die Legitimation durch das vereinbarte Kundenkennwort erforderlich.

4.6 Incident Management

Jede eingehende Meldung des Kunden zu Störungen und Einschränkungen (so genannte Incidents) wird im Service Desk klassifiziert und analysiert, um möglichst umgehend Maßnahmen zur Behebung der Störung einzuleiten. Kann auf diese Weise unmittelbar keine Lösung erzielt werden, so wird mit Hilfe eines so genannten Trouble Ticket Systems ein Trouble Ticket erfasst und es erfolgt eine Weiterleitung an ein Spezialisten Team.

Für eine bessere Verfolgbarkeit wird dem Kunden vom Service Desk-Mitarbeiter eine Trouble Ticket Nummer genannt. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, unter Bezugnahme auf die Trouble Ticket Nummer, Rückfragen zur Störungsmeldung zu stellen und jederzeit eine Auskunft über den aktuellen Bearbeitungsstand zu erhalten.

5. Nutzungsbedingungen

Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu den Diensten sowie die Dienste selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

- die Dienste sowie den Zugang zu den Diensten nicht an Dritte weiterzugeben.
- keine Schadsoftware, unzulässige Werbung, Kettenbriefe oder sonstige belästigende Nachrichten zu übertragen.
- keine Software oder Applikationen hoch zu laden, die geeignet sind, die verkauften Services oder die IT-Infrastruktur bei Vodafone zu beeinträchtigen.
- keine Rechte Dritter, insbesondere Schutzrechte (z.B. Urheber- und Markenrechte) zu verletzen.

6. Datenschutz

6.1 Datensicherheit

Die im Zusammenhang mit dem Vodafone Secure E-Mail gespeicherten Daten liegen auf einem im Auftrag von der QSC AG betriebenen, sicheren Rechenzentrum in Deutschland. Durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen sowie interne Kontrollen und Routinen zur Informationsicherheit schützen wir Kundendaten vor versehentlichem Verlust, Zerstörung oder Änderung, nicht autorisierter Weitergabe oder unberechtigtem Zugriff sowie gesetzeswidriger Einsichtnahme, Verarbeitung oder Vernichtung.

6.2 Datenarten, Datenerhebung und –Verarbeitung

Es werden im Rahmen des Dienstes ausschließlich Daten erhoben, die für die Erbringung des Dienstes Vodafone Secure E-Mail notwendig sind. Hierzu werden unter anderem Stammdaten aus dem Kundenverhältnis genutzt; darüber hinaus die E-Mail Adresse des zuständigen Kunden-Administrators für die Dienste abhängigen Anmeldeinformationen. Auf Administrationsebene werden nutzerbedingte Informationen wie unter anderem die E-Mail Adresse und Mobilfunknummer erhoben und verarbeitet.

6.3 Funktionen und Support durch Vodafone

Der Funktionsumfang ergibt sich aus der unter Punkt 2 genannten Produktbeschreibung und umfasst die Daten unter 6.2. Die Supportleistung durch Vodafone und die bedingt durch den Supportumfang benötigten Zugriffe sind beschränkt auf Hilfestellungen im Umgang mit dem Portal. Vodafone bietet Ihnen Hilfestellungen in Bezug auf mögliche Einstellungen oder Konfigurationen im Vodafone Secure

6.4 Reporting

Vodafone sowie sein technischer Partner QSC erstellen für die Erbringung des Dienstes Vodafone Secure E-Mail Reports auf Basis der Protokolldaten lediglich im Rahmen der Prüfung von Lizenzen und deren Verbräuchen. Diese Reports erfolgen ausschließlich anonymisiert und dienen zu statistischen und Dienst-bedingten planerischen/steuernden Zwecken. Sollte eine kundenbezogene Auswertung (Report) im Falle eines Supportfalles notwendig sein, erfolgt dieses auch nur im zeitlichen Rahmen des jeweiligen Supportfalles und bezogen auf den einzelnen Kunden. Der Supportfall wird seitens des Kunden initiiert/angestoßen und von ihm beendet.

6.5 Datenlöschung

Für die Einrichtung des Dienstes wird dem Kunden eine Kundenreferenz im zentralen Kundeninformationsystem von Vodafone angelegt. Diese bleibt solange bestehen, wie der Dienst vom Kunden nicht gekündigt wurde. Die Speicherung aller mit der Nutzung des Produktes verbundenen Daten erfolgt längstens bis zum Ende des laufenden Jahres. Im Weiteren gelten die Bestimmungen aus den einschlägigen Gesetzen BDSG und TKG.

6.6 Innenverhältnis Kunde

Inwieweit bei der Nutzung des Dienstes und der Erhebung personenbezogener Daten und deren Auswertung/Analyse seitens des Kunden mitbestimmungspflichtige oder betriebsinterne Belange betroffen sind, obliegen diese nicht der Regelung durch den Dienst-Anbieter beziehungsweise seines technischen Partners QSC; hierin steht der Kunde (Dienst-Nutzer) in eigener Verantwortung. Der Kunde wird daher, sofern erforderlich, die Nutzer des Dienstes selbstständig entsprechend informieren und dafür Sorge tragen, dass gegebenenfalls vorhandene Gremien der Arbeitnehmervertreter (wie Betriebsrat, Personalrat etc.) eingebunden werden.

7. Laufzeit und Rechnungsstellung

Mindestlizenanzahl: keine
Maximale Lizenzanzahl: keine
Mindestvertragslaufzeit: keine

Die Startphase beginnt mit der Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Dienstleistung durch Vodafone. Für aktive Nutzer im Abrechnungszeitraum fallen Lizenzgebühren an. Die einzelne Dauer des Aktivierungszeitraums der Nutzer ist für die Abrechnung dabei unerheblich. Die anfallenden Gebühren werden als Gesamtsumme in Form einer eigenen Rechnungsposition auf der monatlichen Rechnung ausgewiesen.

Die Abrechnung erfolgt hierbei kalendermonatsgenau. Aus technischen Gründen kann der Abrechnungszeitraum von Vodafone Secure E-Mail daher vom gewohnten Abrechnungszzyklus abweichen. Eine detaillierte Herleitung der Gesamtsumme kann der Kunde in seinem Vodafone Secure E-Mail Administrationsportal einsehen.

Im Rahmen von Kampagnen und Promotions stehen die Kampagnenberechtigungen bei stichtagsbezogenen Kampagnen im Vodafone Secure E-Mail System jeweils am Folgetag des Stichtags zur Verfügung.