



Lösungen für mittelständische Unternehmen

Rechtssichere E-Mail-Archivierung

**ITSM!archiv**

Powered by MailStore™

## Einrichtung von **ITSM!archiv**

Copyright © 2019 ITSM OHG



**ITSM OHG**

Elisabeth-Selbert-Str. 19

40764 Langenfeld / Rheinland

[www.itsm-archiv.de](http://www.itsm-archiv.de)

[info@itsm-archiv.de](mailto:info@itsm-archiv.de)

Fon +49 (0) 2173 10648-69

Fax +49 (0) 2173 10648-48



## Einrichtung von ITSM!archiv - Kurzfassung

Die Tabelle weiter unten zeigt stichwortartig die notwendigen Schritte zur Einrichtung von **ITSM!archiv**. Auf den folgenden Seiten werden die einzelnen Schritte näher erläutert.

ITSM unterstützt Sie bei Bedarf bei allen Schritten. Sie können aber den gesamten Vorgang auch eigenständig durchführen – ITSM benötigt in diesem Fall von Ihnen keine weiteren Daten oder administrative Rechte.

ITSM kann sich mit den Ihnen übermittelten Zugangsdaten in Ihrer Instanz anmelden. Dazu wäre jedoch ein Eingriff im System erforderlich, der nicht löschar aufgezeichnet würde, so dass Sie davon Kenntnis erhalten.

**ITSM wird sich nur auf ausdrückliche Aufforderung durch Sie für Supportzwecke in Ihrer Instanz anmelden.**

Notwendige Schritte:

Wer?	Was?
Beide	Systemvoraussetzungen klären
Kunde	Beauftragung der Testinstallation – E-Mail genügt
ITSM	Einrichten der Instanz im Rechenzentrum / Übermittlung der Zugangsdaten
Kunde	Download und Installation Outlook-Add-in und Client für Windows
Kunde	Test des Zugriffs
Kunde	Einrichten Benutzer
Kunde	Einrichten Archivierung
ITSM	Hotline-Support
Kunde	Spätestens 7 Tage nach Ablauf der 14-tägigen Testphase Entscheidung über Weiterbetrieb oder Löschung
Bei Löschung	
Kunde	E-Mail mit Löschauftrag an ITSM
ITSM	Bestätigung der Löschung aller Daten
Bei Weiterbetrieb	
Beide	Vertragsabschluss
Kunde	Unterbrechungsfreie Weiternutzung der Archive
ITSM	Überwachung des Betriebs und Backup



## Einrichtung von ITSM!archiv

### Systemvoraussetzungen

Für den Zugriff auf das Archiv muss sichergestellt sein, dass die TCP-Ports 8461 und 8462 ausgehend nicht durch eine Firewall blockiert werden.

Client-Software und Outlook Add-In setzen folgenden Betriebssysteme zur Installation und Ausführung voraus.

Es werden jeweils die 32-bit und 64-bit-Versionen unterstützt.

- Microsoft Windows 10
- Microsoft Windows 8.1
- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows Server 2019 (Essentials, Standard, Datacenter)
- Microsoft Windows Server 2016 (Essentials, Standard, Datacenter)
- Microsoft Windows Server 2012 / R2 (Foundation, Essentials, Standard, Datacenter)
- Microsoft Windows Small Business Server 2011 SP1 / 2008 SP2
- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 / SP2 (Foundation, Standard, Enterprise, Datacenter)

Das Outlook Add-In ist kompatibel mit folgenden Microsoft Outlook für Windows Versionen.

Es werden jeweils die 32-bit und 64-bit-Versionen unterstützt.

- Microsoft Outlook 2019 (nur Click-to-Run, die Windows Store Version wird **nicht** unterstützt)
- Microsoft Outlook 2016 als Bestandteil von Office 365 (Click-to-Run)
- Microsoft Outlook 2016
- Microsoft Outlook 2013 als Bestandteil von Office 365 (Click-to-Run)
- Microsoft Outlook 2013
- Microsoft Outlook 2010 (Click-To-Run Version wird **nicht** unterstützt)
- Microsoft Outlook 2003 / 2007

Folgende Webbrowser werden von Web Access offiziell unterstützt: Andere Webbrowser, welche auf einer der Rendering-Engines der unten genannten Browser basieren (z.B. Opera) funktionieren möglicherweise ebenfalls gut.

Betriebssystem / Webbrowser	Edge	IE 11	Firefox (neuester)	Chrome (neuester)	Safari 10	Safari 11
Windows 10	Unterstützt	Unterstützt	Unterstützt	Unterstützt		
Windows 8.1		Unterstützt	Unterstützt	Unterstützt		
Windows 7 (SP1)		Unterstützt	Unterstützt	Unterstützt		
Mac OS X (10.8 und neuer)			Unterstützt	Unterstützt	Unterstützt	Unterstützt
Linux			Unterstützt	Unterstützt		



## Beauftragung der Installation

Wenn Sie **ITSM!archiv** kostenlos und unverbindlich für die Dauer von 14 Tagen testen möchten, genügt eine E-Mail mit vollständigem Impressum Ihres Unternehmens (oder Link zu Ihrer Webseite) an

[info@itsm-archiv.de](mailto:info@itsm-archiv.de)

## Einrichten der Instanz / Bereitstellung der Zugangsdaten

ITSM richtet Ihre Instanz innerhalb weniger Stunden im Rechenzentrum ein. Sie erhalten den Namen der Instanz (in aller Regel eine Abkürzung Ihres Firmennamens) per E-Mail. Das Passwort wird Ihnen getrennt mitgeteilt.

## Download und Installation Outlook-Add-in und Client für Windows

Hier finden Sie die Installationspakete für das Outlook-Add-in und den Client für Windows:

[Outlook-Add-in](#)

[Client-Software für Windows](#)

Für die Installation auf Ihrem System benötigen Sie Administratorrechte.

## Test des Zugriffs

Wir bieten mehrere Zugriffsmöglichkeiten auf die archivierten E-Mails an:

- Client-Software für Windows ([Zum Handbuch](#)),
- Web-Access ([Zum Handbuch](#))
- Outlook Add-in ([Zum Handbuch](#)).

## Einrichten Benutzer

E-Mails werden bei der Archivierung immer einzelnen Benutzern (ihren ursprünglichen Besitzern) zugeordnet. Jeder Benutzer verfügt über ein eigenes Benutzerarchiv, das automatisch beim ersten Anlegen des Benutzers erstellt wird. Aus diesem Grund müssen vor der Archivierung von E-Mails zunächst die entsprechenden Benutzer angelegt werden.

[\(Zum Handbuch\)](#)

## Einrichten Archivierung

- [E-Mail-Archivierung ohne eigenen E-Mail-Server](#) (z.B. Hosted Exchange oder POP3/IMAP-Postfach beim ISP)
- [G Suite](#)
- [Gmail](#)
- [hMailServer](#)
- [IceWarp Mail Server](#)
- [Intra2net Appliance Pro / Business Server](#)
- [Kerio Connect \(Kerio MailServer\)](#)
- [Kolab](#)
- [MDaemon Email Server](#)
- [Microsoft Exchange 2003](#)
- [Microsoft Exchange 2007](#)
- [Microsoft Exchange 2010](#)
- [Microsoft Exchange 2013](#)
- [Microsoft Exchange 2016](#)
- [Microsoft Exchange 2019](#)
- [Microsoft Exchange Online / Office 365](#)
- [Linux-basierte E-Mail-Server](#)
- [Scalix](#)
- [SmarterMail](#)
- [Tobit David.fx](#)
- [Zarafa](#)
- [Zimbra Collaboration Suite](#)

## Hotline-Support

Bei Fragen erreichen Sie den Support über die E-Mail-Adresse [support@itsm.de](mailto:support@itsm.de) oder über die Telefonnummer 02173 10648-79. Die Hotline ist montags bis freitags von 7:00 bis 18:00 Uhr besetzt. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen.

## Entscheidung über Weiternutzung

Spätestens in der Woche nach dem 14-tägigen Testbetrieb entscheiden Sie, ob Sie **ITSM!archiv** weiter nutzen möchten oder nicht.

## Keine weitere Nutzung

### Löschauftrag

Wir bitten um kurze Bestätigung per E-Mail, dass Ihr Archiv gelöscht werden soll.

### Löschbestätigung

Wir bestätigen Ihnen im Anschluss an die Löschung schriftlich, dass alle Daten gelöscht wurden.



## Bei Weiterbetrieb

### Verträge

Wir schließen zwei Verträge:

- Vertrag Managed Service **ITSM!archiv**
- Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO

Für beide Parteien ist es besonders bequem, wenn Sie uns

- ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen (Anhang zum Vertrag Managed Service **ITSM!archiv**)
- den Versand der Rechnungen per E-Mail gestatten

Wir bedanken uns für diese Arbeitserleichterung mit einem Skonto von 2% (die Abbuchung erfolgt frühestens am 7. des jeweiligen Monats).

Die Abrechnung wird monatlich am ersten Arbeitstag eines Monats für den jeweiligen Vormonat erstellt und versandt. Basis für die Abrechnung ist die Anzahl der im Vormonat gesicherten Archive sowie der gegebenenfalls über das Kontingent hinausgehende Speicherplatzbedarf.

### Unterbrechungsfreie Weiternutzung der Archive

Für die weitere Nutzung der Archive ist weder von Ihnen noch von uns etwas zu tun. Die bisher archivierten E-Mails bleiben erhalten, und die weitere Archivierung läuft ohne Unterbrechung weiter.

### Überwachung des Betriebs und Backup

ITSM überwacht täglich Ihre Instanz und stellt bei Bedarf weitere Ressourcen wie zum Beispiel Festplattenspeicher zur Verfügung. Diese Vorgänge finden im laufenden Betrieb statt, so dass Sie in der Regel davon nichts bemerken.

Ausgenommen sind Wartungsarbeiten im Rechenzentrum, die normalerweise außerhalb der normalen Arbeitszeit stattfindet. Auch in dieser Zeit gehen keine E-Mails für die Archivierung verloren.

ITSM sorgt für das regelmäßige Backup der Archive.

Wir freuen uns auf Ihren Anruf unter +49 (0) 2173 10648-69.



## Über ITSM

Die [ITSM Gesellschaft für Informationstechnologie und Services Meiß mbH](#) ist ein 1998 gegründetes IT-Systemhaus in Langenfeld/Rheinland, das mittelständische Unternehmen in allen Fragen der Informationsverarbeitung und Telekommunikation berät und unterstützt. Die Gesellschaft bedient schwerpunktmäßig die Themen „Server Based Computing“ und „Local Cloud Hosting“, die erhebliches Einsparungspotenzial bei Investitionen und laufendem Betrieb aufweisen. ITSM plant und realisiert als Microsoft Partner individuell ausgelegte Netzwerkinfrastrukturen, die auch in deutschen Rechenzentren (NRW) gehostete Server und Speicher umfassen.

2015 wurde die Softwareentwicklung in die Schwestergesellschaft [ITSM OHG](#) ausgegliedert. Hier erfolgt die Weiterentwicklung des Kernprodukts ITSM!ERP mit dem integrierten Dokumentenmanagementsystem [ITSM!DMS](#).

Neben dieser individuell anpassbaren ERP/CRM-Lösung bietet die ITSM OHG mit [ITSM!archiv](#) die rechtssichere E-Mail-Archivierung auf Basis von MailStore™ als gehostete Lösung im Rechenzentrum an.

Beide Unternehmen arbeiten an einem gemeinsamen Standort in Langenfeld/Rheinland – also in zentraler Lage zwischen Düsseldorf und Köln – eng zusammen und stehen unter gemeinsamer Leitung. Seit Jahren bildet ITSM selbst Fachinformatiker mit dem Ziel der späteren Übernahme als feste Mitarbeiter aus. Anfang 2019 beschäftigt ITSM 18 Mitarbeiter.



## Markenzeichen

Microsoft® Outlook® und Microsoft® Exchange Server sind registrierte Marken und Markenzeichen der Microsoft Corporation in den USA und anderen Ländern. MailStore™ E-Mail-Archivierung ist ein Markenzeichen der MailStore Software GmbH in Deutschland. Hier nicht explizit aufgeführte Namen und Bezeichnungen können registrierte Marken und/oder Markenzeichen gleicher oder weiterer Unternehmen sein.

132949\_00230468-0001.docx