

# NetUSE Virus-Scan-E-Mail

## Spezielle Leistungsbeschreibung, Version 1.5, 06.02.2018

1. Leistungsmerkmale NetUSE Virus-Scan-E-Mail
  - 1.1 Allgemeine Dienstbeschreibung

Dieser Dienst umfasst die Bereitstellung, den Betrieb, die Überwachung, die Lizenzen, die notwendigen Pattern-Updates und das Backup einer redundanten Viren-Scanner-Lösung für E-Mails mit E-Mail-Anhängen (Attachments) auf Basis des Protokolls SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) in den Rechenzentren der NetUSE AG. Die Bereitstellung erfolgt auf gemeinsam genutzter Infrastruktur.
  - 1.2 Analyse von Attachments

Der Service NetUSE Virus-Scan-E-Mail untersucht standardmäßig ausschließlich E-Mails mit Attachments. Im Falle eines Malware-Fundes wird das entsprechende Attachment durch einen Hinweistext ersetzt. Die Durchführung dieses Scans wird im Header jeder analysierten E-Mail dokumentiert.
  - 1.2.1 patternbasierte Analyse

Die Analyse der Attachments erfolgt durch Untersuchung der Attachment-Datei auf Muster und deren Abgleich mit vom Hersteller bereitgestellten Malware-Pattern.
  - 1.2.2 Behandlung von Archiven

Archiv-Attachments (auch passwort-geschützte) werden ebenfalls auf Malware-Muster analysiert.
  - 1.2.3 Quarantäne

Aufgrund der Attachment-Analyse herausgefilterte Attachments werden in ein Quarantäne-Verzeichnis verschoben.
  - 1.3 Blocken von Attachments

Der Attachment-Block ersetzt E-Mail-Anhänge mit bestimmten Dateieindungen durch einen Hinweistext. Die Durchführung dieses Scans wird im Header jeder analysierten E-Mail dokumentiert. Der Kunde kann bei Aktivierung (je Mail-Domain) festlegen, welche Attachments nach Dateieindungen geblockt werden sollen.
  - 1.3.1 Dateieindungen

Die Dateieindungen können durch den Kunden je Mail-Domain gesetzt werden. Derzeit wird der Attachment-Block für Dateien mit folgenden Dateieindungen (da diese potentiell Malware enthalten können) empfohlen und als Standard vorgegeben: EXE, PIF, MSI, MSP, COM, SCR, CPL, MSC, JAR, HTA, BAT, CMD, VB, VBS, VBE, JS, WS, WSF, WSC, WSH, PS, PS1XML, PS2, PS2XML, PSC1, PSC2, LNK, INF, REG, DOCM, XLSM, JSE
  - 1.3.2 Behandlung von Archiven

Auch in Archiven wird rekursiv (bis zu einer Verschachtelungstiefe von 7) nach den zu blockenden Dateieindungen gesucht und ggf. der Archiv-Anhang durch einen Hinweistext ersetzt. Derzeit werden folgende Archivformate unterstützt: ZIP, ZIPX, WIM, CAB, ISO, RAR, AR, TAR, TAR.GZ, TGZ, GZ, BZ2, ZZ, XZ, ARJ, SFX, JAR
  - 1.3.3 Behandlung von passwort-geschützten Archiven

Optional kann auch in passwort-geschützten Archiven nach den zu blockenden Dateieindungen gesucht und ggf. der Archiv-Anhang durch einen Hinweistext ersetzt werden. Dies erfolgt nicht rekursiv. Derzeit werden für die Analyse passwort-geschützter Archive folgende Archivformate unterstützt: zip
  - 1.3.4 Quarantäne

Aufgrund des Attachment-Block geblockte Attachments werden in ein Quarantäne-Verzeichnis verschoben.
- Die Aktivierung dieser Maßnahme ist optional und eine Aktivierung kann je Mail-Domain erfolgen.
- 1.4 HTML-Block

Der HTML-Block im Rahmen des Services NetUSE Virus-Scan-E-Mail erkennt HTML-Teile (MIME-Parts) einer E-Mail und analysiert diese auf das Vorkommen der HTML-Tags „<script>“, „<iframe>“, „<object>“. Sofern ein solcher HTML-Tag gefunden wird, wird er durch ein Umschreiben des Tags unschädlich gemacht, so dass in Mailclients und Webbrowsern nicht mehr die jeweilige Funktion des Tags ausgeführt werden kann. Dazu wird das HTML-Tag „<script>“ zu „<no-script>“, das Tag „<iframe>“ zu „<no-iframe>“ und das Tag „<object>“ zu „<no-object>“ umgeschrieben. Die Durchführung dieses Scans wird im Header jeder analysierten E-Mail dokumentiert. Die Aktivierung dieser Maßnahme ist optional und eine Aktivierung kann je Mail-Domain erfolgen.
- 1.5 Rahmenparameter

Die Nutzung des Dienstes NetUSE Virus-Scan-E-Mail setzt voraus, dass für alle Mail-Domains, für die die E-Mails gescannt werden sollen, der Service NetUSE Mailrelay beauftragt ist. NetUSE Virus-Scan-E-Mail kann nur für ganze Mail-Domains oder Subdomains des Kunden realisiert werden; eine selektive Abschaltung dieses Dienstes auf der Basis von Usern bzw. E-Mail-Adressen ist nicht möglich. Das Scannen von E-Mail (Protokoll SMTP) erfolgt für ein- und ausgehende E-Mail.
- 1.6 Verzögerung der Mailzustellung

NetUSE Virus-Scan-E-Mail arbeitet mit sogenannten Mail-Queues, die die E-Mails annehmen und in der Regel sofort ggf. aber zeitverzögert weiterleiten. Dabei kann diese Zeitverzögerung von wenigen Sekunden bis hin zu mehreren Stunden variieren, wenn das System z.B. durch Spam-Wellen stark belastet wird. Zum Schutz des Kunden werden Mails während der Analyse ihrer Anhänge von NetUSE Virus-Scan-E-Mail gequeued. Die sich daraus bei der Mailzustellung ergebende Verzögerung beträgt typischerweise weniger als 1 Minute. Eine zeitverzögerte Zustellung ist kein Mangel.
- 1.7 Veränderung von Mailinhalten

Der Vorgang der Untersuchung oder Reinigung von Daten durch NetUSE Virus-Scan-E-Mail kann zur Veränderung von Inhalten führen, zum Beispiel durch Anhängen eines Prüf- oder Reinigungsvermerks in den Mail-Headern und Ersetzen eines Anhangs durch einen Hinweistext. Dies kann in der Folge auch dazu führen, dass eine bereits vorhandene Signatur der E-Mail ungültig wird. Der Kunde erklärt hierzu sein Einverständnis. Eine weitergehende Information (z.B. an den Absender der E-Mail) erfolgt nicht.
- 1.8 Quarantäne

Von NetUSE Virus-Scan-E-Mail als potentielle Malware klassifizierte Attachments (und komplette Archiv-Attachments, die einzelne als potentielle Malware klassifizierte Dateien enthalten) werden in ein Quarantäne-Verzeichnis auf einem System der NetUSE AG verschoben. Der Kunde wird hiermit informiert, dass dort evtl. vertrauliche Daten liegen können. Eine Weitergabe an Dritte zur Untersuchung auf Viren erfolgt grundsätzlich nur nach Rücksprache mit dem Kunden. Die NetUSE AG behält sich vor, Dateien im Quarantäne-Verzeichnis nach einer Woche zu löschen. Der Kunde kann innerhalb dieser Frist die Dateien über das Kundenportal herunterladen oder alternativ die Bereitstellung der Dateien gegen Berechnung nach Aufwand gemäß der NetUSE-Service-Preisliste anfordern.
- 1.9 Verschlüsselte Daten

Eine Überprüfung von Daten, die mittels Ende-zu-Ende-verschlüsselter E-Mail übertragen werden, kann durch NetUSE Virus-Scan-E-Mail nicht stattfinden, da diese Daten aufgrund der Verschlüsselung für NetUSE Virus-Scan-E-Mail nicht lesbar sind. Ebenso können verschlüsselte Attachments an unverschlüsselt übertragenen E-Mails nicht analysiert werden.
- 1.10 E-Mail-Größenbeschränkung

Es gelten für E-Mails prinzipiell die Größenbeschränkungen von NetUSE Mailrelay. Es werden bei der Analyse der E-Mail-Anhänge ausschließlich Attachments bzw. Dateien bis zu einer maximalen Dateigröße von 5 MB (1 MB = 10<sup>6</sup> Bytes) analysiert; größere Dateien werden ohne Analyse weitergeleitet. Diese Größenbeschränkung für E-Mail-Anhänge gilt nicht für den Attachment-Block.
- 1.11 Leistungsgrenzen von NetUSE Virus-Scan-E-Mail

Viren-Scanning ist immer reaktiv, d.h. ein Virus kann erst entfernt werden, wenn er bekannt ist, in den Malware-Pattern des Virenschanners aufgenommen wurde und diese auf den Virenschan-Systemen aktiviert wurde (dies erfolgt automatisch mehrmals täglich). Das bedeutet, dass auch mit NetUSE Virus-Scan-E-Mail die Infektion mit Viren nicht komplett ausgeschlossen werden kann.
- 1.12 False positives

Es kann bei der Analyse von Attachments zu false positives kommen, d.h. eine Datei wird fälschlicherweise als Malware erkannt und von der E-Mail entfernt.
- 1.13 Viren-Epidemie

Beim Auftreten einer Viren-Epidemie kann es mehrere Stunden dauern, bis ein aktualisiertes Malware-Pattern zur Verfügung steht. Es kann daher sinnvoll sein, für diesen Zeitraum eine Unterbrechung des E-Mailverkehrs durchzuführen, um die Virenausbreitung zu verhindern. (Dieses erfolgt nur in derartigen „Krisensituationen“.) Die NetUSE AG wird ermächtigt, ist aber nicht verpflichtet, eine solche Abtrennung ggf. vorzunehmen. Ist eine derartige Abtrennung für mehr als eine Stunde erforderlich, wird die NetUSE AG den Kunden hierüber informieren und die Dauer der Abtrennung abstimmen.
- 1.14 Kundenportal

Über das von der NetUSE AG bereitgestellte Kundenportal (NetUSE Support-Server) kann der Kunde für alle Mail-Domains, für die der Service NetUSE Virus-Scan-E-Mail beauftragt wurde, Administrationsrechte zur Selbstadministration nutzen.

- 1.15 Reporting  
Der Kunde hat für seine Mail-Domains Zugriff auf eine statistische Auswertung der Ergebnisse (Reports) von NetUSE Virus-Scan-E-Mail. Auf Wunsch kann er diese per E-Mail an eine von ihm benannte E-Mail-Adresse erhalten.
- 1.16 Abrechnungsverfahren  
Die Abrechnung des Service NetUSE Virus-Scan-E-Mail erfolgt je geschütztem User des Kunden. Dazu wird bei Abschluss des Vertrages die zu schützende Benutzeranzahl des Kunden vereinbart (Kontingent). Die Angabe über die Userzahl im Vertrag ist verbindlich für die Anzahl der benötigten Viren-Scanner-Lizenzen. Die NetUSE AG ist berechtigt, die Anzahl zu prüfen und gegenüber ihren Zulieferern offen zu legen.  
Der Kunde ist verpflichtet, eine Erhöhung der Benutzeranzahl über das vereinbarte Kontingent hinaus unverzüglich der NetUSE AG mitzuteilen. Erhöht sich die Benutzeranzahl während der Vertragslaufzeit über das vereinbarte Kontingent hinaus, so ist die NetUSE AG berechtigt den monatlichen Preis entsprechend rückwirkend ab dem ersten des Monats, in dem die Erhöhung eingetreten ist, anzupassen.
- 1.17 Einrichtung, Änderungen  
Im Rahmen der Ersteinrichtung von NetUSE Virus-Scan-E-Mail für eine Domain werden die vom Kunden gewünschten Maßnahmen und Einstellungen konfiguriert. Sollten während der Vertragslaufzeit vom Kunden gewünschte Konfigurationen oder Änderungen anfallen, wird die NetUSE AG diese nach Aufwand durchführen und gemäß der jeweils gültigen NetUSE-Service-Preisliste berechnen.
- 1.18 Mindestvertragslaufzeit, Kündigungsfrist  
Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 1 Jahr. Es gilt eine Kündigungsfrist von sechs Wochen jeweils zum Ende der Vertragslaufzeit, erstmals zum Ende der Mindestvertragslaufzeit. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht spätestens 6 Wochen vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.
- 2 Mitwirkungspflichten des Kunden
- 2.1 Datenschutz  
Im Rahmen der von der NetUSE AG betriebenen Lösung fallen beim Betrieb datenschutzrechtlich relevante Daten an, z.B.:
- E-Mail-Adressen des Kunden, an die E-Mails gesendet werden.
  - E-Mail-Adressen, die E-Mails an den Kunden senden.
  - Ggf. datenschutzrechtlich relevante Inhalte innerhalb der E-Mails.
- Es obliegt dem Kunden sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter über die Erhebung der Daten informiert werden und die gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf die betriebliche Mitbestimmung eingehalten werden.
- 2.2 Mail-Domains des Kunden  
Der Service NetUSE Virus-Scan-E-Mail kann nur für im Voraus festgelegte Mail-Domains des Kunden genutzt werden. Dementsprechend muss der Kunde der NetUSE AG bei Beauftragung alle Mail-Domains benennen, für die er den Dienst nutzen möchte. Eine nachträgliche Änderung der Liste der geschützten Mail-Domains wird nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen NetUSE-Service-Preisliste abgerechnet.
- 2.3 Konfiguration auf Mailservern des Kunden  
Konfigurationen auf den Mailservern des Kunden sind nicht Bestandteil dieser Leistung, sondern liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Auf Wunsch des Kunden unterstützt die NetUSE AG bei derartigen Konfigurationsarbeiten nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen NetUSE-Service-Preisliste.
- 2.4 Absicherung der Mailboxserver  
Um die Funktion von NetUSE Virus-Scan-E-Mail zu gewährleisten, ist es erforderlich, dass der gesamte zu scannende Mail-Datenverkehr (ein- und ausgehend) über die von der NetUSE AG vorgegebenen Systeme geroutet wird und dass direkte Verbindungen am Service vorbei aus dem Internet durch Access-Listen oder Firewallregeln unterbunden werden. Diese Konfiguration erfolgt kundenseitig und ist nicht Bestandteil dieses Services.
- 3 Verfahren bei Störungen  
Die NetUSE AG leistet innerhalb der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr; ausgenommen gesetzliche Feiertage) kostenlosen Telefonservice, sofern die Störungen durch die NetUSE AG zu verantworten sind. Stellt sich im Laufe der Bearbeitung heraus, dass die Störungsursache nicht von der NetUSE AG zu verantworten ist, so wird die NetUSE AG dem Kunden die Bearbeitung in Rechnung stellen. Die Berechnung erfolgt dabei nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen NetUSE-Service-Preisliste.
- 4 Spezielle Leistungsbeschreibung, allgemeine Leistungsbeschreibung und AGB  
Bei Vertragsschluss oder spätestens bei Nutzung des Dienstes NetUSE Virus-Scan-E-Mail werden folgende Bestimmungen in angegebener Reihenfolge Vertragsbestandteil: der Vertrag, die Bestimmungen dieser speziellen Leistungsbeschreibung, die allgemeine Leistungsbeschreibung für NetUSE IP-Dienstleistungen, die NetUSE-Service-Preisliste und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetUSE AG.