

2. Service Mail

<p>A. Algemeen</p>	<p>De dienst Mail biedt ondersteuning aan de gebruikers in het kader van hun dagelijkse elektronische communicatie via hun mailbox in de brede zin (mail, kalender, contacten etc.).</p>								
<p>1. Kenmerken</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De grootte van een mailbox is minimaal 1GB. Een grotere mailbox kan ook op aanvraag worden aangeboden. Ter informatie: <table border="1" data-bbox="584 539 1134 790"> <tr> <td>➤ Bronze</td> <td>➤ 1 GB</td> </tr> <tr> <td>➤ Silver</td> <td>➤ 2 GB</td> </tr> <tr> <td>➤ Gold</td> <td>➤ 4GB</td> </tr> <tr> <td>➤ Diamond</td> <td>➤ 15GB</td> </tr> </table> ➤ Als hij 80% van het volume heeft bereikt, krijgt de gebruiker een waarschuwing. Zodra de limiet is bereikt, kan de gebruiker geen e-mails meer versturen, maar wel nog ontvangen. ➤ Het volume van het archief (online) is 1 GB per jaar. ➤ Het volume van de bijlagen dat naar een extern adres wordt verzonden is beperkt tot 15 MB en naar een intern adres tot 50 MB. ➤ De toegang tot de mailboxen wordt standaard verzekerd door Outlook Web Access (OWA). Andere toegangen worden ondersteund, maar vereisen specifieke licenties (geïnstalleerd op de werkposten en niet geïntegreerd in de beschreven dienst). ➤ De synchronisatie van mailbox, contacten en persoonlijke agenda is verzekerd op alle smartphones en tablets (iPhone, tablet, Windows Phone, BlackBerry en Android). ➤ Aan elk van de verstuurde e-mails kan een standaardvoetnoot worden toegevoegd, bijvoorbeeld om het vertrouwelijke karakter te benadrukken, om te verzoeken de e-mail te verwijderen in geval van een verkeerde ontvanger, om een wettelijke clause in te voegen etc. ➤ Een gebruiker kan rechten toekennen aan uw mailbox door anderen toe te staan een mailbox of kalender te bekijken, maar kan deze ook intrekken. 	➤ Bronze	➤ 1 GB	➤ Silver	➤ 2 GB	➤ Gold	➤ 4GB	➤ Diamond	➤ 15GB
➤ Bronze	➤ 1 GB								
➤ Silver	➤ 2 GB								
➤ Gold	➤ 4GB								
➤ Diamond	➤ 15GB								
<p>2. Platform</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Microsoft Exchange (minimale versie n-1) 								
<p>3. Verantwoordelijkheden van de klant</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De klant moet voorzien in een eigen Active Directory (AD)-infrastructuur gekoppeld aan de AD van ICT Kanselarij of gebruikmaken van het AD-forest van SHS. Hij is vrij in zijn keuze van een AD-domeinnaam. ➤ De mailboxen worden aangemaakt door de lokale helpdesk. De e-mailadressen hebben een extensie in het erkende formaat @, voorzien in de syntax voor de prefix van het e-mailadres. 								

B. Service & SLA	Kritiek 7/7 dagen en 24/24 uur (cf. de SLA-beschrijving in de fiche van Service 1. Support)
4. Back-up van de gegevens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De bewaartermijn voor de mailboxen is drie maanden. ➤ Er wordt voorzien in een veiligheidskopie op een aparte drager.
5. Beveiliging van de gegevens	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De eigenaar van de gegevens blijft de enige eigenaar, de dienst ICT van de Kanselarij is alleen maar een operator. ➤ De authenticatie gebeurt via een login, wachtwoord en MFA ➤ Alle inkomende en uitgaande e-mails en alle e-mails die op de servers worden bewaard, worden gescand om te beschermen tegen virussen en spam. ➤ Er worden regelmatige veiligheidsaudits gepland. Veiligheidsincidenten worden besproken tijdens de servicemanagementvergaderingen.