

Argus Safe Mail™

Argus Safe Mail™ is een dienst van
VIVE Internet Diensten

Argus Safe Mail

E-mail wordt steeds belangrijker. Ook voor u. Het medium is snel, goedkoop en is vrijwel overal beschikbaar. Maar helaas maken niet alleen bonafide personen en programma's gebruik van dit medium. Met een steeds hoger wordende snelheid worden nieuwe bedreigingen ontwikkeld die gebruik maken van e-mail als verspreidingsmiddel. Eenmaal binnengehaald kost het filteren van spam uit uw inkomende e-mail veel tijd en kunnen virussen zelfs onherstelbare schade aanrichten. Gelukkig kunt u er iets aan doen zonder investeringen in hardware of software: gebruik Argus Safe Mail !

Uw voordeel

Wel eens bedacht wat het u eigenlijk kost om virus- en spamfiltering te doen voor uw organisatie? Hardware, software, afschrijving en onderhoud daarvan, opleiding van personeel, het is nog al wat. En de hoeveelheid tijd die u kwijt bent met het bekijken en weggooiën van spam, de ergernis... Wanneer u gebruik maakt van Argus Safe Mail nemen wij die zorgen voor u uit handen!

Geen af te schrijven investeringen, geen moeite, de e-mail die binnenkomt is veilig. Tegen vaste kosten per maand.

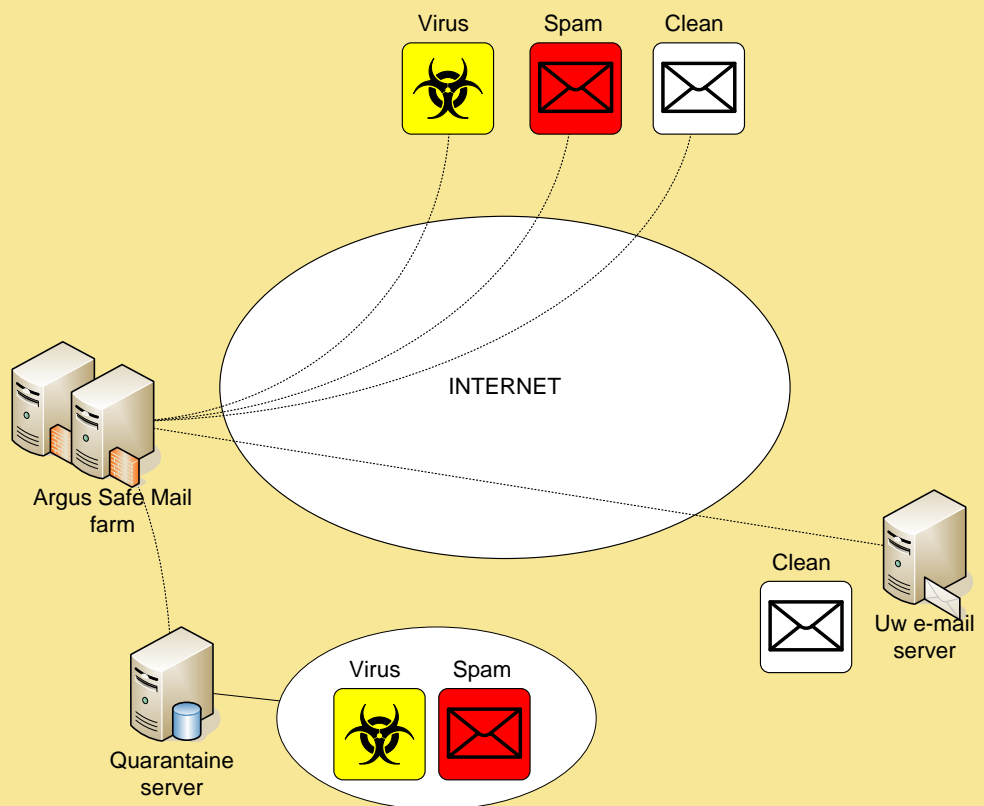
Hoe werkt het?

Filtering veilig en vertrouwd buiten uw eigen netwerk. In plaats van rechtstreeks op uw e-mail server, komt uw e-mail voortaan eerst aan op de serverfarm van Argus Safe Mail. Daar wordt de e-mail gescand op virussen (met meerdere antivirus engines), spam en eventueel inhoud, alles volgens uw wensen. Is alles in orde, dan wordt de e-mail doorgestuurd naar uw e-mail server, die inmiddels alleen e-mail aanneemt van de machines in onze serverfarm.

Wat doet het?

Argus Safe Mail kan volgens uw specificaties en wensen de volgende functies leveren:

- **Virus bescherming**
Het filteren van virussen, trojans, malware en vormen van phishing uit inkomende e-mail.
- **Spam filtering**
Het filteren en/of markeren van spam uit inkomende e-mail.
- **Onveilige content filtering**
Filtering van web bugs, ActiveX, IFRAME, etc.
- **Inbound policy enforcement**
Het filteren van e-mail met bijlagen van bepaalde bestandstypes, bijvoorbeeld .avi, .mpg of .mp3, die niet aan uw beleid voldoen.
- **Back-up e-mail server**
Wanneer u virus- en spamfiltering door ons laat doen, fungeert de serverfarm van Argus Safe Mail meteen als back-up voor uw e-mail server. Is uw server om wat voor reden dan ook niet bereikbaar, dan bewaren wij uw inkomende e-mail vijf dagen voordat de afzender een bericht krijgt dat het afleveren is mislukt. U kunt dan in alle rust het probleem verhelpen.



Wat kost het?

Uiteraard minder dan een vergelijkbare oplossing in eigen beheer. Maar wij doen niet moeilijk over tarieven. Hieronder vindt u in tabelvorm de bedragen die wij vragen voor onze diensten met standaard beschikbaarheidsgarantie ¹:

Staffel					
Code	E-mail adressen	Eenmalige setup per domein	AV/Spam / content filtering inbound	Policy enforcement	Minimale contractduur
A	1-15	€ 50,00	€ 1,95	€ 0,50	3 maanden
B	16-49	€ 100,00	€ 1,85	€ 0,45	3 maanden
C	50-249	€ 125,00	€ 1,75	€ 0,35	1 jaar
D	250-499	€ 150,00	€ 1,50	€ 0,30	1 jaar
E	500-749	€ 200,00	€ 1,25	€ 0,25	1 jaar
F	750+	zie opm.			

- De minimale kosten zijn € 25,00 per maand, onafhankelijk van het aantal gebruikers of de afgenomen opties.
- Policy enforcement is een complementaire dienst bij AV/Spam/content filtering. In uitzonderingsgevallen kan deze dienst los worden afgenomen. Daarvoor worden per geval prijzen opgesteld.
- Bovengenoemde prijzen zijn per e-mail account per maand (behalve "eenmalige setup") en exclusief 19% btw.
- Naast onze algemene voorwaarden gelden voor deze dienst aanvullende voorwaarden die u samen met onze offerte krijgt toegestuurd.
- Facturering voor staffels A en B per kwartaal vooruit, voor de overige staffels per maand vooruit.
- Prijzen en voorwaarden voor staffel F op aanvraag.
- Bovenstaande prijzen zijn geldig vanaf 1 oktober 2007. Bij het uitkomen van nieuwere folders en prijslijsten vervallen bovengenoemde prijzen. Alleen de prijzen in onze offerte zijn definitief.

Meer weten?

Lees voor meer informatie de gedetailleerde beschrijving verder in deze folder of stuur ons een e-mail met uw gegevens en uw vraag en wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op om uw vragen te beantwoorden.

Stuur uw e-mail naar: informatie@ArgusSafeMail.nl

VIVE Internet Diensten

Zalm 43

3824JB Amersfoort

Tel: 033-4807102

Fax: 084-8382235

E-mail: informatie@ArgusSafeMail.nl

Web: www.argussafemail.nl

Beschikbaar

Argus Safe Mail bieden wij aan met een serverfarm met meerdere op Red Hat Enterprise Linux gebaseerde machines, die over drie locaties in Nederland en Engeland zijn verspreid, waaronder het 24 uur per dag bewaakte co-locatie datacenter van Eweka Internet in Amsterdam en het co-locatie datacenter van UK2 in Londen.

Snel opgezet

Geen moeilijke procedures. Geen hardware en software die bij u moet worden geïnstalleerd! Wij begeleiden de invoering en het contact met uw huidige service provider.

Onafhankelijk

Onze dienst is volledig onafhankelijk van uw internet provider. Iedere organisatie kan dus gebruik maken van onze diensten.

Openheid

Gaat er eens iets mis, dan laten wij u dat weten. Geen doofpotten, wel een webpagina met eventuele storingen een aangekondigd onderhoud.

Geïnfomeerd

Voor alle klanten zijn eigen statistieken m.b.t. spam, virussen en clean e-mail 24 uur per dag inzichtelijk voor de domeinbeheerder(s).

¹ Zie de FAQ in dit document voor meer informatie over beschikbaarheid. Prijzen voor hoge beschikbaarheid op aanvraag.

Spam filtering

Van binnenkomende e-mail wordt de inhoud aan de hand van vele "rules" bekeken. Elke rule zegt iets over de (on)waarschijnlijkheid dat een e-mail spam bevat en geeft een bepaalde score. Aan het eind worden alle scores bij elkaar opgeteld en wordt voor de hele e-mail bepaald hoe waarschijnlijk het is dat het spam betreft. Niet alleen de inhoud van de e-mail wordt bekeken. Ook wordt bijvoorbeeld gecontroleerd langs welke e-mail servers het bericht is gegaan voordat het op de Argus Safe Mail serverfarm aankwam. Op het internet en door onze specialisten worden zwarte lijsten ofwel "blacklists" bijgehouden van honderduizenden e-mail servers en afzenders waarvan bekend is dat er veel spam vandaan komt. Bij een match wordt de waarschijnlijkheid van spam hoger.

Ook wordt in de Argus Safe Mail serverfarm een enorme database bijgehouden met miljoenen woorden, woordcombinaties en web sites (URL's) die veel in spam voorkomen en van woorden en woordcombinaties die juist weinig in spam voorkomen. Ook door de e-mail ook met deze database te vergelijken wordt bepaald hoe groot de kans is dat de e-mail spam bevat.

Als gebruiker kunt u instellen bij wat voor score een e-mail als spam wordt beschouwd, maar u kunt dat natuurlijk ook aan onze specialisten over laten. Mocht het systeem e-mail onterecht als spam of "clean" aanmerken, dan kunt u zelf door middel van blacklists en whitelists aangeven dat bepaalde e-mails altijd of nooit als spam moeten worden aangemerkt.

Als een e-mail uiteindelijk als spam wordt aangemerkt, kunt u drie dingen laten doen. Weg laten gooien, in quarantaine zetten of markeren en doorsturen.

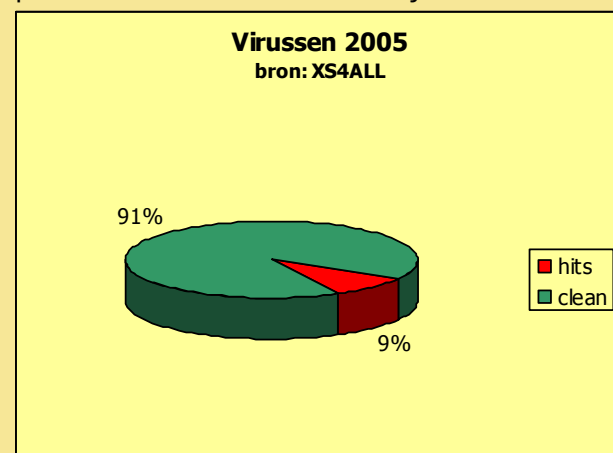
Vanuit quarantaine kunt u een onterecht als spam aangemerkte e-mail alsnog vrijgeven. Bij markering wordt het onderwerp van de e-mail duidelijk aangepast en worden extra headers in de e-mail opgenomen, zodat u in uw e-mail server of e-mail programma zelf nog kunt filteren. Na 7 dagen in quarantaine wordt een e-mail verwijderd.

Uiteindelijk was in 2005 en 2006 zo'n 70% van alle gecontroleerde e-mails spam. Dat te laten filteren heeft onze klanten veel tijd en ergernis bespaard!

Virusfiltering

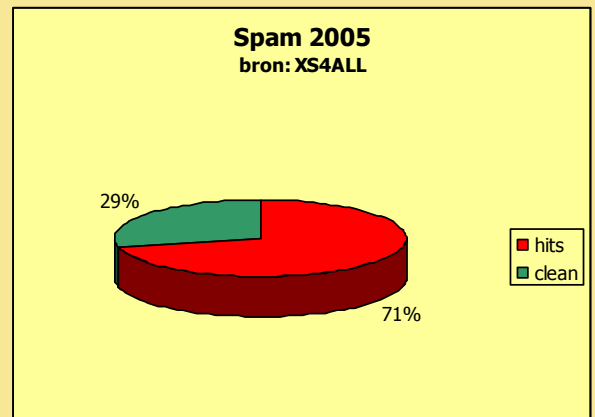
Volgens diverse statistieken bevat 1 op de 10 aangeboden e-mails een virus, trojan, worm of malware. Geen prettige gedachte...

Wel een prettige gedachte: dat e-mail buiten uw netwerk door ons met meerdere antivirus engines wordt gecontroleerd op virussen en andere onveilige inhoud. Niets gevonden? Dan leveren wij uw e-mail zo snel mogelijk af. Wel een virus gedetecteerd? Dan kunt u drie dingen laten doen. Definitief verwijderen, in quarantaine laten zetten en verder niets doen of de bedoelde ontvanger een e-mail sturen met de gegevens van de verzender. Na 7 dagen in quarantaine wordt de e-mail verwijderd.



Voor de databases met virus-signatures wordt elk half uur gekeken of er updates zijn. Zijn er updates, dan zijn onze servers binnen enkele minuten daarvan voorzien. Een veilige gedachte.

Voor de andere onveilige inhoud, zoals zogenaamde web bugs, IFRAME tags, etc, houden onze specialisten dit voor u bij. Elke dag weer.



FAQ / veel gestelde vragen

Argus Safe Mail™

Argus Safe Mail™ is een dienst van
VIVE Internet Diensten

Hoe zit het met privacy en vertrouwelijkheid van mijn e-mail?

Uw e-mail is normaal gesproken slechts enkele seconden op het systeem van Argus Safe Mail aanwezig. Tijdens de aanwezigheid op het systeem wordt uw e-mail behandeld zoals wij in onze algemene voorwaarden hebben beschreven.

Als uw e-mail server het ondersteunt, zal de e-mail van Argus Safe Mail naar uw server versleuteld worden verstuurd (zogenaamde TLS encryptie). Als de e-mail server van de afzender het ondersteunt, zal de e-mail ook versleuteld worden ontvangen door Argus Safe Mail.

Wat voor gegevens worden er door Argus Safe Mail bewaard?

Voor inzage in statistieken en het zo effectief mogelijk filteren van spam worden van de e-mail de zogenaamde "headers" en wat extra informatie bewaard, zoals van welk systeem wij de e-mail ontvangen e.d.

De body (inhoud/leesbare deel en bijlagen) van een normale (geen spam of virus) e-mail wordt nooit bewaard. De body van een e-mail die spam of virus(sen) bevat, wordt gedurende 7 dagen in quarantaine bewaard, zodat u deze nog kunt nakijken en/of vrijgeven. Na deze 7 dagen wordt de body automatisch verwijderd.

Hoe heb ik inzage in (beheer)gegevens van Argus Safe Mail?

Bij de dienst hoort een beheeromgeving, waartoe u via uw web browser beveiligde toegang krijgt. Binnen deze omgeving kunt u de in quarantaine geplaatste e-mail bekijken, eventueel vrijgeven, statistieken bekijken, rapportages genereren, etc.

Hoe lang worden de (beheer)gegevens door Argus Safe Mail bewaard?

De beheeromgeving waar u zelf ook toegang toe heeft, houdt de gegevens bij van de afgelopen 3 maanden. Na deze 3 maanden worden de gegevens naar een andere database gekopieerd die alleen voor interne statistische analyse wordt gebruikt. Uit die database worden ze verwijderd als ze een jaar oud zijn.

Krijg ik regelmatig rapportages?

U krijgt op de eerste dag van elke maand een beknopt overzicht over de e-mail die wij in de voorgaande maand voor u hebben verwerkt. Wilt u meer gedetailleerde informatie, dan kunt u die zelf uit de beheeromgeving halen.

Hoe effectief is Argus Safe Mail?

Normaal gesproken mag u voor virussen een effectiviteit van 100% verwachten. Sinds de start van onze dienst in december 2005, is er nog nooit één virus door het dubbele virusfilter gekomen. Wij adviseren u echter dringend om zelf ook gebruik te maken van virusscanners op uw PC.s, daar e-mail niet het enige medium is waarmee virussen uw systemen binnen kunnen komen.

De ervaringen voor spam verschillen enigszins. De meeste van onze klanten ervaren een effectiviteit van > 99%. Wij garanderen een effectiviteit van beter dan 98%, mits u de adviezen die wij u geven opvolgt.

Ik ontvang nieuwsbrieven. Worden die als spam aangemerkt?

De ene nieuwsbrief is de andere niet. Soms zijn ze zo opgemaakt dat ze als spam worden aangemerkt, maar dat is gelukkig maar zelden het geval. Dit komt doordat Argus Safe Mail niet alleen naar de inhoud van een e-mail kijkt om te beslissen of het spam is, of niet.

U kunt te allen tijde in de beheeromgeving eventueel onterecht als spam aangemerkte e-mail op een zogenaamde "white list" zetten, zodat deze in het vervolg nooit meer als spam wordt aangemerkt.

Heb ik een eigen e-mail server nodig?

Nee, dat heeft u in principe niet. Het enige wat u nodig heeft, is de mogelijkheid de zogenaamde DNS-records van uw domeinnaam aan te passen of aan te laten passen door uw internet provider. Dit mag eigenlijk nooit een probleem zijn.

Ik heb een eigen e-mail server. Wordt deze ondersteund?

Argus Safe Mail levert e-mail af bij uw e-mail server door middel van het SMTP- of ESMTTP-protocol. Dat is het protocol dat elke e-mail server op internet gebruikt. Wij zijn nog geen e-mail server tegengekomen die niet geschikt was.

Hoe word ik aangesloten op Argus Safe Mail?

Nadat u de offerte getekend heeft geretourneerd, nemen wij zo snel mogelijk contact met u op om in onderling overleg af te spreken wanneer de activering van de dienst plaats vindt. Hiervoor moeten de zogenaamde MX-records van uw domeinnaam worden aangepast. Als u wilt overleggen wij hierover namens u met uw internet provider.

Hoe zit het met beschikbaarheid / wat als er een storing is bij Argus Safe Mail?

De infrastructuur achter Argus Safe Mail is zeer betrouwbaar ontworpen en dat heeft zich bewezen. Wij beschikken over drie geografisch gescheiden locaties met drie verschillende internet providers. Daarnaast monitoren wij onze omgeving 24 uur per dag, alle dagen van het jaar.

De grootste verwerkingscapaciteit staat in een datacenter in Amsterdam en de standaard backup-locatie is ons kantoor in Amersfoort. Normaal gesproken wordt u op deze twee locaties aangesloten.

Daarnaast beschikken wij, voor onze klanten die zeer hoge beschikbaarheid eisen, over een derde backup-locatie in Londen.

Wij garanderen standaard een beschikbaarheid van de dienst van 99,8% op jaarbasis. Dat betekent dat de dienst per jaar niet meer dan 17,5 uur ongepland down zal zijn.

Wilt u een hogere beschikbaarheidsgarantie, dan kunnen wij u naast de locaties Amsterdam en Amersfoort aansluiten op de locatie in Londen. De kans dat alle drie deze locaties tegelijk uitvallen achten wij verwaarloosbaar. Hiervoor geven wij dan ook een beschikbaarheidsgarantie van 99,99%, ofwel minder dan een uur ongeplande downtime per jaar.

Hoe wordt e-mail door Argus Safe Mail behandeld / afgeleverd?

Hierover kunnen wij met u specifieke afspraken maken.

Standaard wordt e-mail met een virus niet afgeleverd en in quarantaine gezet. E-mail met laag scorende spam wordt met een gewijzigd onderwerp doorgestuurd en e-mail met hoog scorende spam wordt in quarantaine gezet.

Is de e-mail schoon, dan wordt deze zo snel mogelijk bij uw e-mail server (of die van uw provider) afgeleverd.

In de e-mails die worden doorgestuurd, zitten een aantal zogenaamde headers waar u binnen uw e-mail server of e-mail client (Outlook, Outlook Express, etc.) nog weer op kunt filteren als u dat wilt.

Wat als mijn e-mail server tijdelijk niet bereikbaar is?

In dat geval is er niets aan de hand.

Uw e-mail wordt binnen de Argus Safe Mail farm maximaal 120 uur (5 dagen) bewaard, u heeft dus ruim de tijd om uw e-mail server weer bereikbaar te maken. Na de 120 uur krijgt de afzender een bericht dat het afleveren niet is gelukt en wordt de e-mail verwijderd.