

Inleiding.

In deze informatiebrochure vindt u informatie over het fenomeen spam. Tevens zijn de mogelijkheden en tarieven die Makosoft ICT u aanbiedt opgenomen.

Uiteraard kan zich een situatie voordoen die niet voldoet aan de standaardoplossing of standaardprijzen.

Tip: neem gerust contact op met onze specialist, het verplicht u tot niets.

Kosten spam.

De kosten ter bestrijding van SPAM kan men in 3 categorieën indelen:

A.

Verreweg het grootste gedeelte van de spamkosten komen voor rekening van de e-mailgebruiker, die, inclusief de tijd die hij besteedt om te bepalen of een e-mail spam is of niet, elke dag zo'n 10 minuten werktijd aan spam verliest.



B.

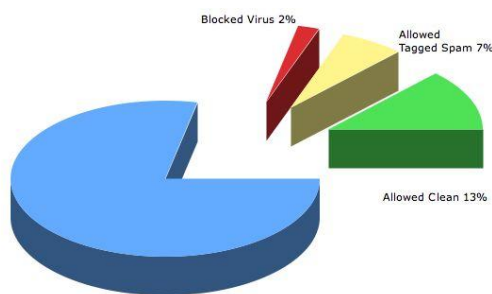
Ook IT medewerkers besteden tijd aan het oplossen van het probleem spam. Voor ondernemingen die geen anti-spam oplossing hebben komt dit neer op ongeveer 15 minuten per dag.

C.

Overige kosten. Spam kan ondernemingen betrekken in situaties die kosten met zich meebrengen, die niet zo eenvoudig zijn te meten. Deze situaties kunnen betrekking hebben op kwalijke e-mailinhoud in spam. Dit kan leiden tot terechte of onterechte beschuldigingen van werknemers, die stellen dat er onvoldoende maatregelen zijn genomen om te voorkomen dat deze ongewenste e-mail in hun inboxen terecht komt. Juridische bewijsvoering voor ondernemingen wordt steeds moeilijker, gezien de sterk groeiende hoeveelheid spam en ongevraagde rommel die dagelijks onbelemmerd de inboxen kan binnenkomen.

Daarnaast is het van groot belang de reputatie van de onderneming te bewaken en te voorkomen dat de servers worden gebruikt door hackers of spammers om hun kwalijke spamactiviteiten van daaruit uit te breiden naar collega-ondernemingen of klanten.

Spam percentage.



Bron F & M 2008

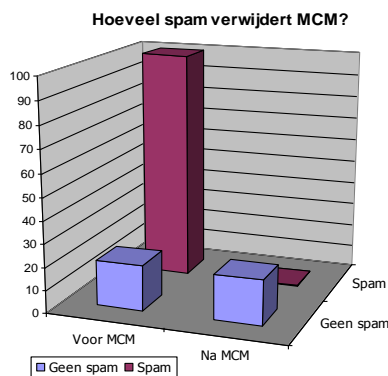
In de grafiek ziet u dat 78% van alle e-mailberichten spam is. 2% van alle e-mailberichten bevat een virus. 7% van alle e-mailberichten is verdacht op spam. 13% van alle e-mailberichten is gewone e-mail.

Dat betekent dat bij een gemiddelde gebruiker (ca. 10 e-mailberichten per dag) in een werkweek ca. 43 e-mailberichten onnodig binnenkomen en hoe men 't ook wendt of keert, toch gelezen worden. Ca. 7 e-mailberichten hebben betrekking op toegestane en verwerkbare e-mail.

Makosoft Clean Mail (MCM)

MCM.

Spam bezorgt bedrijven een behoorlijke kostenpost. De meest kenmerkende kosten zijn het verlies aan productiviteit van werknemers én het IT beheer. Iedere medewerker heeft minimaal 5 seconden per spambericht nodig om te zien of het bericht niet interessant is. Er zijn ook situaties waarbij de werknemer wel nieuwsgierig is naar het bericht en meer tijd aan het spambericht besteedt. Gemiddeld heeft iedere werknemer per spambericht 8 tot 10 seconden nodig. Deze tijd betekent voor uw bedrijf verlies van productiviteit en daarbij behorende salariskosten. Los van de hevige belasting die spam op de IT infrastructuur van het bedrijf legt (spam wordt eerst opgeslagen op uw server) en het beheer hiervan. De kosten van opslag en belasting van het netwerk worden geschat op 1,5 cent per spambericht.



Spam kan ondernemingen betrekken in situaties die kosten met zich meebrengen, die niet zo eenvoudig zijn te meten. Deze situaties kunnen betrekking hebben op kwalijke e-mailinhoud in spam, die leidt tot beschuldigingen van werknemers, bijvoorbeeld door te stellen dat er onvoldoende maatregelen zijn genomen om te voorkomen dat deze ongewenste e-mail in hun inboxen terecht is gekomen. Daarnaast is het van groot belang de reputatie van de onderneming te bewaken en te voorkomen dat de servers worden gebruikt door hackers of spammers om hun kwalijke spamactiviteiten van daaruit uit te breiden naar collega-ondernemingen of klanten.

Op de volgende bladzijde vindt u 2 situaties ter vergelijking. Deze situaties zijn gebaseerd op minimum aantallen en tonen aan dat zelfs bij geringe aantallen een forse besparing mogelijk is.

De (Excel)tool die u kunt downloaden, helpt u te onderzoeken hoeveel kosten uw bedrijf jaarlijks maakt als gevolg van spam en welke besparing u kunt realiseren.

Werking product.

E-mailberichten worden vóór binnenkomst op uw eigen mailserver gecontroleerd op SPAM, virussen en phishingmail, geverifieerd en na goedkeuring doorgezonden naar uw eigen mailserver. Uiteraard kunt u er voor kiezen om uw e-mail bij Makosoft ICT te hosten.

- ☞ 99,9% van alle SPAM wordt tegengehouden / niet doorgestuurd.
- ☞ E-mailberichten die aangemerkt zijn als spam worden 30 dagen opgeslagen op de server van Makosoft.
- ☞ Correcte e-mailberichten worden doorgestuurd en kunnen (optioneel) eventueel 30 dagen bewaard blijven op de server van Makosoft ICT en op verzoek nogmaals doorgestuurd worden.

Voordelen:

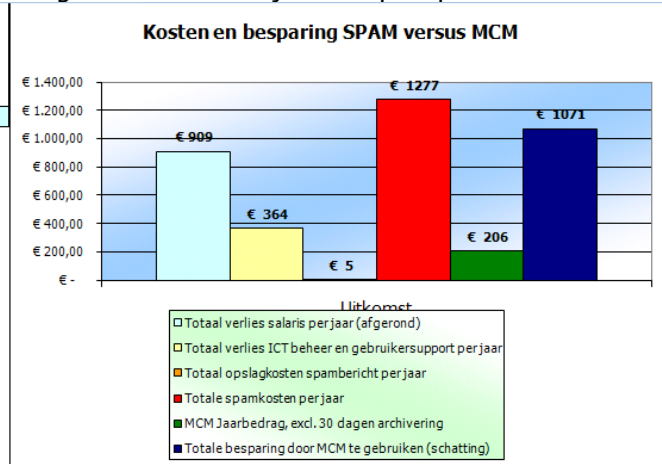
- ☞ Optimale beveiliging tegen virussen.
- ☞ Geen investeringen nodig in hardware of software (eigen spamfilter + onderhouden van de spamfilter).
- ☞ Extra beveiliging eigen mailserver omdat ingesteld kan worden dat alleen e-mailberichten van de Makosoft server ontvangen mag worden.
- ☞ Onnodig tijdverlies om spam te verwijderen is te verwaarlozen, immers 99,9% is correcte mail.
- ☞ De eigen mailserver blijft snel omdat minder e-mail-afhandeling nodig is. Minder belasting van uw infrastructuur dus... Makosoft clean mail is de perfecte oplossing.
- ☞ Telefonische ondersteuning is gratis evenals het aanpassen van de filter naar uw wensen.

Vergelijking.

Wij hebben 2 situaties uitgewerkt.

Situatie A: 10 e-mailgebruikers, 12 spamberichten per dag en 5 seconden tijdverlies per spambericht.

		Groeneboord 19 6351 EC Bocholtz Tel.: 045-5443001 www.makosoft.nl	
<i>Vertrouwen is de basis. Kennis vanzelfsprekend!</i>			
Makosoft Clean Mail Calculator			
Invoer			
Aantal e-mail gebruikers	10	*)	
Aantal ontvangen spamberichten per gebruiker per dag	12		
Gemiddeld tijdverlies per spambericht in seconden	5		
Gemiddeld aantal werkdagen per jaar	220		
Gemiddeld salaris incl. belastingen en toeslagen	€ 25 000.00		
Kosten per spambericht (transmissie, opslag) in €-cent	€ 0.018		
Uitkomst			
Totaal aantal spamberichten o.b.v. 360 dagen per jaar.	43200		
Totaal verlies aan productiviteit in aantal werkdagen per jaar (afgerond)	8		
Totaal verlies salaris per jaar (afgerond)	€ 909.09		
Totaal verlies ICT beheer en gebruikerssupport per jaar	€ 363.64		
Totaal opslagkosten spambericht per jaar	€ 4.75		
Totale spamkosten per jaar	€ 1 277.48		
MCM Jaarbedrag, excl. 30 dagen archivering	€ 206.40		
Totale besparing door MCM te gebruiken (schatting)	€ 1 071.08		
Instelkosten eenmalig per domein	€ 50.00		
Opties.			
30 dagen bewaren schone e-mail.	Selectie		
Kan per maand opgezegd worden.	<input checked="" type="checkbox"/> uw keuze		



Totaaloverzicht kosten per maand	
Makosoft Clean Mail	€ 17.20
30 dagen bewaren schone e-mail	€ 3.97
Totaal maandbedrag	€ 21.17
Instelkosten eenmalig per domein	€ 50.00

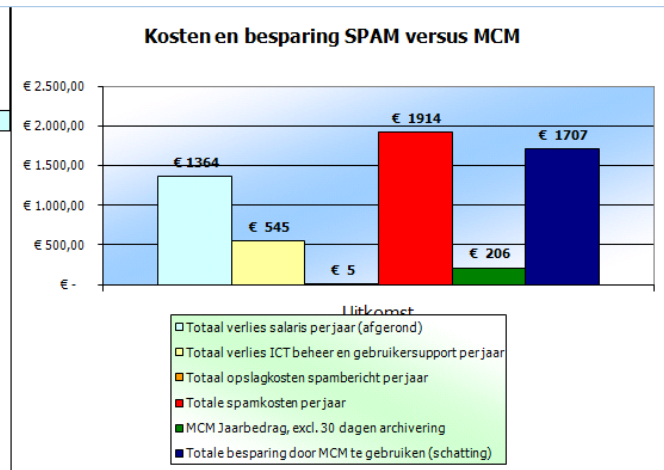
Alle bedragen zijn exclusief btw en geldig tot 1-7-2009. Bel onze servicedesk voor de actuele bedragen, opties en mogelijkheden. Looptijd overeenkomst is 3 jaren vanaf ingangsdatum.

U ziet, zelfs bij dit lage aantal gebruikers en spamberichten en rekening houdend met het minimale tijdverlies van 5 seconden bereikt u door MCM al een besparing van meer dan € 1000,00 per jaar. Da's toch mooi meer dan € 80,00 per maand.

Situatie B: 10 e-mailgebruikers, 12 spamberichten per dag en 8 seconden tijdverlies per spambericht.

In deze situatie bespaart u door inzet van MCM meer dan € 1700,00 per jaar, of € 140,00 per maand.

		Vertrouwen is de basis. Kennis vanzelfsprekend!		Groeneboord 19 6351 EC Bocholtz Tel.: 045-5443001 www.makosoft.nl	
Makosoft Clean Mail Calculator					
Invoer					
Aantal e-mail gebruikers		10	*)		
Aantal ontvangen spamberichten per gebruiker per dag		12			
Gemiddeld tijdverlies per spambericht in seconden		8			
Gemiddeld aantal werkdagen per jaar		220			
Gemiddeld salaris incl. belastingen en toeslagen	€	25 000.00			
Kosten per spambericht (transmissie, opslag) in €-cent	€	0.018			
Uitkomst					
Totaal aantal spamberichten o.b.v. 360 dagen per jaar.		43200			
Totaal verlies aan productiviteit in aantal werkdagen per jaar (afgerond)		12			
Totaal verlies salaris per jaar (afgerond)	€	1 363.64			
Totaal verlies ICT beheer en gebruikerssupport per jaar	€	545.45			
Totaal opslagkosten spambericht per jaar	€	4.75			
Totale spamkosten per jaar	€	1 913.84			
MCM Jaarbedrag, excl. 30 dagen archivering	€	206.40			
Totale besparing door MCM te gebruiken (schatting)	€	1 707.44			
Instelkosten eenmalig per domein	€	50.00			
Opties.					
30 dagen bewaren schone e-mail.	Selectie				
Kan per maand opgezegd worden.	<input checked="" type="checkbox"/> uw keuze				

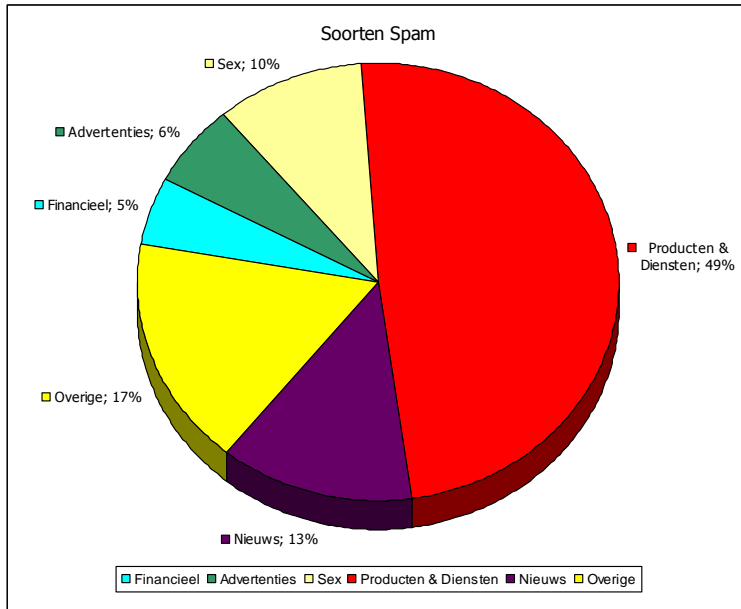


Totaaloverzicht kosten per maand	
Makosoft Clean Mail	€ 17.20
30 dagen bewaren schone e-mail	€ 3.97
Totaal maandbedrag	€ 21.17
Instelkosten eenmalig per domein	€ 50.00

Alle bedragen zijn exclusief btw en geldig tot 1-7-2009. Bel onze servicedesk voor de actuele bedragen, opties en mogelijkheden. Looptijd overeenkomst is 3 jaren vanaf ingangsdatum.

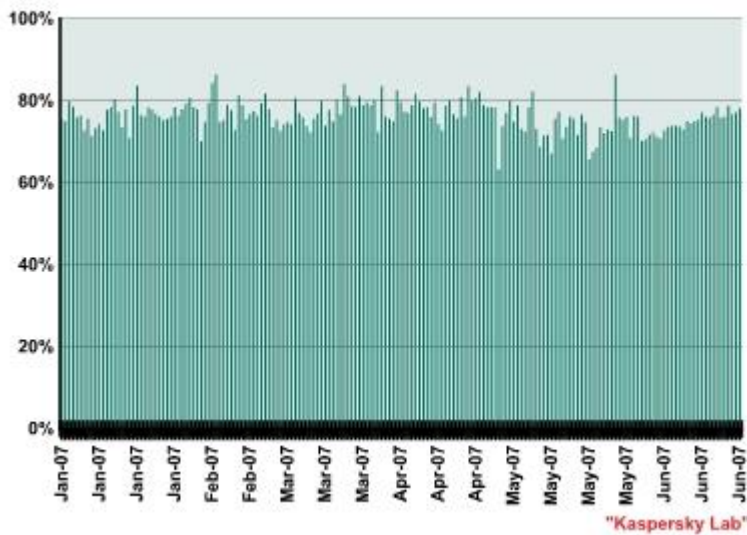
Cijfers & Grafieken.

Bron: McAfee Augustus 2008



75%-80% van alle e-mailberichten is spam.
Bron: Kaspersky Lab.

Percentage of graphical spam January – June 2007



Mogelijkheden en prijzen.

Makosoft Clean Mail wordt aangeboden vanaf € 10,00¹ per maand voor 5 gebruikers.²

Aantal gebruikers	Prijzen in € excl. btw. Per maand
5	10,00
10	17,20
25	35,99
50	45,85
75	59,21
100	91,64
150	137,49
200	183,28
250	182,57
500	274,86
meer dan 500	op aanvraag

Overige kosten.

Eenmalig: € 50,00 instelkosten per domein. Dit zijn de kosten voor het eenmalig aanmaken van uw instellingen en e-mailaccounts voor uw domein. Heeft u meerdere domeinen dan ontvangt u per extra domein een korting ad. € 25,00 per domein.

Per maand kunt u gratis 5 e-mailaccounts laten instellen. Indien meer dan 5 e-mailaccounts ingesteld moeten worden is een bedrag ad. € 5,00 per e-mailaccount verschuldigd.

Tip: zoveel mogelijk de e-mailaccounts op de laatste dag van de maand en vervolgens de resterende e-mailaccounts op de 1^e dag van de nieuwe maand laten instellen.

Aanpassen van MCM naar uw wensen is gratis. Denk bijvoorbeeld aan een e-mailadres dat MCM tegenhoudt (als spam ziet) en u wilt dit e-mailadres uitsluiten van filtering en e-mailberichten vanaf dat betreffende e-mailadres toch ontvangen.

Spammail wordt 30 dagen op onze server(s) voor u opgeslagen. Geheel gratis!

¹ Alle vermelde bedragen zijn excl. btw.

² Prijzen geldig tot 1-7-2009. Prijswijzigingen voorbehouden. Vraag naar de actuele prijzen.

Optioneel.

E-mailberichten bewaren.

U kunt geverifieerde e-mailberichten 30 dagen laten bewaren op de server(s) van Makosoft ICT. Dat betekent dat u op ons archief terug kunt vallen als e-mail verwijderd is vanaf uw eigen server. Voor prijzen: zie onze website www.makosoft.nl en download de spamcalculator (Excel vereist).

Restoren e-mailberichten.

Per maand kunt u 10 e-mailberichten gratis van onze servers laten restoren of (nogmaals) naar uw e-mailadres laten versturen. Indien meer dan 10 e-mailberichten gerestored en verzonden moeten worden is een bedrag ad. € 0,50 per e-mailbericht verschuldigd.

Beschikbaarheidsgarantie.

Wij garanderen standaard een beschikbaarheid van de dienst van 99,6% op jaarbasis. Dat betekent dat de dienst per jaar niet meer dan 35 uur ongepland down zal zijn. Wilt u een hogere beschikbaarheidsgarantie dan kunt u een beschikbaarheidsgarantie van 99,95%, overeenkomen (ofwel ca. 4 uren ongeplande uitvaltijd per jaar). Voor deze service berekent Makosoft ICT een bedrag ad. € 25,00 per maand.

Bereikbaarheid Makosoft ICT.

Onze servicedesk is geopend op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.30-17.00 uur. Tijdens deze dagen en tijden kunt u gratis contact opnemen met onze servicedesk. Wilt u uitbreiding van de bereikbaarheid van de servicedesk naar bijvoorbeeld zaterdag/zondag of wettelijk erkende feestdagen of andere tijden dan kunt u een serviceovereenkomst afsluiten.

Indien u kiest voor uitbreiding bereikbaarheid van onze servicedesk ontvangt u een storingsnummer waar u naar kunt bellen en uw boodschap kunt inspreken. U wordt in dit geval na kantoortijd binnen één uur teruggebeld. Binnen kantoortijd wordt u natuurlijk direct met onze servicedesk verbonden. U kunt gebruik maken van de servicedesk om wijzigingen laten uitvoeren (bijv. aanpassen filtering) of hernieuwd doorsturen van e-mail. Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van de bedragen en voorwaarden zoals onder "overige kosten" en "restoren e-mailberichten" vermeld zijn.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de mogelijkheden en prijzen.

Openstelling servicedesk	Tijd	Bedrag per maand in € excl. btw.	Terugbelactie
Werkdagen: Maandag t/m vrijdag	08.30-17.00 uur	Gratis; standaard.	n.v.t.
Werkdagen: Maandag t/m vrijdag	08.30-20.00 uur	€ 50,00	< 1 uur
Maandag t/m vrijdag inclusief zaterdag en zondag, doch exclusief wettelijke erkende feestdagen.	08.30-20.00 uur	€ 75,00	< 1 uur
Maandag t/m vrijdag, zaterdag en zondag, inclusief wettelijke erkende feestdagen doch exclusief 1 ^e kerstdag en 1 januari.	08.30-20.00 uur	€ 125,00	< 1 uur
Alle dagen.	08.30-22.00 uur	€ 250,00	< 1 uur

Alles nog eens samengevat.

Opties	Prijzen € excl. btw.	Toelichting
Instelkosten eenmalig voor een domein. Alle volgende domeinen € 25,00	50,00	
Instellen 5 e-mailaccounts per maand.	Gratis	
Instellen > 5 e-mailaccounts per maand; per account.	5,00	
Wijzigen filtering of aanpassen instellingen	Gratis	
30 dagen bewaren van spammail.	Gratis	
30 dagen bewaren van schone e-mail.	Zie de spamcalculator (gratis downloaden)	Kan per maand opgezegd worden.
Restoren tot maximaal 10 e-mail- berichten per maand.	Gratis	
Restoren vanaf 11 e-mail-berichten per maand.	0,50	Per e-mailbericht.
Beschikbaarheidsgarantie 99,6%	Gratis	
Beschikbaarheidsgarantie 99,95%	25,00	Per maand.
Bereikbaarheid servicedesk maandag t/m vrijdag 08.30-17.00 uur.	Gratis	
Uitbreiding bereikbaarheid servicedesk inclusief gegarandeerde reactietijden.	Volgens tabel.	Zie tabel onder "Bereikbaarheid Makosoft ICT".

Veel gestelde vragen (Frequently Ask Questions, FAQ's)

Hoe zit het met vertrouwelijkheid van mijn e-mail?

Uw e-mail is slechts enkele seconden op het systeem van Makosoft ICT aanwezig. Tijdens de aanwezigheid op het systeem wordt uw e-mail behandeld zoals wij in onze geheimhoudingverklaring hebben beschreven. De geheimhoudingverklaring is onderdeel van de overeenkomst.

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

Wat voor gegevens worden er door Makosoft Clean Mail bewaard?

Voor het zo effectief mogelijk filteren van spam worden van de e-mail de zogenaamde "headers" en wat extra informatie bewaard, onder andere van welk systeem wij de e-mail ontvangen. De inhoud of het leesbare deel van een gewone (geen spam of virus) e-mail wordt nooit bewaard. De inhoud van een e-mail die spam of virus(sen) bevat, wordt gedurende 30 dagen in quarantaine bewaard, zodat u deze nog kunt opvragen. Na deze 30 dagen wordt het volledige bericht automatisch verwijderd.

Hoe heb ik inzage in (beheer)gegevens van Makosoft Clean Mail?

Bij de dienst hoort een beheeromgeving die door Makosoft ICT wordt uitgevoerd. U hoeft dus zelf geen kennis van het systeem te hebben. Binnen deze omgeving kan Makosoft ICT op uw wens de in quarantaine geplaatste e-mail vrijgeven en aanpassingen doen.

Hoe lang worden de (beheer)gegevens door Makosoft Clean Mail bewaard?

De beheeromgeving 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 overzicht van de e-mail die wij in de voorgaande maand voor u hebben verwerkt. Wilt u meer gedetailleerde informatie, dan kunt u Makosoft ICT tegen meerprijs verzoeken om uitgebreidere rapportage.

Hoe effectief is Makosoft Clean Mail?

Voor virussen mag u een effectiviteit van 100% verwachten. Sinds de start van onze dienst in december 2006, is er nog geen virus door het virusfilter gekomen. Wij adviseren u echter dringend om zelf ook gebruik te maken van virusscanners op uw PC's, omdat e-mail niet het enige medium is waarmee virussen uw systemen binnen kunnen komen.

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 Makosoft Clean Mail niet alleen naar de inhoud van een e-mail kijkt om te beslissen of het spam is, of niet.

U kunt de servicedesk vragen om 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-mailserver 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-mailserver. Wordt deze ondersteund?

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

Hoe word ik aangesloten op Makosoft Clean Mail?

Nadat u de offerte ondertekend 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. Uiteraard overleggen wij hierover namens u met uw internet provider; dat is inbegrepen in de eenmalige setup kosten.

Hoe zit het met beschikbaarheid / wat als er een storing is bij Makosoft Clean Mail?

De infrastructuur van Makosoft Clean Mail is zeer betrouwbaar ontworpen. Wij beschikken over verschillende geografisch gescheiden locaties met verschillende internet providers. Daarnaast monitoren wij onze omgeving 24 uur per dag, alle dagen van het jaar.

Wij garanderen standaard een beschikbaarheid van de dienst van 99,6% op jaarbasis. Wilt u een hogere beschikbaarheidsgarantie dan kunt u gebruik maken van onze (optionele) beschikbaarheidsuitbreiding.

Hoe wordt e-mail door Makosoft Clean 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/subject-veld 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-mailserver (of die van uw provider) afgeleverd.

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

Wat als mijn e-mailserver tijdelijk niet bereikbaar is?

In dat geval is er niets aan de hand.

Uw e-mail wordt binnen Makosoft Clean Mail maximaal 120 uur (5 dagen) bewaard, u heeft dus ruim de tijd om uw e-mailserver 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. Uiteraard is het verstandig dat u in dit geval contact opneemt met ons.

Uitbreiding van opslagtijd is optioneel tot maximaal 30 dagen.