



## Leistungsbeschreibung für A1 Cloud Backup Service

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 24. November 2011.

Die A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Cloud Backup Service nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A1 Telekom Austria für Solutions (AGB Solutions) in der jeweils gültigen Fassung, sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) in der jeweils gültigen Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

Unter [www.A1.net](http://www.A1.net) findet sich im Internet die jeweils gültige Version dieser Leistungsbeschreibung.

Kunde des A1 Cloud Backup Service kann nur ein Unternehmer im Sinne des § 1 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sein.

### 1. Allgemeines

Mit A1 Cloud Backup Service erbringt A1 die Bereitstellung von Speicherplatz sowie einer entsprechenden Software zur laufenden, automatisierten, Speicherung von Daten („Backup“) gemäß vom Kunden eingestellter Parameter. Die Auswahl jener Daten, die durch das Backup bei A1 abgespeichert (und somit „gespiegelt“) werden sollen (= „Backup-Daten“) erfolgt durch den Kunden über die bereitgestellte Software. Die Datensicherung erfolgt durch automatisierten Abgleich und Anpassung des Datenbestandes bei A1 mit dem beim Kunden gespeicherten Datenbestand gemäß dem vom Kunden gewählten Intervall.

Das Service wird von A1 in ihrem Rechenzentrum innerhalb Österreichs, auf der A1 Austria Cloud Plattform betrieben. Cloud Services von A1 bieten Kunden on-demand, einfach, sicher und kosteneffizient eine leistungsstarke Arbeitsumgebung. Die eingesetzte Infrastruktur entspricht den state-of-the-art Qualitätskriterien in Ausstattung und Servicebetrieb von Hochsicherheitsdatenzentren.

Die Administration des A1 Cloud Backup Service erfolgt über ein Customer Selfcare-tool, den A1 Cloud Manager, durch den Kunden oder durch von Kunden beauftragten Mitarbeiter (Admin). Über einen Link kann der A1 Cloud Manager direkt mittels Benutzername und Kennwort im Kundencenter (<http://A1.net/cloudmanager>) erreicht werden.

### 2. Nutzungsvoraussetzungen

Um A1 Cloud Backup Service zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteil sind:

- Eine aufrechte Internetverbindung
- State of the Art Endgerät (z.B. Desktop oder Notebook)
- Windows 7, Windows Vista, Windows XP



#### Hinweis:

- Allfällige Datenverbindungskosten sind nicht Bestandteil des gegenständlichen Vertrages.
- Der Kunde hat seine sämtlichen Zugangsdaten, Passwörter und Schlüssel sorgfältig zu verwahren und nicht an (unbefugte) Dritte weiterzugeben. Bei Verdacht des Missbrauches hat der Kunde A1 unverzüglich zu informieren. Der Kunde haftet A1 für jeden aus von ihm zu vertretender missbräuchlicher Verwendung entstandenen Schaden. Allfällige Zugangsdaten, Passwörter und Schlüssel werden dem Kunden entweder elektronisch an die zuletzt bekannt gegebene Kontakt E-Mail Adresse oder postalisch an die zuletzt bekannt gegebene Adresse übermittelt.
- Um dem Kunden die Möglichkeit zur Rücksicherung der Backup-Daten zu geben, werden die gespeicherten Backup-Daten nach Deaktivierung des Service noch 30 Tage gespeichert. In dieser Zeit kann das Service reaktiviert werden.
- Eine Nutzung von A1 Cloud Backup Service über Access-Produkte eines Dritt-Anbieters ist möglich. Für eventuelle die Nutzung beeinträchtigende Beschränkungen durch das Access-Produkt haftet A1 nur soweit dieses durch A1 erbracht wird gemäß den dafür maßgeblichen AGB, EB und LB.
- Updates werden automatisch durchgeführt.

### 3. Beschreibung der Pakete

A1 Cloud Backup Service sind als nachstehende Pakete verfügbar:

Cloud Pakete:

	SERVICE	Cloud Paket
<b>A1 Cloud Backup Service</b>	x	
A1 Cloud Backup		x

Verfügbare Cloud Optionen:

	CLOUD PAKET	CLOUD OPTION
<b>A1 Cloud Backup</b>	x	
A1 Cloud Storage Upgrade (5 GB)		x

#### 3.1 A1 Cloud Backup

Mittels der bereitgestellten Software, die vom Kunden nach dem Download auf seinem PC



zu installieren ist, erfolgt die Verschlüsselung der Daten mit dem vom Kunden gewählten Schlüssel direkt beim Kunden.

Die Backup-Daten werden ausschließlich in verschlüsselter Form an A1 übertragen und abgespeichert. Die Verbindung vom Kunden zum Backup Server passiert über SSL (Secure Socket Layer). Für die Verschlüsselung der Daten wird wahlweise AES (Advanced Encryption Standard) 256 oder 128 verwendet. Der zur Verschlüsselung der Backup-Daten (durch die Software am Kunden PC) verwendete Schlüssel wird durch den Kunden selbst gewählt und ist A1 nicht bekannt und kann somit durch A1 im Falle etwa eines Verlustes nicht wiederhergestellt werden.

A1 weist daher ausdrücklich darauf hin, dass der Kunde für die Sicherheit seines persönlichen Schlüssels alleine verantwortlich ist. Er hat seinen zur Ver- und Entschlüsselung seiner Backup-Daten generierten persönlichen Schlüssel sorgfältig, ordentlich und sicher zu verwahren. A1 empfiehlt dem Kunden dringend, umgehend nach Wahl des persönlichen Schlüssels eine Sicherungskopie (z.B. aufschreiben) desselben anzulegen und diesen entsprechend der Haltbarkeit des verwendeten Mediums in den erforderlichen Zeitabständen zu erneuern, eventuell ihn durch Hinterlegung vor Verlust zu schützen.

A1 übernimmt keinerlei Haftung für Schäden, die aus dem Verlust, der Zerstörung oder sonstiger – aus welchem Grund auch immer entstandenen – Nichtverfügbarkeit des persönlichen Schlüssels entstehen.

Die Auswahl der Backup-Daten wird ausschließlich durch den Kunden getroffen, die Übertragung und Sicherung der Backup-Daten erfolgt ausschließlich im Auftrag des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, sich mit der Software und dem bereitgestellten Handbuch vertraut zu machen. A1 übernimmt keinerlei Haftung für allfällige Schäden, wie insbesondere Datenverlust, wenn diese aus Anwendungsfehlern des Kunden, so etwa durch falsch eingestellte Parameter (etwa Daten die vergessen wurden, Daten die am falschen Ort abgespeichert wurden, etc..) resultieren.

A1 weist ausdrücklich darauf hin, dass A1 Cloud Backup nicht geeignet ist, als externer (Langzeit-) Speicher für Daten verwendet zu werden, die Verwendung als solcher durch den Kunden erfolgt ausschließlich auf seine Gefahr, für dabei verloren gegangene Daten übernimmt A1 keinerlei Haftung.

A1 weist weiters darauf hin, dass der Nutzung von A1 Cloud Backup ein Datentransfer immanent ist. Insbesondere bei der erstmaligen Übertragung kann je nach der Größe des vom Kunden gewählten Datenbestands ein nicht unbeträchtlicher Datentransfer und damit für den Kunden Zusatzkosten beim Access-Produkt entstehen. Dafür ist der Kunde allein verantwortlich, A1 übernimmt keinerlei Haftung für solcherart dem Kunden entstandene Zusatzkosten.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für eine allfällig von ihm gewünschte Rücksicherung im Falle einer – unabhängig von welcher Partei und aus welchem Grund veranlassten - Vertragsbeendigung. A1 übernimmt keinerlei Haftung für im Zuge der Vertragsbeendigung gelöschte und damit für den Kunden verloren gegangene Daten.

A1 Cloud Backup beinhaltet 5 GB an Speicherplatz.

### 3.2 Cloud Optionen



Zusätzlicher Speicherplatz für A1 Cloud Backup kann in 5 GB Schritten gekauft werden.

#### **4. A1 Austria Cloud Smartphone Optionen**

Das Cloud Paket A1 Cloud Backup kann auch als Option mit bestimmten A1 Tarifen kombiniert werden. Es gelten die dafür maßgeblichen LB und EB der gewählten Tarifoption.

Die A1 Austria Cloud Smartphone Optionen können nur zum Ende der entsprechenden Rechnungsperiode gekündigt werden.

#### **5. Administration**

Im Rahmen der Online Registrierung bestimmt der Kunde die notwendigen Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) für den A1 Cloud Manager. Der Admin ist sowohl für die kundenseitige Administration der Pakete zuständig als auch Ansprechpartner gegenüber A1.

Dem Admin werden zur Konfiguration der Pakete insbesondere folgende Funktionen im A1 Cloud Manager zur Verfügung gestellt:

- Benutzer anlegen, ändern und löschen
- Pakete zu Benutzern zuordnen, ändern und löschen

#### **6. Serviceparameter**

6.1 Nutzungszeit: Montag bis Sonntag, 00:00 bis 24:00 Uhr.

Die Nutzungszeit ist der Zeitraum, in dem die grundsätzliche Leistung dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung steht.

6.2 Beobachtungszeitraum: Kalendermonat

Der Beobachtungszeitraum ist der kalendarische Zeitraum, in dem die Verfügbarkeit gemessen wird.

6.3 Verfügbarkeit A1 Austria Cloud Plattform: 99,9%

Die Verfügbarkeit ist das in Prozent ausgedrückte Verhältnis zwischen der Zeit, in der eine vereinbarte Leistung vertragskonform nutzbar war, und dem Beobachtungszeitraum.

6.4 Service Zeiten Anruf Annahme: Mo-So von 0.00 – 24.00 Uhr (Top)

6.5 Service Line Rufnummer: 0800 664 810



6.6 Servicezeiten Fehlerbehebung: Mo-Sa, wenn Werktag, von 7.00 – 19.00 Uhr (Business)

6.7 Reaktionszeit Fehlerbehebung: 2 Stunden (Business)

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Beginn der Lösungszeit und einer qualifizierten Rückmeldung an den Kunden.

6.8 Lösungszeiten Fehlerbehebung (kritische Fehler): 8 Stunden (Business)

Die Lösungszeit ist der Zeitraum zwischen Bestätigung der Fehlerannahme oder proaktiver Störungserkennung und der Lösung.

Kritische Fehler: Die vertragmäßige Nutzung des Service ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Das heißt, dass der Fehler u. a. schwerwiegenden Einfluss auf die Abwicklung der Geschäftsprozesse oder auf die Sicherheit hat. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen. Funktionsbezogene Beispiele sind Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust, Datenzerstörung und falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten, gravierende Unterschreitung von vereinbarten Leistungsdaten des Systems (z. B.: Performance, Antwortzeiten).

6.9 Wartungsfenster

Die regelmäßige Wartung von Services der A1 kann eine geplante Serviceunterbrechung erforderlich machen. Daher werden Unterbrechungen, die zur Wartung des Service erforderlich sind, für einen im Voraus definierten Zeitraum, dem so genannten Wartungsfenster, von der A1 geplant. Darüber hinaus können von der A1 außerordentliche Wartungsarbeiten durchgeführt werden, die außerhalb des Wartungsfensters betriebsnotwendig sind. Fremdverzögerungen können zu einer nicht von A1 zu verantwortenden Verlängerung der Wartungsarbeiten führen.

Das Wartungsfenster ist jeweils Donnerstag 21:00 Uhr bis Freitag 02:00 Uhr.

## 7. Vertragsabschluss

Sofern A1 eine Online-Bestellung von A1 Cloud Backup Service anbietet, kommt diesfalls der Vertrag zwischen A1 und dem Kunden über die Nutzung von A1 Cloud Backup Service im Wege des elektronischen Fernabsatzes durch Registrierung auf dem Portal (<http://A1.net/cloudregister>) zustande

## 8. Vertragsbeendigung

Pakete und Optionen können abgesehen von Punkt 4 dieser LB durch den Admin im Customer Selfcare-tool jederzeit an- und abgemeldet werden.

## 9. Erklärungen



Rechtlich bedeutsame Erklärungen der A1 können dem Kunden an seine bei Vertragsabschluss bekannt gegebene Kontakt E-Mail Adresse rechtswirksam mitgeteilt werden. Rechtlich bedeutsame Erklärungen der A1 gelten an der zuletzt vom Kunden bekannt gegebenen E-Mail Adresse als zugegangen.

## **10. Nutzungsbedingungen**

Der Kunde verpflichtet sich, A1 Cloud Backup Service nur im Einklang mit allen anwendbaren Rechtsvorschriften und gemäß diesen Nutzungsbedingungen sowie den anwendbaren AGB, EB und LB zu verwenden und den bereitgestellten Dienst bzw. Speicherplatz insbesondere nicht zur Speicherung oder Verbreitung gesetzwidriger Inhalte zu verwenden. Der Kunde verpflichtet sich, gegenüber A1 die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der Rechtsvorschriften zu übernehmen. Der Kunde verpflichtet sich weiters, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen oder von anderen in Anspruch nehmen zu lassen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt oder für A1 sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Der Kunde wird A1 jedenfalls von allen Ansprüchen Dritter aufgrund der Verletzung dieser Verpflichtungen auf erstes Ansuchen und in vollem Umfang schad- und klaglos halten. Eine nicht zweckentsprechende Nutzung von A1 Cloud Backup Service durch Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen berechtigt A1, die Erbringung von Leistungen gemäß den AGB Solutions gänzlich oder teilweise zu verweigern (Sperrung). Weiters stellt ein solcher Verstoß einen wichtigen Grund im Sinne der AGB Solutions dar, der A1 berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.