



# Leistungsbeschreibung für A1 Cloud Collaboration Service

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 24. November 2011.

Die A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Cloud Collaboration 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 Collaboration Service kann nur ein Unternehmer im Sinne des § 1 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sein.

## 1. Allgemeines

A1 Cloud Collaboration Service bietet eine Plattform für Kommunikation und Zusammenarbeit in- und außerhalb des Unternehmens des Kunden. Mitarbeiter des Kunden (Benutzer) können im Büro oder unterwegs von vielen derzeit genutzten Endgeräten (z.B. Smartphones, Laptops, Tabletc, usw.) auf Microsoft Exchange 2010, Microsoft SharePoint 2010 und Microsoft Lync zugreifen.

A1 Cloud Collaboration Service kann in verschiedenen standardisierten Paketen bezogen werden, wobei unterschiedliche Pakete flexibel nach Bedarf der einzelnen Benutzer bezogen und kombiniert werden können. Mit A1 Cloud Collaboration Service werden Microsoft Exchange 2010, Microsoft Lync und SharePoint 2010 als Cloud-basierende Services zur Verfügung gestellt.

- Auf Basis Microsoft Exchange 2010, der führenden Messagingplattform, bietet A1 Cloud Collaboration Service professionelle E-Mail Kommunikation sowie Nutzung von Daten wie Kalender, Aufgaben und Kontakten. Microsoft Exchange bietet Zuverlässigkeit, Benutzerfreundlichkeit sowie umfangreiche Funktionen und Sicherheit.
- Microsoft Lync ist eine Kommunikationsplattform für Instant Messaging sowie Audio- und Videokonferenzen. Mit Microsoft Lync können Online Meetings abgehalten und mit Online Bildschirmfreigabe gemeinsam an Projekten gearbeitet werden.
- Durch den Zugriff auf Microsoft SharePoint 2010 wird die Zusammenarbeit erleichtert, auch innerhalb von Organisationsgrenzen und über diese hinaus.

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 Collaboration Service erfolgt über ein Customer Selfcare-tool, dem 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 Collaboration Service zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

- Eine aufrechte Internetverbindung
  - State of the Art Endgerät (z.B. Desktop oder Notebook)
  - Allenfalls mobile Endgeräte mit ActiveSync Unterstützung
  - Microsoft Outlook 2010 oder Microsoft Office Outlook 2007, Windows XP oder höher, bei Nutzung von Microsoft Outlook (nicht Produktbestandteil)
  - Voraussetzung für den Vertragsabschluss ist eine gültige Registrierung des Kunden am A1.Net Portal
  - Zustimmung zum Endbenutzerlizenzvertrag
  - Internet Browser zum Zugriff auf den A1 Cloud Manager, Outlook Web App und SharePoint
- 
- Voraussetzungen für die Nutzung von Outlook Web App
    - Internet Explorer 7 oder höher
    - Firefox 3 oder höher
    - Chrome 3 oder höher
    - Safari 3 oder höher auf Mac OS X 10.5

Für andere Browser stehen nicht alle Funktionen zur Verfügung.  
Outlook Web App kann über <https://mail.austriacloud.at> erreicht werden.

- Voraussetzungen für die Nutzung von Microsoft Lync (Client)
  - Administrationsrechte für die Client Installation
  - Windows XP (Service Pack 3), Windows Vista, oder Windows 7
  - Intel Pentium 4, AMD Athlon 64, oder ähnlich
  - RAM: 1 GB (Windows XP) bzw. 2 GB (Windows Vista, oder Windows 7)
  - Mikrofon und Lautsprecher für Audio Konferenzen
  - USB 2.0 Webcam oder RoundTable Device für Video Konferenzen

Der Microsoft Lync Client steht im A1 Cloud Manager zum Download bereit.

- Voraussetzungen für die Nutzung von Microsoft SharePoint
  - Internet Explorer 7 (32-bit) oder höher

Unterstützung mit Einschränkungen:



- Internet Explorer 7 (64-bit) oder höher
- Firefox 3.6 oder höher
- Safari 4.04

#### Hinweis:

- Das Service inkludiert unlimitiertes Datenvolumen innerhalb Österreichs zum Senden und Empfangen von E-Mails sowie Synchronisation von Kalender, Kontakten, Aufgaben mittels Microsoft Exchange ActiveSync, POP3, IMAP, SMTP. Gilt für A1 Mobil Tarife auf welche die AGB Mobil oder AGB Business anwendbar sind.
- Allfällige andere 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.
- Der Benutzer einer Option mit Microsoft Exchange E-Mail kann maximal:
  - E-Mails mit einer Brutto E-Mailgröße von 100 MB versenden
  - 1.500 E-Mails pro Tag verschicken
  - 30 E-Mails pro Minute verschicken
  - 1.000 Empfänger innerhalb einer E-Mail adressieren

A1 bietet andere Lösungen für den Massenversand von E-Mails an.

- Der Benutzer einer Option mit Microsoft SharePoint kann maximal Dateien mit maximal 50 MB uploaden.
- Werden Objekte in Microsoft Exchange von Benutzern gelöscht, bleiben diese im „gelöschte Objekte Ordern“ und können vom Benutzer wiederhergestellt werden. Nach Entfernung des Objekts aus dem „gelöschte Objekte Ordern“ durch den Benutzer werden die Objekte noch 14 Tage von A1 gespeichert.
- Werden Microsoft Exchange Postfächer durch den Admin gelöscht können die Daten nicht wiederhergestellt werden.
- Werden in Microsoft SharePoint Dateien von Benutzern aus Site Collections gelöscht, bleiben diese 30 Tage im Papierkorb und können vom Benutzer wiederhergestellt werden bevor sie automatisch entfernt werden. Aus dem Papierkorb des Benutzers entfernte Dateien können vom Admin bis zu 30 Tage nach Löschung wiederhergestellt werden.
- Werden SharePoint Site Collections durch den Admin gelöscht können die Daten nicht wiederhergestellt werden.
- Eine Nutzung von A1 Cloud Collaboration 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 Collaboration Service sind als nachstehende Pakete verfügbar:

	SERVICE	CLOUD PAKET
<b>A1 Cloud Collaboration Service</b>	x	
A1 Cloud Basic		x
A1 Cloud Mobility		x
A1 Cloud Professional		x
A1 Cloud SharePoint Package		x

Für A1 Cloud Collaboration Service Pakete sind folgende Optionen verfügbar:

	CLOUD PAKET	CLOUD OPTION
<b>A1 Cloud Basic, A1 Cloud Mobility</b>	x	
A1 Cloud Lync Conferencing		x
A1 Cloud Storage Upgrade (5 GB)		x

	CLOUD PAKET	CLOUD OPTION
<b>A1 Cloud Professional</b>	x	
A1 Cloud Lync Conferencing		x
A1 Cloud BlackBerry User		x
A1 Cloud Storage Upgrade (5 GB)		x

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

#### 3.1 A1 Cloud Basic, A1 Cloud Mobility, A1 Cloud Professional

E-Mail und Messaging wird in drei Ausprägungen (A1 Cloud Basic, A1 Cloud Mobility, A1 Cloud Professional) mit jeweils unterschiedlichen Funktionen (siehe Tabelle) angeboten.



Für jeden einzelnen Benutzer kann aus 3 unterschiedlichen Paketen gewählt werden. Die Pakete basieren auf Microsoft Exchange 2010 und Microsoft Lync.

Funktionen	A1 Cloud Basic	A1 Cloud Mobility	A1 Cloud Professional
<b>Microsoft Exchange E-Mail</b>			
Gemeinsames Firmenadressbuch	x	x	x
Outlook Web App	x	x	x
Kalender, Kontakte, Aufgaben	x	x	x
E-Mails von anderen E-Mail-Konten empfangen (z.B. gmail, hotmail, gmx)	x	x	x
Email Weiterleitung einrichten	x	x	x
Send on behalf und Send as	x	x	x
POP3 (E-Mails werden auf den PC heruntergeladen und am Server gelöscht)	x	x	x
IMAP4 (E-Mails bleiben am Server gespeichert)	x	x	x
Microsoft Exchange ActiveSync (synchronisiert Kalender, Kontakte, Aufgaben mit dem Smartphone)		x	x
MAPI (synchronisiert Kalender, Kontakte, Aufgaben mit dem Microsoft Outlook Client)			x
Gemeinsame Einsicht in Kalender, Kontakte, Aufgaben			x
Postfachgröße	500 MB	2 GB	5 GB
<b>Microsoft Lync</b>			
Online Status Anzeige	x	x	x
Sofortnachrichten	x	x	x
Online Bildschirmfreigabe	x	x	x



Online Meetings (Audio/Video)	2 Teilnehmer	2 Teilnehmer	2 Teilnehmer
<b>Domain</b>			
Subdomain .austriacloud.at	x	x	x
Eigene Domain	Optional, Domain nicht inkludiert	Optional, Domain nicht inkludiert	Optional, Domain nicht inkludiert
<b>Security Service</b>			
Anti Virus & SPAM Filter	x	x	x
SSL Security	x	x	x

### 3.2 A1 Cloud SharePoint Package

Sharepoint ermöglicht die Zusammenarbeit mehrerer Benutzer durch eine zentrale Dokumentenablage. A1 Cloud SharePoint Package basiert auf Microsoft SharePoint 2010.

A1 Cloud SharePoint Package beinhaltet 10 GB an Speicherplatz und Zugriff für eine unbeschränkte Anzahl an Benutzern, welche entweder ein A1 Cloud Mobility oder A1 Cloud Professional Paket im Rahmen von A1 Cloud Collaboration Service nutzen. Andere Benutzer (intern oder extern) benötigen eine A1 Cloud SharePoint User Cloud Option.

SharePoint bietet folgende Funktionen:

- Zentrale Datenablage für alle Informationen wie Dokumente, Webinhalte oder Rich Media
- Die Möglichkeit aktuelle Informationen allen berechtigten Benutzern lokal wie mobil zur Verfügung zu stellen
- Community Plattform für den Informationsaustausch
- Automatische Benachrichtigung über Änderungen aller Art
- Effiziente Such- und Filterfunktionen

### 3.3 Cloud Optionen

Folgende Cloud Optionen können ergänzend zu den Cloud Paketen genutzt werden.

#### 3.3.1 A1 Cloud Lync Conferencing

A1 Cloud Lync Conferencing erweitert die in den Paketen A1 Cloud Basic, A1 Cloud Mobility, A1 Cloud Professional enthaltenen Lync Funktionalitäten um die Möglichkeit



Online Meetings (Audio/Video) mit mehr als zwei Teilnehmern (maximal 250 Teilnehmer) zu veranstalten.

### 3.3.2 A1 Cloud BlackBerry User

A1 Cloud BlackBerry User ermöglicht den mobilen Zugriff z.B. auf E-Mail, Kalender und Kontakte mit einem BlackBerry Endgerät. Voraussetzung ist der Bezug des A1 Cloud Professional Pakets.

Eine A1 Cloud BlackBerry User Option ist jeweils nur für ein A1 Cloud Professional Paket nutzbar. Eine eingehende E-Mail wird automatisch in Kopie an das BlackBerry Endgerät gesendet. Die Benachrichtigung sowie das Lesen, Bearbeiten und Versenden der E-Mail und etwaigen Anhängen sind, abhängig vom jeweiligen BlackBerry Endgerät, möglich. Die A1 Cloud BlackBerry User Option ermöglicht außerdem die Anzeige und die Verwaltung von Terminen (Kalender), Aufgaben, Notizen und Kontakten.

### 3.3.3 A1 Cloud Storage Upgrade (5 GB)

Der Speicherplatz für die A1 Cloud Basic, A1 Cloud Mobility, A1 Cloud Professional, A1 Cloud SharePoint Package kann in 5 GB Schritten erweitert werden.

Es können pro Benutzer maximal sechs Erweiterungen je Paket erworben werden.

### 3.3.4 A1 Cloud SharePoint User

A1 Cloud SharePoint User ermöglicht den Zugriff auf A1 Cloud SharePoint Package für Benutzer (intern oder extern) ohne ein A1 Cloud Mobility oder A1 Cloud Professional Paket.

## 4. Subdomain .austriacloud.at

Kunden benötigen für die Nutzung von A1 Cloud Collaboration Service eine Domain. Dies kann eine eigene Kundendomain oder eine Subdomain von .austriacloud.at sein, welche im Rahmen des Service zur Verfügung gestellt wird.

Bei Nutzung der Subdomain .austriacloud.at kann der Kunde einen Wunschnamen wählen. Markennamen dürfen nur als Subdomain registriert werden, wenn der Kunde auch Inhaber der Marke ist. A1 ist nicht verpflichtet zu prüfen, ob die registrierte Subdomain im Einklang mit allen anwendbaren Rechtsvorschriften ist. Hierfür ist der Kunde verantwortlich.

Subdomains werden bei Vertragsbeendigung oder bei Inaktivität von 30 Tagen (= keine aktiven Services) wieder freigegeben.

## 5. A1 Austria Cloud Smartphone Optionen

Die Cloud Pakete A1 Cloud Basic, A1 Cloud Mobility, A1 Cloud Professional können auch als Option mit bestimmten A1 Tarifen kombiniert werden. Es gelten die dafür maßgeblichen LB und EB der gewählten Tarifoption.

Die Mindestvertragsdauer im Sinne der AGB Solutions beträgt bei A1 Cloud Mobility und A1 Cloud Professional 24 Monate. Es kann nur eine der beiden angeführten Optionen pro



Anschluss angemeldet werden. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ist vom Kunden ein Restentgelt zu bezahlen. Dieses entspricht den bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer zu entrichtenden monatlichen Entgelten.

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

## 6. 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

Folgende Möglichkeiten können unter anderem für die Administration von Exchange bzw. Mail Funktionalitäten genutzt werden:

- Anlage unterschiedlicher Postfach Rollen wie z.B. Räume, Equipment
- Administration von Verteilergruppen
  - Verteilergruppen sind eine Gruppe von Benutzern, Kontakten oder Gruppen. Verteilergruppen vereinfachen das senden von E-Mails an größere Gruppen (z.B. Abteilungen).
- Abwesenheitsassistent zentral verwalten
- Delegation von Mailboxberechtigungen (unterschiedliche Berechtigungen wie z.B. send on behalf oder send as)
  - Mit Send on behalf kann anderen Benutzern die Möglichkeit gegeben werden E-Mails und Kalender eines Benutzers zu verwalten. Diese Funktion wird typischerweise zwischen Führungskräften und Assistenten verwendet.
  - Send as ermöglicht Benutzern E-Mails von Postfächern anderer Benutzer zu senden.
- Haftungsausschlüsse / Disclaimer einrichten (Fußzeile bei allen versendeten E-Mails)
- Externe Kontakte im Adressbuch einrichten
  - Externe Kontakte sind Personen außerhalb des Unternehmens, welche im gemeinsamen Firmenadressbuch angezeigt werden können.
- Mobile Device Management
  - Remote Wipe mittels Exchange ActiveSync oder BlackBerry Enterprise Server.
  - Definition von Policies



- Definition ob ein Postfach im gemeinsamen Firmenadressbuch sichtbar oder versteckt sein soll

## 7. Paketwechsel

Kunden können zwischen den Paketen A1 Cloud Basic, A1 Cloud Mobility, A1 Cloud Professional jederzeit wechseln und Cloud Optionen an- oder abwählen.

Bei A1 Austria Cloud SmartPhone Optionen ist ein Wechsel erst nach Ablauf der Mindestvertragsdauer möglich.

## 8. Serviceparameter

8.1 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.

8.2 Beobachtungszeitraum: Kalendermonat

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

8.3 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.

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

8.5 Service Line Rufnummer: 0800 664 810

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

8.7 Reaktionszeit Fehlerbehebung: 2 Stunden (Business)

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

8.8 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 vertragsmäßige 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).

## 8.9 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 A1 geplant. Darüber hinaus können von 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.

## 9. Vertragsabschluss

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

## 10. Vertragsbeendigung

Sofern in dieser LB nichts anderes geregelt (Punkt 5) können Pakete und Optionen durch den Admin im Customer Selfcare-tool jederzeit an- und abgemeldet werden,

## 11. 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.

## 12. Nutzungsbedingungen

Der Kunde verpflichtet sich, A1 Cloud Collaboration 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 Collaboration 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.