



## **Leistungsbeschreibung für A1 E-Mail Business und A1 WebSpace Business**

### **(LB A1E-Mail Business und A1 WebSpace Business)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 14. Juni 2011 für neue Bestellungen. Die auf Grundlage bisheriger veröffentlichter LB Business E-Mail und Business WebSpace abgeschlossenen Verträge bleiben davon unberührt. Eine Neubestellung von Produkten und/oder ein Produktwechsel ist unter Zugrundelegung bisheriger Leistungsbeschreibungen allerdings nicht mehr möglich.

Die A1 Telekom Austria erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 E-Mail Business und A1 WebSpace Business nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A1 Telekom Austria für Kommunikationslösungen (AGB Komm) in der jeweils geltenden Fassung sowie nach den für diese Produkte maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

Eine Kundeneigene Domain ist Voraussetzung, damit die Produkte A1 E-Mail Business und A1 WebSpace Business für den Kunden eingerichtet und andererseits vom Kunden genutzt werden können. Der Kunde ist verpflichtet, das Internet unter Beachtung aller anwendbaren Gesetze und der Bestimmungen betreffend "illegale und schädigende Inhalte" (Verhaltenskodex siehe Beilage zu dieser LB) zu nutzen und die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen oder von anderen in Anspruch nehmen zu lassen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt, oder für die A1 Telekom Austria oder andere Rechner sicherheits- oder betriebsgefährdend ist.

Allfällige Gesprächs-, und Datenverbindungskosten, für das Nutzen der Produkte A1 E-Mail Business und A1 WebSpace Business und deren Add On, z.B. Mobilentgelte, sind nicht inkludiert oder Bestandteil dieser Produkte.

### **1 A1 E-Mail Business**

A1 E-Mail Business bietet die E-Mail Produkte: A1 Mailboxen Business, A1 Exchange Mailbox und A1 Reseller Mailboxen Business, in unterschiedlichen Ausprägungen.

Die Administration der A1 E-Mail Business Produkte erfolgt über ein Online Selfcaretool, dem Business Mailmanager, durch den Kunden (Admin) selbst. Der Business Mailmanager ist über einen Link im Kundencenter (<http://A1.net/business>) erreichbar und mittels Benutzername und Kennwort geschützt.



Mit dem Business Mailmanager kann der Kunde (produktabhängig) z.B.:

- Mailboxen Business anlegen, ändern und löschen
- Exchange Mailboxen kaufen und kündigen
- Viren- und Spamfilter aktivieren und deaktivieren (beim Produkt A1 Mailboxen Business)
- Verrechnungsrelevante Add-On's aktivieren/kaufen und deaktivieren/kündigen

Aufgrund eines Domainsplitbetriebes ist es möglich, mit einer oder mehreren Domains Mailboxen über zwei A1 E-Mail Business Produkte (Mailplattformen) verteilt zu betreiben.

Voraussetzung für einen Domainsplitbetrieb:

- Mailboxen Business + Hosted Exchange Mailbox

Jedem Business Mailmanager, ausgenommen für A1 Reseller Mailboxen Business, werden pro Kalendermonat 50 freie Mobil-Benachrichtigungen (SMS) zur Verfügung gestellt. Freie Mobil-Benachrichtigungen, die mit Ablauf des Kalendermonats nicht verbraucht wurden, verfallen. Werden die freien Mobil-Benachrichtigungen überschritten, so werden ab dem Zeitpunkt der Überschreitung Entgelte pro Mobil-Benachrichtigung verrechnet. Der Kunde kann die Nutzung nach Verbrauch der 50 freien Mobil-Benachrichtigungen im Business Mailmanager generell sperren. Beim Versand einer Mobil-Benachrichtigung an eine inländische Rufnummer wird der Wert „1 Mobil-Benachrichtigung“ abgebucht. Bei Versenden einer Mobil-Benachrichtigung an eine ausländische europäische Rufnummer wird der Wert „2 Mobil-Benachrichtigungen“ abgebucht.

## **1.1 A1 Mailboxen Business**

Bei A1 Mailboxen Business handelt es sich um die Bereitstellung einer elektronischen Kommunikationslösung, die das Senden und Empfangen von E-Mails ermöglicht. Telekom Austria stellt Mailboxen für die elektronische Kommunikation zur Verfügung. Es werden 4 Produktausprägungen (Pakete) angeboten, die sich in der Anzahl der inkludierten Mailboxen unterscheiden. Jedes Paket ist mit einem Business Mailmanager ausgestattet. Jede Business Mailbox hat 1 GB Speicher.

### A1 Mailboxen Business

Die A1 Mailboxen Business können von den Benutzern mit einem E-Mailprogramm (z.B.: MS Outlook, MS Outlook Express, ...) und/oder mit Webmail verwendet werden. Voraussetzung für das Versenden von E-Mails via E-Mailprogramm ist, dass die Funktion „SMTP Authentifizierung“ aktiviert ist. Dabei gelten die gleichen Einstellungen wie für den Posteingang.

A1 Telekom Austria stellt für den Benutzer ein Business Webmail im Kundencenter (<http://A1.net/business>) zur Verfügung. Diese ermöglicht dem Benutzer, einerseits auf jedem Computer mit Internetzugang und einem Browser weltweit E-Mails zu senden und zu empfangen und andererseits weiterführende Einstellungen in seiner Business Mailbox vorzunehmen.



E-Mails können an bis zu 1.000 Empfänger gleichzeitig gesendet werden und sind mit einer Brutto E-Mailgröße von max. 100 MB limitiert. A1 Telekom Austria behält sich das Recht vor, den E-Mailversand des Kunden zu sperren, wenn der Kunde durch den Versand von E-Mails im Zusammenhang mit unerwünschter Werbung mittels elektronischer Post (Spam) gebracht wird.

#### Mobil-Benachrichtigung (SMS)

Der Kunde kann sich über den Eingang von E-Mails, bei Kalenderterminen und Aufgaben, die beim Kunden in seine von ihm ausgewählten Business Mailboxen auf dem Mailserver der A1 Telekom Austria an die vom Kunden angegebenen Mobilrufnummern seines europäischen Mobilfunkanbieter anfallen, benachrichtigen lassen. Die Mobil-Benachrichtigung kann in Abhängigkeit vom Gerätetyp des kundenseitig verwendeten Mobiltelefons entweder in Form eines WAP-Push oder einer SMS (Short Message Service) erfolgen. Die Auswahl eines erforderlichen WAP-Push bzw. SMS fähigen Mobiltelefons, sowie eines europäischen Mobilfunkanbieters obliegt dem Kunden. Angaben betreffend für den Dienst notwendigen Einstellungen am Endgerät sind der Bedienungsanleitung des Herstellers des Mobiltelefons zu entnehmen oder beim Mobilfunkanbieter zu erfragen. Die Mobil-Benachrichtigung enthält dabei den Absender und den Betreff (bzw. die ersten Zeichen des Betreffs) des E-Mails. Des Weiteren können SMS mittels Business Webmail bzw. mittels E-Mailprogramm an europäischen Mobilfunkanbieter gesendet werden. Der SMS Versand erfolgt indem die Zielrufnummer mit @smssenden.at erweitert wird.

Sollte eine Zustellung der Mobil-Benachrichtigung aus Gründen, die im Einflussbereich des Mobilfunkanbieters liegen nicht möglich/erfolgt sein, wird die Benachrichtigung dennoch verrechnet.

Über Business Webmail im Business Kundencenter (<http://A1.net/business>) kann der Kunde die Mobilrufnummer sowie Aktivierung/Deaktivierung der Mobil-Benachrichtigung individuell einstellen.

#### Viren- und Spamfilter

Mit dem mandantenfähigen (vom Kunden selbst individuell einstellbaren) Viren- und Spamfilter wird der E-Mail Verkehr des Kunden, bevor er in die von A1 Telekom Austria zur Verfügung gestellten A1 Mailboxen Business der Benutzer gelangt, zentral auf einen eventuellen Virenbefall und auf Spam untersucht. Der Viren- und Spamfilter schützt vor eventuell schädlichen Programmen wie zum Beispiel Viren, Würmern oder Trojanern und vor Spam. Im Business Mailmanager ist es möglich, den einzelnen Business Mailboxen des Kunden verschiedene Regeln zuzuweisen, nach denen der E-Mail Verkehr gescannt werden soll. Ebenso kann festgelegt werden, wie mit einem virenfizierten E-Mail oder Spam E-Mail verfahren wird. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass E-Mails anhand der vom Kunden individuell festzulegenden Parameter auf Viren und Spam untersucht werden. Die Konfiguration liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Der weitere Umgang mit virenfizierten E-Mails und Spam E-Mails obliegt dem Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, bestehende rechtliche, insbesondere arbeits- und datenschutzrechtliche Bestimmungen einzuhalten.



#### Aktion mit Spam E-Mails:

E-Mail löschen, Betreff markieren oder in den Spamverdachtsordner verschieben mit der Möglichkeit der Definition von 3 individuellen Filterregeln (kein Spam oder Spam).

#### Aktionen mit Virenfizierten E-Mails:

E-Mail löschen, Virenfizierte Anlage löschen oder Virus löschen.

Weiters enthält der Viren- und Spamfilter einen Attachmentblocker mit der Möglichkeit bis zu 3 Dateitypen zu blocken.

Die zur Verfügung gestellten Produktausprägungen entsprechen dem verfügbaren Stand der Technik bei der Bekämpfung von Viren und Spam E-Mails. Dennoch kann, insbesondere aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Viren und Spam E-Mails, ein vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Viren und Spam E-Mails seitens A1 Telekom Austria nicht ermöglicht werden.

Eine Beschädigung oder Vernichtung von Datenbeständen des Kunden kann trotz größtmöglicher Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden. Die A1 Telekom Austria leistet – außer

bei Mängeln im Sinne des Gewährleistungsrechtes - keine Gewähr und haftet - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - dem Kunden gegenüber nicht für Schäden, die durch das Eindringen von Viren, virenartiger Programme oder Programmteilen, Hacking oder dergleichen entstehen, sowie für Beschädigungen, Manipulation oder Vernichtung von Datenbeständen, die durch die vom Kunden getroffenen Einstellungen auftreten können. Weiteres übernimmt die Telekom Austria - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - keine Haftung noch leistet sie - außer bei Mängeln im Sinne des Gewährleistungsrechtes - Gewähr dafür, dass diese Programme in der Lage sind, sämtliche Viren etc. zu entdecken sowie dass von ihr gelieferte Software den Anforderungen des Kunden genügt.

Mit der Aktivierung der erweiterten Einstellungen kann der Kunde zusätzlich folgende Einstellungen treffen:

#### Erweiterte Spamfilterfunktionalitäten

Schieberegler mit zwei Reglern (Possible Spam und Spam). Die Aktion bei Spam wird um die Auswahlmöglichkeit von „Weiterleiten an“ erweitert, und bei Possible Spam können Aktionen wie Betreff markieren, in den Spamverdachtsordner verschieben oder „Weiterleiten an“ definiert werden. Möglichkeit der Definition von 200 individuellen Filterregeln (kein Spam, Possible Spam oder Spam).

#### Erweiterte Virenfilterfunktionalitäten

Kopie der Virenfizierten E-Mail an eine Mailadresse weiterleiten. SMS Alarm bei erhöhten Virenaufkommen.

#### Erweiterter Attachment Blocker

Erweiterung auf bis zu 20 Blacklist- und 20 Whitelist-Einträgen und Aktivierung der geblockten Attachments an ein Quarantäne-Postfach.



Graphisch aufbereitete Tagesaktuelle Statistik im Mailmanager und E-Mail Log aus Datenbank (letzten 100 Einträge).

#### HTML Konverter

Proaktive Inhalte aus E-Mails entfernen (HTML Teil und Scripts löschen).

## **1.2 A1 Exchange Mailbox**

Bei A1 Exchange Mailbox handelt es sich um die Bereitstellung von der A1 Telekom Austria gehosteten Microsoft Exchange Mailboxen. A1 Exchange Mailbox ist daher eine elektronische Kommunikationslösung und ermöglicht das Senden und Empfangen von E-Mails. A1 Telekom Austria bietet dazu Mailboxen in den Ausprägungen Small, Medium und Large (Details siehe Tabelle Produktausprägungen) an.

#### A1 Exchange Mailbox

Die A1 Exchange Mailboxen können von den Benutzern mit einem E-Mailprogramm (z.B.: MS Outlook, MS Outlook Express, ...) und/oder mit Webmail (Outlook Web Access (OWA)) mit einer aufrechten Internetverbindung verwendet werden. Für die volle Nutzung der Ausprägung Medium oder Large ist jedoch ein Microsoft Outlook Client 2003/2007/2010 und als Betriebssystem mindestens Microsoft XP Service Pack 3, Voraussetzung. Voraussetzung für das Versenden von E-Mails via E-Mailprogramm ist, dass die E-Mail Adresse authentifiziert ist.

E-Mails können an bis zu 1.000 Empfänger gleichzeitig gesendet werden und sind mit einer Brutto E-Mailgröße von max. 100 MB limitiert. A1 Telekom Austria behält sich das Recht vor, den E-Mailversand des Kunden zu sperren, wenn der Kunde durch den Versand von E-Mails im Zusammenhang mit unerwünschter Werbung mittels elektronischer Post (Spam) gebracht wird.

Der Kunde erwirbt an der Software, die ihm bei Large für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassen wird, eine nicht übertragbare und nicht ausschließliche Lizenz zur Benutzung der Software und der begleitenden Dokumentation. Der Kunde darf die Lizenz nicht an Dritte übertragen und nur auf einem Endgerät (PC oder Laptop) verwenden. Die A1 Telekom Austria ist bei Verletzung dieser Bestimmungen für alle ihr daraus erwachsenden Nachteile schad- und klaglos zu halten. Vom Urheber mitgeteilte Nutzungsbestimmungen oder Lizenzregelungen sind einzuhalten.

#### Mobil-Benachrichtigung (SMS)

Es können SMS über Webmail bzw. mittels E-Mailprogramm an europäischen Mobilfunkanbieter gesendet werden. Der SMS Versand erfolgt indem die Zielrufnummer mit @smssenden.at erweitert wird.

Sollte eine Zustellung der SMS aus Gründen, die im Einflussbereich des Mobilfunk-anbieters liegen nicht möglich/erfolgt sein, wird die Benachrichtigung dennoch verrechnet.



## Spam- und Virenschutz

Mit dem in A1 Exchange Mailbox integrierten Spam- und Virenfilter wird der gesamte ein- und ausgehende E-Mail Verkehr zentral auf Spam (unerwünschte Werbung), ausführbare und gefährliche Inhalte, Malformed Mails und Viren überprüft.

Der Spam- und Virenfilter schützt vor Viren, Trojanern, Würmern, Spam- und Phishing-Mails, potentiell gefährlichen Anhängen sowie gezielten Denial-of-Service und Directory-Harvest Attacks.

### a) Spam (unerwünschte Werbung)

Bei der Untersuchung auf Spam wird zwischen Spam-Verdacht und Spam-Explicit unterschieden.

#### *Spam-Verdacht:*

Besteht auf Grund der Analyse einer E-Mail der Verdacht auf Spam wird dieses E-Mail in die persönliche Spam-Quarantäne des Empfängers verschoben.

Eine Übersicht der neu eingelangten E-Mails mit Spam-Verdacht wird einmal täglich dem Benutzer zugesandt.

Der Benutzer hat die Möglichkeit diese geblockten E-Mails aus der persönlichen Endbenutzer-Quarantäne freizugeben und dort Black- bzw. Whitelist-Einträge zu verwalten. Die Aufbewahrungsfrist von E-Mails mit Spam-Verdacht in der Quarantäne beträgt 30 Tage, danach werden diese automatisch gelöscht.

An Verteilerlisten adressierte E-Mails mit Spam-Verdacht werden im Betreff als solches markiert und den Benutzern zugestellt.

#### *Spam-Explicit:*

Enthält ein E-Mail an Hand der definierten Parameter zahlreiche Merkmale von Spam wird dieses als Spam-Explicit klassifiziert, vom System gesperrt und nach einer 7-tägigen Aufbewahrung gelöscht. Es erfolgt keine Benachrichtigung an den Empfänger oder Absender. Das originale E-Mail kann auf Anforderung des Kunden innerhalb dieser Frist vom Support zugestellt werden.

### b) Ausführbare und gefährliche Inhalte:

Dateien mit ausführbaren bzw. potentiell gefährlichen Inhalten werden aus dem eingehenden E-Mail entfernt, der Benutzer erhält eine Benachrichtigung und das E-Mail wird ohne Attachment an den Empfänger zugestellt. Die originale E-Mail wird 30 Tage aufbewahrt und kann innerhalb dieser Frist vom Support zugestellt werden.

### c) Malformed Mails:

Nicht RFC-konforme bzw. Mails mit fehlerhaften Inhalten (malformed) können vom Spam- und Virenfilter nicht verarbeitet werden und werden daher aus Sicherheitsgründen geblockt. Es erfolgt keine Benachrichtigung an den Empfänger oder Absender. Diese E-Mails werden nach einer 30-tägigen Aufbewahrung gelöscht.

### d) Viren:

E-Mails mit erkannten und nicht entfernbaren Viren werden vom System gesperrt und nach einer 30-tägigen Aufbewahrung gelöscht.

Es erfolgt keine Benachrichtigung an Empfänger oder Absender. Das originale E-Mail kann auf Anforderung des Kunden innerhalb dieser Frist vom Support zugestellt werden.

Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass E-Mails anhand der von A1 Telekom Austria festgelegten Parameter auf Viren, ausführbare bzw. poten-



tiell gefährliche Inhalte und Spam untersucht werden. Die Konfiguration obliegt der alleinigen Verantwortung der A1 Telekom Austria.

Der zur Verfügung gestellte Viren- und Spamfilter entspricht dem verfügbaren Stand der Technik bei der Bekämpfung von Viren, ausführbaren bzw. potentiell gefährlichen Inhalten und Spam.

Dennoch kann insbesondere aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Viren und Spam ein vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall, ausführbaren bzw. gefährlichen Inhalten (Dateien) und Spam seitens Telekom Austria nicht ermöglicht werden.

Eine Beschädigung oder Vernichtung von Datenbeständen des Kunden kann trotz größtmöglicher Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden. Die A1 Telekom Austria leistet – außer bei Mängeln im Sinne des Gewährleistungsrechtes - keine Gewähr und haftet - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - dem Kunden gegenüber nicht für Schäden, die durch das Eindringen von Viren, virenartiger Programme oder Programmteilen, Hacking oder dergleichen entstehen, sowie für Beschädigungen, Manipulation oder Vernichtung von Datenbeständen, die durch die vom Kunden getroffenen Einstellungen oder auf Anforderung des Kunden manuell zugestellte E-Mails auftreten können.

Die A1 Telekom Austria leistet – außer bei Mängeln im Sinne des Gewährleistungsrechtes - keine Gewähr und haftet - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - dem Kunden gegenüber nicht für Schäden, die durch das nicht zustellen von E-Mails welche aufgrund der festgelegten Parameter nicht zugestellt werden und diese auch innerhalb der weiter oben definierten Fristen vom Kunden nicht angefordert werden. Der weitere Umgang mit auf Anforderung des Kunden manuell zugestellten E-Mails obliegt alleine dem Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, bestehende rechtliche, insbesondere arbeits- und datenschutzrechtliche Bestimmungen einzuhalten.

Weiteres übernimmt die A1 Telekom Austria - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - keine Haftung noch leistet sie - außer bei Mängeln im Sinne des Gewährleistungsrechtes - Gewähr dafür, dass diese Programme in der Lage sind, sämtlichen Spam, Viren etc. zu entdecken, sowie dass von ihr gelieferte Software den Anforderungen des Kunden genügt.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die A1 Telekom Austria keine uneingeschränkte Verpflichtung zum Datentransport trifft. Keine entsprechende Verpflichtung besteht jedenfalls, wenn sich die A1 Telekom Austria andernfalls selbst der Gefahr rechtlicher Verfolgung und/oder Sperre aussetzen würde.

#### Produktausprägungen:

<b>Produktausprägung A1 Exchange Mailbox</b>	<b>Small</b>	<b>Medium</b>	<b>Large</b>
Eigene Domain(en) <sup>1</sup>	Voraussetzung		
Domainsplitbetrieb mit A1 Mailboxen Business möglich	✓	✓	✓
<b>Zugriff auf die Mailbox</b>			
POP3	✓	✓	✓



IMAP	✓	✓	✓
Zugriff mit MS Outlook Client (Outlook Anywhere / RPC over HTTPS / MAPI)	✗	✓	✓
Webmail - Outlook Web Access (OWA)	✓	✓	✓
<b>Microsoft Outlook Client</b>			
Je Mailbox steht eine Microsoft Outlook Client (2007) Lizenz zur Verfügung	✗	✗	✓
<b>Mobility Funktionen</b>			
Synchronisation via Microsoft ActiveSync für Mobiltelefon und Smartphones	✗	✓	✓
<b>Mailbox Funktionen</b>			
Eigener Kalender <sup>2</sup>	✗	✓	✓
Eigene Kontakte <sup>2</sup>	✗	✓	✓
Eigene Aufgaben <sup>2</sup>	✗	✓	✓
Eigene Notizen	✗	✓	✓
Eigene Journal	✗	✓	✓
Gemeinsamer Kalender	✗	✓	✓
Gemeinsame Kontakte	✗	✓	✓
Öffentliche Ordner	✗	✓	✓
Globales Adressbuch	✗	✓	✓
Externe Kontakte	✗	✓	✓
<b>Webmail - Outlook Web Access (OWA) Funktionen</b>			
Eigener Kalender	✓	✓	✓
Eigene Kontakte	✓	✓	✓
Eigene Aufgaben	✗	✓	✓
Eigene Notizen	✗	✓	✓
Eigene Journal	✗	✓	✓
Gemeinsamer Kalender	✗	✓	✓
Gemeinsame Kontakte	✗	✓	✓
Öffentliche Ordner	✗	✓	✓
Globales Adressbuch	✓	✓	✓
Externe Kontakte	✓	✓	✓
Signatur	✓	✓	✓
Junk E-Mail Filtering	✓	✓	✓
Erinnerungen	✗	✓	✓
Benachrichtigungen	✓	✓	✓
Rechtschreibung	✓	✓	✓
Secure MIME	✓	✓	✓
Mailbox Filterregeln	✓	✓	✓
Weitere berechnigte Mailboxen verbinden	✗	✓	✓
Optionale Einstellungen	✓	✓	✓
<b>Mailboxdefinitionen</b>			
Mailbox Größen (MB)	150	2048	2048



Sendelimit / Empfangslimit (Gesamt in % der Mailbox Größe)	100 / 130		
Öffentlicher Ordner (MB / pro Organisation)	200		
<b>Größenbeschränkungen</b>			
In / Out pro E-Mail Brutto (MB)	100		
<b>Security</b>			
Virenschutz	✓	✓	✓
Spamschutz	✓	✓	✓
Spam Quarantäne inkl. Black- & White- List (Behaltezeit in Tagen)	30	30	30
SSL Verschlüsselung	✓	✓	✓
<b>Administration</b>			
Customer Selfcare-Tool	✓	✓	✓
<b>Support</b>			
7 x 24 Stunden	✓		
Verfügbarkeit	99,5% (Quartal)		
<b>Optionale Leistungen (zusätzliches Entgelt)</b>			
Storage - Speichererweiterung (1 GB Schritte)	optional		
BlackBerry Elite <sup>3</sup>	✗	optional	optional
SMS Versand	optional		
FAX Versand und Empfang	optional		
Anmerkung: ✗ = nicht verfügbar; ✓ = im Leistungsumfang enthalten; optional;			
1) Domain Service wird von Telekom Austria auch angeboten			
2) Funktionen beziehen sich auf die Synchronisation zwischen Mailprogramm und dem Exchange Mailserver. Lokal können diese Funktionen abhängig vom verwendeten Mailprogramm auf dem PC zur Verfügung stehen.			
3) Von ihrem Mobilfunkprovider muss die Verbindung zu BlackBerry Enterprise Servern (BES) freigeschalten werden. Dazu fallen in der Regel zusätzliche monatliche Entgelte an.			

### 1.3 A1 Reseller Mailboxen Business

Bei A1 Reseller Mailboxen Business handelt es sich um die Bereitstellung einer elektronischen Kommunikationslösung (E-Mail) und ermöglicht wird das Senden und Empfangen von E-Mails. A1 Telekom Austria stellt A1 Reseller Mailboxen Business für die elektronische Kommunikation zur Verfügung. Es werden 2 Produktausprägungen (Pakete) angeboten, die sich in der Anzahl der inkludierten A1 Reseller Mailboxen Business unterscheiden. Jede Reseller Mailbox hat 1 GB Speicher. Der Kunde kann diese auch teilweise oder zur Gänze Dritten überlassen, Vertragspartner bleibt dennoch der Kunde. Bei A1 Reseller Mailboxen Business legt der Kunde selbst Mailmanager an. Die Rahmenbedingungen dieser Mailmanager werden vom Reseller selbst definiert. Die zur Verfügung stehenden Rahmenbedingungen sind die Anzahl



der Mailboxen, Mobil-Benachrichtigung und das kostenpflichtige Add-ON Produkt Faxbox.

Die Anlage der Domainen im Mailsystem erfolgt vom Kunden selbst. Die Domainen, die im Mailsystem eingetragen werden, dürfen nur unter schriftlicher Zustimmung des Domaininhabers eingetragen werden. Die Zustimmungen müssen der A1 Telekom Austria jederzeit auf Verlangen unverzüglich vorgelegt werden. Ebenso sind die Domainnamen am Mailsystem unverzüglich auszutragen, die nicht im Rahmen von A1 Reseller Mailboxen Business benutzt werden.

Die Mailmanager- und Mailboxfunktionen sind ident der Beschreibung aus dem Punkt 1 und 1.1 A1 Mailboxen Business.

## 2 A1 Weospace Business

### 2.1 A1 Weospace Business

A1 Weospace Business der Telekom Austria wird in vier Größen (1 GB, 2 GB, 5 GB, 10 GB) in den Ausprägungen Linux und Windows angeboten. Damit stellt A1 Telekom Austria dem Kunden Speicherplatz in definierten Größen für die Erstellung von Websites (Internet) auf zentral betrieben Servern in einer Shared Umgebung im Rechenzentrum der A1 Telekom Austria zur Verfügung.

Produktausprägung	Linux	Windows
Transfervolumen	Unlimited	Unlimited
Weospace Größen	1 GB	1 GB
	2 GB	2 GB
	5 GB	5 GB
	10 GB	10 GB

Die Einrichtung des A1 Weospace Business erfolgt mit dem zum Zeitpunkt der Einrichtung gültigen Funktionsumfang, der unter <http://A1.net/business> abrufbar ist.

## 3 Add On Produkte

Add On Produkte sind Erweiterungen des Produktes A1 E-Mail Business und A1 Weospace Business.

Wird das/die dem Add On zugrunde liegende A1 E-Mail Business oder A1 Weospace Business Produkt gekündigt, so gilt diese Kündigung automatisch auch für das entsprechende Add On Produkt.



### **3.1 Add On Produkte für A1 E-Mail Business**

Das aktivieren/kaufen und deaktivieren/kündigen der angeführten Add On Produkte erfolgt im Business Mailmanager, der im Business Kundencenter (<http://A1.net/business>) zur Verfügung steht, vom Kunden selbst.

#### **3.1.1 Faxbox**

A1 Telekom Austria bietet bei A1 E-Mail Business die Möglichkeit auch Faxe empfangen und senden zu können. Mit der Aktivierung der Faxbox wird der Mailbox eine Service Rufnummer aus dem Bereich 0810 9554 xxxxxx zugeordnet. Faxe können mittels E-Mailprogramm bzw. mittels Webmail versendet werden. Der Faxversand erfolgt indem im „An Adressfeld“ die Zielrufnummer mit @faxsenden.at erweitert wird. Am Faxgateway werden die Dateitypen .jpeg, .tif, .pdf und Postscript unterstützt. Eingehende Faxe werden der entsprechenden Mailbox in den E-Mail Posteingang zugestellt und der Faxinhalt als .pdf Datei angehängt.

#### **3.1.2 Exchange Mailbox 1 GB Storage**

Zusätzlicher Speicherplatz für die A1 Exchange Mailbox kann in 1 GB Schritten im Business Mailmanager gekauft werden. Dieser wird auf die Mailboxen aufgeteilt oder den Öffentlicher Ordner zugeordnet.

#### **3.1.3 Exchange Mailbox BlackBerry Option**

A1 Telekom Austria ermöglicht dem Kunden mit der Exchange Mailbox BlackBerry Option den mobilen Zugriff z.B. auf E-Mail, Kalender und Kontakte mit einem BlackBerry Endgerät. Voraussetzung für den Bezug von Exchange Mailbox BlackBerry Option ist der Bezug von A1 Exchange Mailbox Medium bzw. Large . Eine Exchange Mailbox BlackBerry Option ist jeweils nur für eine A1 Exchange Mailbox Medium bzw. Large nutzbar.

Eine auf der A1 Exchange Mailbox 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 von den jeweiligen BlackBerry Endgeräten - grundsätzlich möglich.

Exchange Mailbox BlackBerry Option ermöglicht außerdem die Anzeige und die Verwaltung von Terminen (Kalender), Aufgaben, Notizen und Kontakten.

Allfällige beim jeweiligen Mobilfunkanbieter anfallende zusätzliche Kosten für diese Option sind nicht inkludiert.

### **3.2 Add On Produkte für A1 Webspaces Business**

#### **3.2.1 MS (Microsoft) SQL Datenbank**

A1 Telekom Austria stellt dem Kunden MS SQL Datenbank in der Größe 100 MB zur Verfügung. Aus Security Gründen werden alle Datenbanken ausschließlich als hidden betrieben und sind nur über den Webspaces selbst erreichbar. Die A1 Telekom Austria stellt dem Kunden zur Administration der MS SQL Datenbank eine Webober-



fläche (MS SQL Admin) zur Verfügung. Ein aufaddieren von mehreren Datenbanken Spaces ist möglich.

### **3.2.2 Website Builder**

Mit der Dienstleistung Website-Builder bringt A1 Telekom Austria für den Kunden eine Serviceleistung zur selbständigen Realisierung seines Internetauftritts („Website“). Zur Erbringung des Website-Builder wird eine auf den Servern der A1 Telekom Austria speziell bereitgestellte Software (Content Management System [CMS]) mit dem A1 Webspaces Business des Kunden unter seiner bestehenden Domain verknüpft.

Während der Laufzeit des Vertrages gestattet A1 Telekom Austria dem Kunden die Nutzung des CMS zur Erstellung und Wartung seiner Website. Der Kunde kann Layout und Inhalt von jedem PC mit Internetanschluss selbständig warten und aktualisieren.

#### **Support:**

Die Dienstleistung Website Builder ist auf die selbständige Erstellung und Wartung der Website ausgerichtet, ein inhaltlicher (Erstellen, Aufbau und Design der Website) Support durch A1 Telekom Austria ist daher nicht Leistungsinhalt.

#### **Software CMS:**

Die dem Kunden im Rahmen der Dienstleistung Website Builder zur Verfügung gestellte Software CMS ist urheberrechtlich geschützt. Für die Dauer des Vertragsverhältnisses überträgt A1 Telekom Austria dem Kunden die nicht exklusive Bewilligung, das CMS gemäß dem vertraglich vereinbarten Leistungsumfang zur Erstellung und Wartung der eigenen Website zu benutzen. Jegliche darüber hinausgehende Nutzung, insbesondere eine dauerhafte Vervielfältigung, Verbreitung, öffentliche Zurverfügungstellung sowie jegliche Weitergabe an Dritte in welcher Form auch immer ist untersagt.

#### **Designvorlagen:**

Die dem Kunden zur Verfügung gestellten Designvorlagen sind urheberrechtlich geschützt. Im Rahmen des Services Website Builder räumt A1 Telekom Austria dem Kunden das nicht exklusive Recht ein, die Designvorlagen für die Erstellung seiner Website gemäß den gegenständlichen AGB, LB und EB zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Vorlagen außerhalb des Website Builder zu verwenden oder nach Vertragsbeendigung weiter zu nutzen oder an Dritte weiterzugeben. Auch durch die Gestaltung der Vorlagen (etwa durch Zuweisung von Farben und Logos) erwirbt der Kunde nicht das Recht, diese Bearbeitungen über Vertragsende bzw Vertragszweck hinaus in welcher Form auch immer zu verwenden.

#### **Nutzungsvoraussetzungen:**

Voraussetzung für die Nutzung aber nicht Leistungsinhalt des Website Builder sind ein Internetanschluss („Access-Produkt“) und ein gängiger Internet-Browser. A1 Telekom Austria leistet keine Gewähr, dass der Website Builder mit jedem Internet Browser in jeder Version funktionsfähig ist.



Der Zugang zum Website Builder erfolgt über ein Interface im Kundenbereich von <http://A1.net/business>. Ab Veröffentlichung der mittels Website Builder erstellten Inhalte auf dem A1 Webspaces Business kann ein Einstieg des Kunden nur noch über dieses Interface erfolgen. A1 Telekom Austria weist ausdrücklich darauf hin, dass ein Zugang über eine herkömmliche FTP-Verbindung und damit ein Zugriff auf allfällig noch gespeicherte Daten aus Sicherheitsgründen ab diesem Zeitpunkt nicht mehr möglich sind. Mit dem Befehl zur Veröffentlichung der neuen Website werden auf dem Webspaces gespeicherte alte Daten überschrieben und damit gelöscht. Eine Sicherung dieser Daten durch A1 Telekom Austria erfolgt nicht und ist vom Kunden gegebenenfalls vorab selbst vorzunehmen. Für den Verlust dieser Daten übernimmt A1 Telekom Austria keinerlei Haftung.

Verwendung für Werbezwecke:

Der Kunde erteilt A1 Telekom Austria widerruflich das Recht, zum Zwecke der Bewerbung von Telekom Austria Produkten, insbesondere des Website Builder, von den A1 Telekom Austria Portalen auf seine Website zu verweisen oder diese auf sonstige Art, etwa in Form einer Abbildung eines Ausschnittes seiner Website in einem Folder oä, zum Zweck der Produktwerbung zu verwenden.

Datensicherung bei Vertragsbeendigung: Mit Wirksamkeit der Vertragsbeendigung werden die auf den Servern von A1 Telekom Austria im Auftrag des Kunden für seine Website gespeicherten Inhalte und Daten durch A1 Telekom Austria gelöscht. A1 Telekom Austria weist ausdrücklich darauf hin, dass eine allfällige Datensicherung anlässlich einer – unabhängig von welcher Partei veranlassten – Vertragsbeendigung allein dem Kunden obliegt. A1 Telekom Austria übernimmt keinerlei Haftung für im Zuge der Vertragsbeendigung gelöschte und damit für den Kunden verloren gegangene Daten.

### 3.2.3 SSL Zertifikat

A1 Telekom Austria bietet SSL Zertifikate mit einer Verschlüsselungsstärke von bis zu 256 bit. Das Zertifikat wird für einen Hostnamen ausgestellt (z.B. <https://shop.ihrefirma.at>). Die Vergabe (Erstregistrierung sowie Verlängerung) eines SSL Zertifikates erfolgt jeweils für ein Jahr ab dem Tag der Registrierung oder der Verlängerung. Die Mindestvertragsdauer für SSL Zertifikat beträgt ein Jahr und verlängert sich jeweils automatisch um denselben Zeitraum, wenn nicht unter Einhaltung einer Frist von einem Monat der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird. Der Kunde ermächtigt die A1 Telekom Austria die Registrierung bei einer autorisierten Zertifizierungsstelle in seinem Namen durchzuführen. Die Installation des SSL Zertifikat erfolgt durch die A1 Telekom Austria.

Produktausprägungen:

- SSL Zertifikat Domain: Es wird überprüft, ob der Besteller des SSL-Zertifikates mit dem Inhaber der Domain übereinstimmt, für die das SSL-Zertifikat bestellt wird. Zur Verschlüsselung der Daten („https“) ohne Sicherstellung der Identität des Website-Betreibers.



- SSL Zertifikat Organisation: Die Identität des Bestellers des SSL-Zertifikates wird anhand geeigneter Dokumente überprüft. Zur Sicherstellung der Identität des Website-Betreibers und zur Datenverschlüsselung („https“).

Das Zertifikat wird dabei einerseits auf Name und Adresse sowie Domain Daten des Kunden registriert und andererseits auf den Webserver der A1 Telekom Austria auf dem die Website des Kunden liegt.

Im Zuge der Registrierung sowie der Verlängerung des Zertifikates erhält der Kunde eine E-Mail (SSL-Registrierungs E-Mail) an eine der folgenden E-Mail Adresse, wobei die Maildomain (ihrfirmenname.at) mit der Domain für die das SSL-Zertifikat bestellt wird übereinstimmen muß:

- [admin@ihrfirmenname.at](mailto:admin@ihrfirmenname.at)
- [hostmaster@ihrfirmenname.at](mailto:hostmaster@ihrfirmenname.at)
- [administrator@ihrfirmenname.at](mailto:administrator@ihrfirmenname.at)
- [webmaster@ihrfirmenname.at](mailto:webmaster@ihrfirmenname.at)
- [postmaster@ihrfirmenname.at](mailto:postmaster@ihrfirmenname.at)

Die Zuordnung des Zertifikates zur Domain ist durch anklicken eines Links innerhalb der SSL-Registrierungs E-Mail durch den Kunden zu bestätigen.

Damit ist das SSL Zertifikat an den Kunden und einen bestimmten Server (Hardware) gebunden und kann nicht transferiert werden.

Sollten Daten, die zur Registrierung notwendig waren, die Gültigkeit verlieren, so verfällt das SSL Zertifikat und es muss ein neues vom Kunden bestellt und durch A1 Telekom Austria registriert werden.

Ein SSL Zertifikat verliert weiters innerhalb der Laufzeit die Gültigkeit, wenn insbesondere:

- der Kunde auf einen anderen Webserver übersiedelt, (auch A1 Telekom Austria intern), oder
- das zugrunde liegende A1 Webspaces Business Produkt gekündigt wird, oder
- sich der Domainname des A1 Webspaces Business ändert.
- Die SSL-Registrierungs E-Mail nicht durch den Kunden bestätigt wird.

## 4 Produkt Up- oder Downgrade

Ein Produkt Upgrade oder Downgrade muss schriftlich durch den Kunden erfolgen. Upgrade oder Downgrade ist jeweils innerhalb der folgenden Produkte möglich.

- A1 Mailboxen Business
- A1 Reseller Mailboxen Business
- A1 Exchange Mailbox
- A1 Webspaces Business - Linux
- A1 Webspaces Business - Windows



## 5 SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden ermöglicht:

A1 Telekom Austria bietet eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business von 99,5% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0 bis 24h.

Die A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business sind für den Kunden grundsätzlich entsprechend dem o.a. Prozentwert verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 01:00 Uhr bis 06:00 Uhr vereinbart.

Zusätzlich wird für A1 Exchange Mailbox (siehe Punkt 1.2) ein Wartungsfenster jeden Donnerstag von 21:00 Uhr bis Freitag 02:00 Uhr vereinbart.

Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 und 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Kalenderquartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von A1 Telekom Austria werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von A1 Telekom Austria zur Verfügung gestellten Produkt aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Der Kunde hat über eine eigene kostenlose Business ServiceLine für technische Fragen die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von der A1 Telekom Austria zur Verfügung gestellten Produktes, zu melden.

Servicezeiten Business

Annahme der Störung: Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr  
A1 Service Team Technik Business für technische Fragen: Tel.: 0800 664 840

Verfügbarkeit der Techniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.):

Montag bis Samstag von 07:00 bis 19:00 Uhr.

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Technikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Entstörzeit.



Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 2 Stunde <sup>*1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		∅ 4 Stunden

\*1 max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

#### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der A1 Telekom Austria. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der A1 Telekom Austria zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

#### Störungsdauer

Als Störungsdauer gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die A1 Telekom Austria verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die A1 Telekom Austria gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die A1 Telekom Austria geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die A1 Telekom Austria erbringt, herangezogen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:

$$\text{Serviceverfügbarkeit} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in h}^1 - \sum \text{rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h}^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in h}} * 100$$

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner 2006 – März 2006 = (31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) \* 24 = 2160 Stunden

<sup>2</sup> ... Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit =  $\sum$  aller gemeldeten Störungen im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem - Störungen die auf die Ursache zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind)

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Komma stellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.



## **Beilage zu der Leistungsbeschreibung für A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business**

### **Verhaltenskodex**

1. Kunden, die Dienstleistungen im Rahmen des Internet-Betriebes der A1 Telekom Austria in Anspruch nehmen, verpflichten sich den gegenständlichen Verhaltenskodex zu beachten.
2. Für über Internet-Dienste übermittelte und abgefragte Inhalte ist der Kunde allein verantwortlich.
3. Die Benutzung von Internet-Diensten sowie die Werbung für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen dürfen keine Inhalte aufweisen, die die Sicherheit oder die Wirtschaftsinteressen der Republik Österreich gefährden oder gegen die Gesetze, die öffentliche Ordnung oder die Sittlichkeit verstoßen.
4. Die über Internet-Dienste angebotenen Inhalte, Nachrichten oder Mitteilungen, dürfen nicht gegen geltendes Recht verstoßen. Insbesondere dürfen die Nachrichten und Mitteilungen keine Rechtsbrüche erleichtern oder dazu auffordern.
5. Folgende Informationsinhalte sind insbesondere ausgeschlossen:
  - 5.1. Glücksspiele, die vom Strafgesetzbuch verboten sind,
  - 5.2. Informationen, die Gewalt verharmlosen oder verherrlichen oder zur Gewalt auffordern,
  - 5.3. Inhalte, die politisch, religiös oder weltanschaulich extremistisches Gedankengut vermitteln und damit gegen die innerstaatliche Rechtsordnung verstossen.
6. Die vermittelten Inhalte dürfen insbesondere nicht geeignet sein,
  - 6.1. jemanden hinsichtlich der Identität des Kunden, des Inhalts oder der Kosten der angebotenen Inhalte irreführen,
  - 6.2. die Integrität von Personen zu beeinträchtigen oder Angst zu verbreiten,
  - 6.3. gesetzlich geschützte religiöse Symbole herabzuwürdigen oder öffentliches Ärgernis oder massive Kritik in der Öffentlichkeit herbeizuführen.

Weiters dürfen keine Inhalte verwendet werden, die Gewalt, Sadismus oder Grausamkeiten verherrlichen.

Bei einer Verletzung dieser Verpflichtungen, die bei der A1 Telekom Austria zu einem Schaden führt, hat der Kunde diesen Schaden nach den Regeln des österreichischen Zivilrechts zu ersetzen.

Die A1 Telekom Austria ist berechtigt, bei Verletzung der sich aus diesem Internet-Verhaltenskodex ergebenden Verpflichtungen die Erbringung ihrer Leistungen ganz oder teilweise zu verweigern und/oder das Vertragsverhältnis fristlos aufzulösen.