



Servicebeschreibung für Microsoft® Office 365

Datum: 22.01.2016
Version: 2.0



1. Allgemeines

Diese Servicebeschreibung erläutert die Nutzung von Microsoft Online Services und Microsoft-Office-Anwendungen.

Kunde des Microsoft® Office 365 Services kann nur ein Unternehmer im Sinne des § 1 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sein.

Sofern hier nicht Abweichendes geregelt wird, kommen die AGB Solutions der A1 Telekom Austria AG und die Nutzungsbedingungen für A1 Market Place zur Anwendung.

Die Nutzung von Microsoft Online Services und Microsoft-Office-Anwendungen ist mit PCs (mit aktuellem Windows- oder Mac-Betriebssystem), Smartphones, Tablets sowie mit anderen Geräten mit Internetanschluss möglich.

Die Funktionalitäten können ortsunabhängig genutzt werden. Mit den optional erhältlichen Microsoft-Softwarepaketen (Office, Project, Visio) können Daten auch offline auf dem lokalen Rechner bearbeitet und bei bestehender Internetverbindung gespeichert werden.

Microsoft Office 365 wird von A1 als Abonnement zu monatlich fixen Preisen angeboten. Die Kunden erhalten die notwendigen Zugangsdaten, Programme sowie Nutzungsrechte (Lizenzen) für die Dauer des Abonnements. Microsoft Office 365 von A1 entspricht den Servicebeschreibungen von Microsoft welche auf der Microsoft-Website unter <http://www.microsoft.com/office365> zu

finden sind. Die über A1 verfügbaren Angebote können leicht variieren. Die aktuellsten Angebote und Kosten werden unter <http://www.a1.net> publiziert.

Microsoft Office 365 ist ein cloudbasierter Dienst, der dabei helfen soll, die Anforderungen einer Organisation im Hinblick auf hohe Sicherheit, Zuverlässigkeit und Benutzerproduktivität zu erfüllen. In Office 365 sind die vertraute Microsoft Office-Desktopsuite und die cloudbasierten Versionen der Dienste für Kommunikation und Zusammenarbeit der nächsten Generation von Microsoft, u. a. Microsoft® Exchange Online, Microsoft® SharePoint Online, Office Online und Microsoft® Skype for Business Online, miteinander verbunden, damit Mitarbeiter über das Internet nahezu standortunabhängig arbeiten können.



2. Nutzungsvoraussetzungen

Um Microsoft® Office 365 zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

- Eine aufrechte Internetverbindung
- Internet Browser (Internet Explorer 10+, Microsoft Edge, Firefox, Chrome, Safari)
- Microsoft® Office 365 erfordert kein bestimmtes Betriebssystem (Windows 7+, Mac OS X 10.10+, iOS 8.0+, iOS 9.0+ for iPad Pro, Android KitKat 4.4+)
- Entwickelt für Microsoft® Office 2010 und höher
- Microsoft Office Clients benötigen die Installation von Microsoft Office Service Packs innerhalb von 12 Monaten
- Hardwarevoraussetzungen für Office 365 Business und Office 365 ProPlus
 - PC:
 - 1 GHz+ (x86- und x64-Prozessor mit SSE2-Befehlssatz)
 - 2 GB RAM
 - 3 GB freier Speicherplatz
 - Bildschirmauflösung von 1280x800 Pixel
 - DirectX10-fähige Grafikkarte
 - Mac:
 - Intel-Prozessor
 - 4 GB RAM
 - 6 GB freier Speicherplatz
 - Bildschirmauflösung von 1280x800 Pixel
- Multi-Touch Funktionalitäten sind nur mit einem Touch-fähigem Gerät möglich

3. Leistungen A1 Telekom Austria AG

3.1. Selbstmigration

Nutzen Sie die Microsoft Online-Verwaltungskonsolle, das Migrationstool und das Active Directory-Synchronisierungstool für eine einfache Synchronisierung des Active Directory und die



Migration von Exchange Server- oder POP3-/IMAP4-Postfächern zu Exchange Online.

Alternativ zur Selbstmigration können Sie auch eine der A1 Dienstleistungen nutzen.

Überblick

1. **A1 Office 365 Telefonische Auskunft**
Kostenlose Auskunft über Serviceverfügbarkeit und Rechnung
2. **A1 Office 365 Einrichtungspaket Full**
Als einmaliges fixes kostenpflichtiges Paket pro Unternehmen werden folgende Tätigkeiten durchgeführt: Einbindung einer existierenden Domäne, Einrichtung des ersten Benutzers (ein Benutzer ist ein Mitarbeiter des Kunden) per Fernzugriff (1x PC/Mac, 1x Smartphone)
Die Preise sind zu finden unter a1.net oder am A1 Marketplace.
3. **A1 Office 365 Einrichtungspaket Light**
Als einmaliges fixes kostenpflichtiges Paket pro Benutzer werden folgende Tätigkeiten durchgeführt: Einrichtung eines Benutzers per Fernzugriff (1x PC/Mac, 1x Smartphone)
Die Preise sind zu finden unter a1.net oder am A1 Marketplace.
4. **A1 Office 365 Betreuungspaket**
Als monatliches kostenpflichtiges Paket pro Unternehmen werden folgende Tätigkeiten durchgeführt: Unterstützung bei Office 365 Problembehebungen für Benutzer, Unterstützung bei Gerätewechsel für Benutzer, Deaktivierung von ausgeschiedenen Mitarbeitern und Anlage neuer Mitarbeiter, Hinzufügen neuer Domänen, Hinzufügen und Entfernen von SharePoint Sites, Unterstützung bei Lizenzwechsel bei einem Mitarbeiter. Dieses Paket muss für jeden Benutzer des Unternehmens bezogen werden.
Die Preise sind zu finden unter a1.net oder am A1 Marketplace.
5. **A1 Office 365 Projekt/Betrieb**
„Rundum Sorglos“-Paket wird als individuelles Projekt angeboten

3.2. A1 Serviceauskunft

Dieser Service beinhaltet Auskunft über die Serviceverfügbarkeit und behandelt sämtliche Fragen zu Rechnungen.

Sie kontaktieren die Nummer +43 800 664 810 oder senden eine E-Mail an a1marketplace@a1.net und erhalten Auskunft über folgende Informationen

- Serviceverfügbarkeit für ihre Office 365 Services
- Information über die erhaltene Rechnung

Hinweis: In diesem Service sind keine technischen Unterstützungsleistungen enthalten



3.3. A1 Office 365 Einrichtungspaket Full

Dieser Service beinhaltet eine einmalige Einrichtung eines Arbeitsplatzes per Telefon und Fernzugriff (Remote), zur Unterstützung des Administrators (Administrator ist ein vom Kunden beauftragter Mitarbeiter). Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit sie Microsoft® Office 365 nutzen können.

3.4. Ablauf der Servicenutzung

1. Falls vorhanden, wird eine bestehende Domäne für Office 365 eingerichtet oder eine Anleitung von A1 zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist.
2. Einrichtung des ersten Benutzers.
3. Überprüfung der Systemvoraussetzungen per Fernzugriff.
4. Durchführung notwendiger Updates durch den Kunden.
5. Installation der notwendigen Office 365 Clients und Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
6. Falls Outlook (ab Version 2003) vorhanden, exemplarische Anleitung zur Migration eines Postfaches per Outlook.
7. Installation der notwendigen Office 365 Clients auf einem Smartphone.

Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer PC Arbeitsplätze haben, können Sie diese mit dem Paket „A1 Telekom Austria AG Office 365 Einrichtungspaket Light“ für einen Fixbetrag pro Arbeitsplatz beziehen.

Dieser Service beinhaltet keine Migration bestehender Postfächer und keine Vor-Ort Leistungen.

3.5. Leistungsumfang

- Einrichten eines Unternehmens in Office 365
- Einrichtung einer Domäne und der Mail-Server Einstellungen.
- Einrichten des ersten Benutzers und Lizenzzuweisung.
- Einrichtung eines Nutzers per Fernzugriff, inklusive Unterstützung bei der Einrichtung der notwendigen Clients und einer exemplarischen Einrichtung von Outlook.

3.6. Voraussetzungen

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (HW & SW) für Office 365 werden erfüllt.
- Zugangsdaten zur Domäne des Kunden. Dies ist notwendig, um die DNS-Datensätze auf Microsoft Office 365 umzustellen.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich. (Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar)



- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

3.7. Abwicklung

Dieses Service ist einmalig am A1 Marketplace zu bestellen.

3.8. A1 Office 365 Einrichtungspaket Light

Dieser Service beinhaltet die vollständige Installation eines Benutzers von der Installation der Office 365 relevanten Software auf einem PC/Mac bis zum Setup auf einem kompatiblen Smartphone. Die einmalige Einrichtung eines Arbeitsplatzes erfolgt per Telefon und Fernzugriff. Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit der Benutzer Microsoft® Office 365 nutzen kann.

3.9. Ablauf

1. Überprüfung der Systemvoraussetzungen per Fernzugriff.
2. Durchführung notwendiger Updates durch den Kunden.
3. Installation der notwendigen Office 365-Clients und Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
4. Falls Outlook (ab Version 2003) vorhanden, exemplarische Migration eines Postfaches per Outlook.
5. Installation der notwendigen Office 365-Clients auf einem Smartphone.

Hinweis: Dieser Service beinhaltet keine Migration bestehender Postfächer und keine Vor-Ort Leistungen.

3.10. Leistungsumfang

Einrichten des Benutzers und Lizenzzuweisung. Einrichtung eines Benutzers am PC/Mac per Fernzugriff, inklusive Unterstützung bei der Einrichtung der notwendigen Clients und einer Einrichtung von Outlook. Installation und Einrichtung der notwendigen Apps für die Nutzung von Office 365 auf Smartphones.

3.11. Voraussetzungen

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware & Software) für Office 365 werden erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich. (Nutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

3.12. Abwicklung



Dieses Service kann einmalig pro Benutzer am A1 Marketplace bestellt werden.

3.13. A1 Office 365 Betreuungspaket

Dieser Service beinhaltet den vollständigen Betrieb und die Unterstützung für Benutzerprobleme mit Microsoft® Office 365. Damit ist es jedem Office 365 Benutzer möglich Unterstützung bei A1 zu erhalten. Folgende Leistungen sind enthalten:

- Hinzufügen/Entfernen von Domänen
- Hinzufügen/Entfernen von Shared Mailboxen/Shared Resources
- Hinzufügen/Entfernen von Verteilerlisten und Sicherheitslisten
- Hinzufügen/Entfernen von Gruppen
- Hinzufügen/Entfernen von SharePoint Seiten
- Benutzerverwaltung einschließlich hinzufügen/entfernen von Benutzern
- Unternehmensweite Konfigurationsänderungen
- Passwort Zurücksetzen
- Benutzerunterstützung bei Fehlern um Office 365

Nicht enthalten sind folgende Leistungen:

- Migrationen (Daten und/oder Benutzer)
- Benutzerunterstützung mit Office Dokumenten (Dokumentinhaltspezifische Probleme)
- Vorort-Unterstützung
- Unterstützung auf nicht kompatiblen Endgeräten
- Unterstützung für hybride Kunden (hybrid: Kundennetzwerk und Microsoft® Office 365 Netzwerk stehen in permanenter Verbindung)

3.14. Ablauf

1. Kontaktaufnahme mit A1 unter +43 800 664 810
2. A1 Serviceline Mitarbeiter identifiziert den Benutzer und die Berechtigung diese Leistung zu erhalten.
3. Der A1 Serviceline Mitarbeiter erhält die Problemstellung und unterstützt bei der Lösung des Problems gemeinsam mit der Ansprechperson auf Seiten des Kunden.
4. Wird eine Lizenz nicht länger benötigt muss das dazugehörige Betreuungspaketpaket eigenständig vom Kunden über den A1 Marketplace gekündigt werden.

3.15. Leistungsumfang

Einrichten des Benutzers und Lizenzzuweisung. Einrichtung eines Benutzers am PC/Macs per Fernzugriff, inklusive Unterstützung bei



der Einrichtung der notwendigen Clients und einer Einrichtung von Outlook. Installation und Einrichtung der notwendigen Apps für die Nutzung von Office 365 auf Smartphones.

3.16. Voraussetzungen

- Erwerb des Leistungspaketes „A1 Office 365 Betreuungspaket“ für jeden Benutzer des Unternehmens
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich. (Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.
- Das Paket hat eine 12monatige Mindestvertragsdauer.

3.17. Abwicklung

Dieses Service ist über das A1 Marketplace Portal zu erwerben.

4. Lizenzen, Verfügbarkeit und Sicherheit

4.1. Lizenzen

Dieser Abschnitt gilt für die auf der Preisliste enthaltenen Services/Produkte im Rahmen von Microsoft® Office 365. Mit dem Bezug des Abonnements und den zugehörigen Lizenzen kann der Kunde Programme (Software) und über einen Internetzugang bereitgestellte Dienste (Onlinedienste) nutzen.

Die Lizenzen sind Teil des Abonnements mit A1. Die Anforderungen und Bedingungen sind wie folgt geregelt:

Nach dem Erwerb sind die Lizenzen den Benutzern zuzuweisen. Dies erfolgt im A1 Marketplace durch den Administrator des Kunden. Die Lizenz gilt für die Dauer der Zuweisung an einen Benutzer für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Die den Nutzern einmal zugewiesenen Lizenzen können später auch auf andere Nutzer des Kunden übertragen werden. Das Nutzungsrecht gilt nach dem Übertrag im Microsoft-Onlineportal als erteilt. Neue Nutzer müssen sich ggf. erst anmelden und das Passwort ändern, damit der volle Leistungsumfang zur Verfügung steht.

4.2. Serviceverfügbarkeit

Mit Microsoft® Office 365 von A1 wird eine Verfügbarkeit von 99.9 % angeboten. A1 kann dem Kunden einen angemessenen Anteil des monatlichen Entgelts zurückerstatten oder eine angemessene freie Nutzungsdauer gewähren, falls die Verfügbarkeit



des Service unter die unten genannte Verfügbarkeit (Prozente) fällt. Für die Bemessung gilt ausschließlich die Verfügbarkeit am Internetzugang seitens Microsoft (nicht der Nutzungsort des Kunden).

a) *Definition Verfügbarkeit:*

die Verfügbarkeit ist nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}) / \text{Nutzerminuten} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer. Geplante Wartungsfenster gelten nicht als Ausfallzeit.

b) Wenn der Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit in einem bestimmten Monat unter 99.9 % fällt, ist der Kunde zu folgender Dienstgutschrift berechtigt:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Um die Dienstgutschrift zu beanspruchen, müssen innerhalb von 20 Tagen (ab Eintritt des zugehörigen Ereignisses) alle für die Geltendmachung des Anspruches erforderlichen Informationen des Kunden schriftlich bei A1 vorliegen (Mitwirkungspflicht).

Diese haben folgende Informationen zu enthalten:

- eine detaillierte Beschreibung der Störung
- Information über die Dauer des Ausfalls
- die Anzahl der betroffenen Nutzer
- Beschreibung der Störungsmeldung bei A1

4.3. Einschränkungen der Serviceverfügbarkeit

(a) Diese Vereinbarung zum Servicelevel und alle geltenden Servicelevel gelten nicht für folgende Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

1. aufgrund von Faktoren, die außerhalb der Kontrolle von



A1 liegen (z.B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände oder staatliche Maßnahmen),

2. die aus den Diensten, der Hardware oder der Software des Kunden oder den Diensten, der Hardware oder der Software von Dritten hervorgehen, einschließlich Probleme aufgrund unzureichender Bandbreite,

3. die durch die Verwendung eines Dienstes durch den Kunden verursacht wurden, nachdem A1 den Kunden angewiesen hat, die Verwendung eines Dienstes zu ändern, und der Kunde die Verwendung nicht wie angewiesen geändert hat,

4. während Vorabversionen-, Beta- und Testdiensten (wie von A1 festgelegt),

5. die durch die nicht autorisierte Handlung des Kunden oder Unterlassung einer erforderlichen Handlung von Mitarbeitern des Kunden,

Vertreter, Vertragspartner oder Lieferanten oder durch andere Personen verursacht wurden, die sich mithilfe der Kennwörter oder Geräte des Kunden Zugriff auf das Netzwerk von A1 Telekom Austria AG/Microsoft verschafft haben, oder

6. die durch das Versäumnis des Kunden, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden

und Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, verursacht wurden,

7. für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt wurden.

(b) Dienstgutschriften sind neben dem Vertrag und dem SLA der einzige und ausschließliche Abhilfeanspruch des Kunden bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen im Zusammenhang mit einem Dienst. Der Kunde ist nicht berechtigt, die anwendbaren monatlichen Abonnementgebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen selbstständig einseitig zu verrechnen.

(c) Dieser SLA gilt nur für Microsoft Office 365 Lizenzen, die über A1 bezogen werden.

Für das A1 Telekom Austria AG Bestell- und Administrationsportal auf Seiten Microsoft besteht eine Serviceverfügbarkeit von 99%. Kann der Kunde durch einen längeren Ausfall des Portals keine kostenpflichtige Änderung durchführen und entstehen dadurch höhere Lizenzkosten, werden diese rückvergütet. Der Kunde muss dazu den Ausfall mit einer genauen Fehlerbeschreibung selbstständig melden. Der Ausfall gilt ab Meldung an A1. A1 haftet nicht für Ausfälle, welche durch eine verzögerte Inbetriebnahme von Seiten des Kunden entstehen.



4.4. Einschränkungen

A1 ist befugt, Microsoft Office 365 teilweise oder vollständig und ohne Ankündigung auszusetzen:

- falls A1 der Ansicht ist, dass die kundenspezifische Verwendung des Onlinedienstes eine direkte oder indirekte Gefahr für die Funktion oder Integrität des A1 Netzwerkes oder von Netzwerken anderer darstellt;
- wenn dies vernünftigerweise notwendig ist, um einen festgestellten oder gemeldeten nicht autorisierten Zugriff auf Kundendaten zu verhindern;
- falls dies zur Einhaltung der gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen nötig ist. Um Missbräuche zu verhindern, kennt der Exchange Online Service Versandlimits, welche in den Microsoft Office 365 Service Descriptions dokumentiert sind (zur Zeit der Drucklegung gilt folgender Link: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/exchange-online-limits.aspx>

4.5. Schutz vor Schadprogrammen

Eingehende E-Mails und die Beilagen werden durch aktuelle Spam- und Virenschutzprogramme gefiltert. E-Mails mit typisierten Spam-Merkmalen und Viren können ohne Ankündigung gelöscht werden. Die Viren- und Spam-Filter werden regelmäßig aktualisiert. Der Kundenadministrator hat im Microsoft-Onlineportal umfassende Möglichkeiten zur Konfiguration der Einstellungen der E-Mail-Schutzfunktionen.

4.6. Verschlüsselung

Zugriffe auf Online Services von Microsoft® Office 365 über ein öffentliches Netz erfolgt grundsätzlich verschlüsselt nach bekannten Industriestandards. Die Ausnahmen sind der Zugriff auf öffentliche Seiten von SharePoint Online. Mehr Informationen zum Umgang mit Sicherheit und Datenschutz

sind auf dem Microsoft® Office 365 Trust Center online einsehbar (zur Zeit der Drucklegung gilt folgender Link:

<https://products.office.com/de-at/business/office-365-trust-center-cloud-computing-security?legRedir=true&CorrelationId=ad59c208-920a-45fe-9c51-637eea2b5d8b>).

4.7. Wiederherstellung von gelöschten Daten

Gelöschte Elemente kann der Benutzer bei Exchange Online bzw. SharePoint Online für eine gewisse Zeit beschränkt selber



wiederherstellen (zur Zeit der Drucklegung gelten 30 Tage). Über die jeweils gültigen Verfahren und Fristen geben die Service Descriptions von Microsoft® Office 365 online Auskunft (Link zur Zeit der Drucklegung: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/office-365-service-descriptions.aspx>). Die Wiederherstellung gelöschter Mailboxen oder ganzer Strukturen (SharePoint Online) von Microsoft® Office 365 kann der Kunde selbstständig im Microsoft-Onlineportal durchführen. Auch hier ist die Wiederherstellung nur während einer gewissen Zeit möglich. Zur Zeit der Drucklegung gelten 30 Tage.

5. Kündigung und Mindestvertragsdauer

Für Microsoft® Office 365 Lizenzen besteht eine Mindestvertragsdauer gegenüber A1 von 12 Monaten. Die Lizenzen können vor Ablauf der 12 Monate über den A1 Marketplace gekündigt werden, andernfalls verlängert sich das Vertragsverhältnis um weitere 12 Monate. Die Kündigung muss bis spätestens 5 Tage vor Ablauf der Vertragsbindung durchgeführt werden, sonst verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch.

6. Microsoft Lizenzbestimmungen

Es gelten die Bestimmungen entsprechend dem Microsoft Cloud Vertrag: [https://cmsresources.windowsphone.com/devcenter/en-US/downloads/partnercenter/CustomAgreements/EMEA/MCA2015Agr\(EMEA\)\(GER\)\(Jul2015\)\(PDF\).pdf](https://cmsresources.windowsphone.com/devcenter/en-US/downloads/partnercenter/CustomAgreements/EMEA/MCA2015Agr(EMEA)(GER)(Jul2015)(PDF).pdf)