



## Leistungsbeschreibung für A1 Cloud Platform Service (LB A1 Cloud Platform Service)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1. Jänner 2016 für neue Bestellungen. Die am 1. Jänner 2015 veröffentlichte LB A1 Cloud Platform Service (vormalige LB Dedicated Webservices) wird ab diesem Datum nicht mehr angewendet. Die A1 Telekom Austria AG erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Cloud Platform 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 für A1 Cloud Platform Service maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung.

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.

Der Kunde erwirbt im Zusammenhang mit A1 Cloud Platform Service weder Hard- oder Software, noch die dazugehörigen Lizenzen. A1 Telekom Austria stellt dem Kunden ein Nutzungsrecht an den A1 Cloud Platform Services zur Verfügung.

### **1 Allgemeine Produktbeschreibung**

A1 Cloud Platform Service bietet dem Kunden mit dem Servicemodul „Virtual Server“ virtualisierte Server, mit dem Servicemodul „Virtual Server Infrastructure“ virtuelle Hardware-Ressourcen zur alleinigen Nutzung. Die A1 Cloud Platform Services werden in einem Rechenzentrum der A1 Telekom Austria betrieben. Die virtuellen Server können auf Basis der Betriebssysteme Microsoft Windows Server oder Linux und in drei Leistungsklassen small, medium und large bestellt werden. Bei Virtual Server Infrastructure kann der Kunde aus drei Ressourcen-Paketen wählen, von denen jedes Paket eine unterschiedliche Anzahl an vCPUs und vRAM enthält, mit dem der Kunde per Selbstadministration virtuelle Server erstellen kann.

Die virtuellen Server können neu oder auf der Basis bereits bestehender virtueller Server erstellt werden. Die bestehenden virtuellen Server müssen dabei als VMware vmdk-Datei vorliegen und können vom Kunden per FTP Upload übermittelt werden.

#### **1.1 Servicemodul Virtual Server**

Die drei Leistungsklassen von Virtual Server unterscheiden sich auf Grund der Ressourcen, die jeder virtuelle Server fix zugeteilt bekommt:



## Virtual Server Leistungsklassen

Beschreibung	small	medium	large
Prozessorleistung <sup>1</sup>	2 vCPU	4 vCPU	6 vCPU
Speed der vCPU <sup>1</sup>	2.0 GHz	2.0 GHz	2.0 GHz
vRAM	4 GB	8 GB	12 GB
Storage Enterprise	100 GB	200 GB	400 GB
Storage Capacity	100 GB	200 GB	400 GB
Backup-Recovery	Ja, 14 Tage, für die Datenmenge Storage Enterprise des Standardpaketes.		

<sup>1</sup> Die Taktung der virtuellen CPU steht nicht mit der tatsächlichen Leistungsfähigkeit der darunterliegenden physischen CPU in Relation. Diese ist jedenfalls höher getaktet.

A1 Telekom Austria behält sich das Recht vor, die Plattformen (Hardware und Betriebssystem), Features etc. entsprechend der technischen Entwicklung jederzeit einseitig anzupassen und abzuändern, sofern der Leistungsumfang gleich bleibt oder verbessert werden kann.

## 1.2 Servicemodul Virtual Server Infrastructure

Die drei Leistungsklassen von Virtual Server Infrastructure unterscheiden sich auf Grund der Ressourcen, die für die Erstellung von virtuellen Servern (vServern) zur Verfügung stehen:

### Virtual Server Infrastructure Leistungsklassen

Beschreibung	small	medium	large
Prozessorleistung <sup>1</sup>	8 vCPU	16 vCPU	32 vCPU
Speed der vCPU <sup>1</sup>	2.0 GHz	2.0 GHz	2.0 GHz
vRAM	32 GB	96 GB	128 GB
Storage Enterprise	0 GB	0 GB	0 GB
Storage Backup	0 GB	0 GB	0 GB

<sup>1</sup> Die Taktung der virtuellen CPU steht nicht mit der tatsächlichen Leistungsfähigkeit der darunterliegenden physischen CPU in Relation. Diese ist jedenfalls höher getaktet.

A1 Telekom Austria behält sich das Recht vor, die Plattformen (Hardware und Betriebssystem), Features etc. entsprechend der technischen Entwicklung jederzeit einseitig anzupassen und abzuändern, sofern der Leistungsumfang gleich bleibt oder verbessert werden kann.

## 1.3 Server Management

Dem Kunden wird das alleinige Administratorrecht übertragen. Die Verantwortung über Betrieb und Funktionsfähigkeit verbleibt zur Gänze beim Kunden. Es obliegt diesem, sich regelmäßig über bekannt werdende Sicherheitslücken zu informieren und bekannte Sicherheitslücken zu schließen. Bei Beeinträchtigungen von vServern, welche z.B. durch Fehlkonfigurationen aufgetreten sind, hat der Kunde insbesondere die volle Verantwortung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft. A1 steht für Hilfestellungen gegen Verrechnung nach Aufwand zur Verfügung.



## 1.4 Storage

Bei dem Servicemodul „Virtual Server“ wird für jede Leistungsklasse eine vordefinierte Menge an Storage („Storage Enterprise“) für das Betriebssystem, die Applikationen und die Daten zur Verfügung gestellt. In einem separaten Bereich steht die gleiche Menge an Sicherungs-Storage („Storage Backup“) zur Verfügung, welche für die Datensicherung verwendet wird.

Die vorgegebene Menge an Speicherplatz kann erweitert werden, wobei die parallele Verwendung der beiden Festplattentypen Storage Enterprise und Storage Capacity innerhalb eines vServers (zB 100GB für Betriebssystem mit 1TB für Datenablage) technisch nicht realisierbar ist. Für diesen Fall muss ein separater vServer erstellt werden.

Bei „Virtual Server Infrastructure“ ist keine Storage im Standardpaket vorgesehen. Die gewünschte Menge an Speicherplatz der Storageklasse Enterprise und /oder Capacity, sowie ggf. Storage Backup, die für Betriebssystem, Applikationen, Daten und deren Datensicherung verwendet werden soll, ist separat zu bestellen. Details dazu unter 3.3 Storage Erweiterung.

### Storage Übersicht

---

Beschreibung	Storage Enterprise	Storage Capacity
I/Ops pro Volume	200-500	<200
Antwortzeit	15-20ms	>20ms

#### 1.4.1 Storage Enterprise

Diese Storage Leistungsklasse wird für das Betriebssystem, sowie für die Applikationen und deren Daten (z.B. Datenbanken) empfohlen. Es wird als virtuelles Laufwerk zur Verfügung gestellt und kann optional vergrößert werden. Kunden, die eine Datensicherung wünschen, mögen darauf achten, entsprechende Menge an Storage Backup mit zu bestellen.

#### 1.4.2 Storage Capacity

Diese Storage Leistungsklasse wird für die Datenablage empfohlen. Es wird als virtuelles Laufwerk zur Verfügung gestellt und kann optional vergrößert werden. Kunden, die eine Datensicherung wünschen, mögen darauf achten, entsprechende Menge an Storage Backup mit zu bestellen.

#### 1.4.3 Storage Backup

Diese Storage Leistungsklasse stellt eine Reservierung von Speicherplatz in der A1 Backupumgebung dar und dient ausschließlich der Datensicherung. Die Menge an Storage Backup bestimmt die Menge an Daten, die gesichert werden kann.

Achtung: Um mehrere Sicherungsstände vorhalten zu können, erfordert es mehr Speicherplatz als die Datenmenge der zu sichernden Hard-Disk darstellt.



Andererseits werden die zu sichernden Daten komprimiert abgespeichert. Der Kompressionsfaktor ist dabei von der Art der Daten abhängig.

Voraussetzung dafür, dass A1 Telekom für den Kunden ein Backup erstellt, ist eine verfügbare Menge an Storage Backup jeweils im Größenverhältnis 1:1 zu Storage Enterprise bzw. Storage Capacity. In dieser Konstellation übernimmt A1 Telekom die Obsorge und sichert die vorhandenen Daten für 14 Tage, auch wenn die Kompression eventuell nicht ausreichen würde.

## 1.5 Backup und Restore

Ist Storage Backup in ausreichendem Maße vorhanden (siehe 1.4.3), so werden die Daten täglich gesichert. Ein Backup steht 14 Tage für einen Restore zur Verfügung. Eine längere Aufbewahrungsdauer kann individuell vereinbart werden.

Der Leistungsumfang der Standardpakete (Small/Medium/Large) des Moduls „Virtual Server“ inkludiert die Sicherung des vorhandenen Storage Enterprise.

Achtung: erweitert man die verfügbare Speichermenge des Standardpaketes (zB von 100GB auf 200GB) und sieht dabei davon ab, die entsprechende Menge (mind. 100GB) Storage Backup mit zu erwerben, so entfällt die Sicherung des gesamten Laufwerkes.

Die im Standardpaket enthaltenen 100GB Storage Enterprise werden jedenfalls gesichert und sind Restore-fähig.

Die Standardpakete des Moduls „Infrastructure“ inkludieren keine Hard-Diskens. Es ist darauf zu achten, neben den Speicherkapazitäten für die Nutzdaten, eine passende Menge an Backup-Kapazität mit zu ordern.

Der Kunde kann ebenso entscheiden, keine Kapazitäten an Storage Backup zu mieten. In diesem Falle beurteilt er die Verfügbarkeit der A1 Infrastruktur als ausreichende Sicherheit und verzichtet auf einen möglichen Restore.

Ein Restore ist über einen Call an der A1 Service-Line kostenlos möglich. Der Funktionsumfang erlaubt ausschließlich ein „Fullrestore“ des Kundenservers der einzelnen Backups der letzten 14 Tage.



## 2 Inkludierte Leistungen

Nachfolgend werden die in den Produkten inkludierten Leistungen beschrieben.

### Leistungen

	Virtual Server	Infrastructure
Technologie	virtualisiert	virtualisiert
Transfervolumen	1000 GB	1000 GB
Kundeneigene Domain	.at, .eu, .com, .net, .org, .info, .biz	.at, .eu, .com, .net, .org, .info, .biz
SSL-Zertifikat Domain	ja	ja
SSH-Zugang	ja für Linux VMs	ja für Linux VMs
Remote Desktop Zugang	ja, für VMs mit Option Windows Server	ja, für VMs mit Option Windows Server
Reboot durch den Kunden	ja	ja
FTP	optional	optional
Security- und Netzwerk-Features	optional	ja
- VPN Site 2 Site	optional	ja
- Firewall	optional	ja
- VLAN	optional	ja
tägliche Datensicherung	ja	ja <sup>1</sup>
Aufbewahrungsdauer	14 Tage <sup>1</sup>	14 Tage <sup>1</sup>
Kostenlose Supporthotline	ja	ja

1) siehe auch Punkt 1.5

**Betriebssystem:** A1 Cloud Platform Service kann in den Betriebssystemen Linux (CentOS, Debian) oder Microsoft Windows (Microsoft Windows Server 2008 oder Microsoft Windows Server 2012 englisch) gewählt werden.

#### Leistungsklasse:

Diese sind in drei Abstufungen unterteilt und unterscheiden sich in der Hardware Ressourcen Zuteilung (vRAM, vCPU und Storage).

**Technologie:** Die einzelnen Server werden als virtuelle Server betrieben. Dabei ist jeder vollständig von der Hardware entkoppelt und von anderen virtuellen Servern isoliert.

**Transfervolumen:** A1 Telekom Austria geht von einer Fair Use Nutzung aus. Das inkludierte Transfervolumen beträgt 1000 GB pro Kalendermonat (siehe in der o.a. Tabelle). Das inkludierte Transfervolumen pro Kalendermonat bezieht sich auf den gesamten Down- und Upload. Sollte ein Kunde mehr Transfervolumen erzeugen, so behält sich die A1 Telekom Austria auch das Recht vor den Server für den Rest des Kalendermonats technisch zu beschränken.



Als Fair Use wird eine Überschreitung von max. 10% des inkludierten Transfervolumens pro Kalendermonat akzeptiert.

**vRAM:** Je nach Leistungsklasse wird einem virtuellem Server eine definitive Größe (siehe in der o.a. Tabelle) des Arbeitsspeichers zugeteilt und steht nur diesem zur Verfügung.

**vCPU:** Je nach Leistungsklasse wird einem virtuellem Server ein definitiver Anteil der Hardware CPU (siehe in der o.a. Tabelle) zugeteilt und steht nur diesem zur Verfügung.

**Storage (Storage Enterprise, Storage Capacity):** Je nach Leistungsklasse wird einem virtuellem Server eine definitive Größe (siehe Tabelle in Kapitel 1) an Storage zugeteilt und steht nur diesem zur Verfügung.

**Kundeneigene Domain:** Im Produkt enthalten ist eine Domain, wobei der Kunde entsprechend der Verfügbarkeit und den Bedingungen der jeweiligen Domainvergabestelle die Wahl hat zwischen den Endungen .at, .co.at, .or.at, .eu, .com, .net, .org, .info oder .biz. Wird eine andere Domain Endung oder eine weitere Domain bestellt so erfolgt dies zu den Bedingungen der Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen für A1 Domain Service.

**SSL Zertifikat Domain:** A1 Telekom Austria installiert auf Wunsch ein auf die Domain geprüftes SSL Zertifikat mit einer Verschlüsselungsstärke von bis zu 256 bit pro Produktausprägung und Jahr.

Wird ein weiteres oder während der bestehenden Laufzeit von einem Jahr ein neues SSL Zertifikat vom Kunden bestellt so erfolgt dies zu den Bedingungen der Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen für A1 E-Mail Business und A1 WebSpace Business.

**SSH Zugang mit Kunden IP Adresse:** A1 Telekom Austria schaltet dem Kunden auf Wunsch einen SSH Zugang für bestimmte vom Kunden bekannt gegebene IP Adressen frei.

**Remote Desktop Zugang Kunden IP Adresse:** A1 Telekom Austria schaltet dem Kunden auf Wunsch einen RDP Zugang für bestimmte vom Kunden bekannt gegebene IP Adressen frei.

**Reboot durch Kunden:** Der Kunde kann seine virtuellen Server selbst stoppen und neu starten.

**FTP:** auf Wunsch und gegen Gebühr nach Aufwand (im Normalfall ca. 2h) wird auf dem Kundenserver ein FTP-Service konfiguriert.

#### **Security- und Netzwerkmanagement (neu ab 1.10.2015)**

Dieses Feature-Set umfasst unter anderem **Site2Site VPN, VLAN und Firewall.**

Die Funktionalitäten stehen beim Modul „Virtual Server“ per Default nicht zur Verfügung, können jedoch optional gegen eine zusätzliche monatliche Gebühr freigeschaltet werden.

Im Bemerkungsfeld des Bestellformulars muss hierfür „INKLUSIVE Security- und Netzwerkmanagement“ vermerkt werden. Die Gebühr beträgt aktuell € 20,- / Monat.



Im Modul „Infrastructure“ sind die Funktionen für Security- und Netzwerkmanagement freigeschaltet. Dieser Mehrwert, wie etwa eine S2S VPN-Verbindung zum lokalen Server self-managed aufbauen und verwalten zu können, ist im Preis inkludiert.

**Tägliche Datensicherung:** A1 sichert täglich alle Daten des Cloud Platform Service, die mit ausreichend Storage Backup hinterlegt sind.

**Datenverfügbarkeit:** Die vorliegende Lösung ist hochsicher und redundant aufgebaut. Alle Komponenten sind an 2 Standorten, die mehr als 7km Luftlinie getrennt sind, in Betrieb. Im Falle eines Ausfalls eines kompletten Standortes werden die Instanzen am Ausfallsstandort neu gestartet. Der Hypervisor verfügt über eine bei den weltweit Top 500 Unternehmen bewährte High Availability-Funktionalität (HA), sowie darüber hinaus über ein Disaster Recovery – Feature (DRS), welches einen geregelten Reboot der VMs garantiert.

Betrieb, Überwachung und Wartung berücksichtigen die IT-Risiken der gesamten Lösung und basieren auf den Richtlinien der internationalen Norm für Informationssicherheit - ISO 27001.

Darauf aufbauend bezieht sich die Datenverfügbarkeit direkt auf jene der gesamten Plattform (siehe 5.2). Eine in den Standardpaketen des Moduls „Virtual Server“ inkludierte Backup-Funktion erhöht die Datenverfügbarkeit mittels optionalem Restore.

**Kostenlose Supporthotline:** A1 Telekom Austria stellt dem Kunden eine kostenlose Supporthotline zur Meldung von Störungen zur Verfügung.

### 3 Optionen

Bei einer Erweiterung der Servicemodule wird während der Vertragslaufzeit dem Virtual Server oder der Virtual Server Infrastructure eine Option hinzugefügt oder entfernt.

#### 3.1 Betriebssystem Microsoft Windows Server

Virtual Server kann in jeder Leistungsklasse (small, medium und large) auch als Microsoft Windows Server in den Versionen Microsoft Windows Server 2008 R2 und Microsoft Windows Server 2012 R2 bestellt werden.

Mit den Optionen Microsoft Windows Server small, medium und large können in der jeweiligen Leistungsklasse von Virtual Server Infrastructure entsprechend den in den Ausprägungen inkludierten vCPU 8, 16 bzw. 32 MS Windows Server aus dem A1 Angebot erstellt werden.

Leistungsklasse	Entsprechende Betriebssystem Option	Anzahl
Virtual Server Infrastructure small	Microsoft Windows Server small	8
Virtual Server Infrastructure medium	Microsoft Windows Server medium	16
Virtual Server Infrastructure large	Microsoft Windows Server large	32



### 3.2 Erweiterung vCPU oder vRAM

Eine Leistungsklasse von Virtual Server oder Virtual Server Infrastructure kann erweitert werden:

- um eine oder mehrere beliebige Leistungsklassen (small, medium oder large)
- mit einer gewünschten Anzahl von vCPUs und einer beliebigen Menge an vRAM

### 3.3 Storage Erweiterung

Bei Virtual Server kann der inkludierte Storage Enterprise entsprechend erweitert werden. Die benötigte Menge an Storage muss als Option bestellt werden.

Bitte beachten Sie hierzu auch die Informationen zu Datensicherung in Punkt 1.4.3.

Es stehen die folgenden Pakete zur Verfügung:

#### Storage Pakete

Storage Ausprägung	Storage Paket	Inkludierte Datenmenge
Enterprise	Storage Enterprise 100GB	100 GB
Enterprise	Storage Enterprise 500 GB	500 GB
Enterprise	Storage Enterprise 1TB	1 TB
Capacity	Storage Capacity 100GB	100 GB
Capacity	Storage Capacity 500 GB	500 GB
Capacity	Storage Capacity 1TB	1 TB
Backup	Storage Backup 100GB	Backup-Space für die jeweilige Menge an Daten
Backup	Storage Backup 500 GB	
Backup	Storage Backup 1TB	

## 4 Produkt Up- oder Downgrade

Unter Produkt Up- oder Downgrade wird eine Änderung der Leistungsklasse (z.B.: small auf large) unter Beibehaltung des Betriebssystems verstanden.

Eine Änderung des Betriebssystems bedingt eine Kündigung des bisherigen und Bestellung des neuen gewünschten Produktes. In diesem Fall weist A1 Telekom Austria darauf hin, dass der Kunde selbst für eine Datenmigration verantwortlich ist.

## 5 Service Levels Agreement ("SLA")

### 5.1 Herstellung

Herstellung erfolgt üblicherweise am nächsten Arbeitstag ab schriftlicher Bestätigung der Auftragsannahme. A1 ist jedoch an keinen Herstellungstermin gebunden.





## 5.2 Betrieb A1 Cloud Platform Service

Da sich der Server im Einflussbereich des Kunden (nur er hat Root/Administrator-Zugriffsrechte) befindet und A1 keinen Einfluss auf diesen hat, beziehen sich die Angaben zu Betrieb und Wartung auf den tatsächlichen Hardware Server, auf dem A1 die virtuellen Kundenserver betreibt.

Die Verfügbarkeit beträgt über den Beobachtungszeitraum eines Kalenderjahres 99,95% (Nutzungszeit Mo-So, 00:00 – 24:00 Uhr) und berechnet sich

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum} - \text{nicht verfügbare Zeit})}{\text{Beobachtungszeitraum}} \times 100$$

A1 darf Server, von denen eine Gefahr („Gefahr in Verzug“) für Infrastruktur und Dienste von A1 oder von anderen Kunden ausgeht, vom Netz trennen oder außer Betrieb setzen. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, offene Sicherheitslücken zu schließen.

**Verfügbarkeit:** In Prozent ausgedrücktes Verhältnis zwischen der Zeit, in der eine vereinbarte Leistung vertragskonform nutzbar war und dem Beobachtungszeitraum. Ausschließlich kritische Fehler sind verfügbarkeitsrelevant.

**Nichtverfügbare Zeit:** Summe aller von A1 verschuldeten Ausfallszeiten im definierten Beobachtungszeitraum. Bei der Ermittlung der nichtverfügbaren Zeit werden somit z.B. Fremdverzögerungen, Hemmzeiten (Zeiträume außerhalb der Servicezeiten) und Wartungszeiten bzw. Unterbrechungen innerhalb des Wartungsfensters nicht berücksichtigt.

## 5.3 Wartung A1 Cloud Platform Service

Das Service beinhaltet die Wartung des im Angebot definierten Leistungsumfangs.

### **Gewöhnliche Wartungsarbeiten:**

Durch den hohen Automatisierungsgrad der Plattform werden Wartungsfenster in der Praxis kaum genutzt. In den Jahren 2013 bis 2015 belief sich deren Anzahl auf 1-2 pro Jahr, beispielsweise für einen Softwareupdate der VMware Umgebung.

Wartungsfenster: Mi 01:00 – 06:00 Uhr  
Vorankündigungszeit: in der Woche vor der geplanten Wartungsarbeit bis Freitag 15 Uhr  
Art der Vorankündigung: Schriftlich mittels E-Mail

### **Außerordentliche Wartungsarbeiten**

Der Kunde wird im Vorhinein von A1 über außerordentliche Wartungsarbeiten (außerhalb des Standardwartungsfensters) informiert. Fremdverzögerungen können zu einer Verlängerung der Wartungsarbeiten führen, für die A1 nicht haftet.

Außerordentliche Wartungsarbeiten werden mindestens 1 Arbeitstag im Voraus schriftlich mittels E-Mail vor angekündigt. Durchgeführte außerordentliche Wartungsarbeiten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.



## 5.4 Fehlerbehebung A1 Cloud Platform Service

Kann das Service nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden, erbringt A1 folgende Leistungen:

- A1 erkennt Fehler proaktiv oder nimmt die Störungsmeldung des Kunden entgegen
- A1 teilt Ihnen eine Trouble Ticket Nummer mit
- A1 analysiert die Störung
- Nachdem die Störung behoben ist, gibt Ihnen A1 dies mit der Gutmeldung (Information über die erfolgte Lösung) bekannt.

A1 stuft die vom Kunden gemeldeten Störungen aufgrund dessen Angaben in kritische Fehler, Hauptfehler und Nebenfehler ein. Stellt sich die Einstufung der Störung im Zuge der Fehlerbehebung als falsch heraus, so kann A1 diese Einstufung jederzeit anpassen.

### **Kritischer Fehler:**

Die vertragsmäßige Nutzung des Service ist nicht möglich, das Service ist nicht verfügbar.

Funktionsbezogene Beispiele:

- Systemstillstand ohne Wiederanlauf
- Datenverlust, Datenzerstörung und falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten
- gravierende Unterschreitung von vereinbarten Leistungsdaten des Systems.

### **Hauptfehler:**

Die vertragsmäßige Nutzung des Service ist stark eingeschränkt. Das heißt, dass der Fehler u.a. wesentlichen Einfluss auf die Abwicklung der Geschäftsprozesse oder auf die Sicherheit hat, aber eine eingeschränkte Weiterarbeit zulässt. Der Service ist aber grundsätzlich verfügbar.

Funktionsbezogene Beispiele:

- falsche oder inkonsistente Verarbeitung
- gravierende Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten des Systems
- Häufung von kurzfristigen Störungen des Betriebs.

### **Nebenfehler:**

Die vertragsmäßige Nutzung des Service ist leicht eingeschränkt. Das heißt, dass der Fehler u.a. unwesentlichen Einfluss auf die Abwicklung der Geschäftsprozesse oder die Sicherheit hat. Eine uneingeschränkte oder leicht eingeschränkte Weiterarbeit ist möglich.

Funktionsbezogene Beispiele:

- falsche Fehlermeldungen
- Wartezustand eines Programms, der nur durch Betätigen einer Taste wieder aktiviert werden kann.

### **Beginn der Fehlerbehebung:**

Beginn der Fehlerbehebung ist die proaktive Erkennung durch Monitoring-Systeme von A1 oder die qualifizierte Störungsmeldung unter exakter Angabe des Fehlerbildes durch den Kunden an den von A1 bekannt gegebenen Service Desk.

Störungsannahme: Mo-So, 00:00 – 24:00 Uhr

Fehlerrückmeldezeit: 30 min.



Wird die Störung elektronisch wie beispielsweise mittels E-Mail eingemeldet, antwortet A1 innerhalb der Fehlerrückmeldezeit nach interner Prüfung. Mit der Bestätigung der Fehlermeldung ist die Störung von A1 angenommen und gibt die Trouble Ticket Nummer bekannt.

#### Service Levels Fehlerbehebung

	Fehlerkategorie		
Servicezeit	Kritische Fehler	Service-Zeit 1: Mo-Sa 7:00-17:00, werktags	Service-Zeit 2: Mo-Sa 17:00-7:00, Sonntage, gesetzl. österr. Feiertage
Reaktionszeit		2 h	4h
Lösungszeit		6 h	8h
Servicezeit	Hauptfehler	Mo-Sa, 7:00-19:00, werktags	
Reaktionszeit		6h	
Lösungszeit		8h	
Servicezeit	Nebenfehler	Mo-Sa, 7:00-19:00, werktags	
Reaktionszeit		5 Werktage	
Lösungszeit		k.A.	

**Reaktionszeit:** Zeitraum zwischen Beginn der Lösungszeit und dem Beginn der Fehleranalyse.

**Servicezeit:** Zeitraum, in dem Leistungen wie z.B. IMAC (Installs, Moves Adds & Changes) oder Fehlerbehebungen erbracht werden. Zur Berechnung der Dauer von definierten Zeiten, wie z.B.: Reaktionszeit oder Lösungszeit werden nur Zeiträume innerhalb der Servicezeit berücksichtigt.

**Lösungszeit:** Zeitraum zwischen Bestätigung der Fehlerannahme oder proaktiver Störungserkennung und der Lösung.

**Werktags:** Im Serviceelement angegebene Wochentage exklusive Sonntage, österreichische gesetzliche Feiertage sowie 24.12. und 31.12.

#### **Kunden-Mitwirkungspflicht:**

Der Kunde nominiert kompetente Ansprechpartner für die Fehlerbehebung. Der Ansprechpartner muss für die Zeit der Fehlerbehebung für eventuelle Rückfragen erreichbar sein. Ihre genannten Ansprechpartner verfügen über ausreichende Sprachkenntnisse in Deutsch oder Englisch.

Kommt es durch unsachgemäßes Handeln des Kunden wie z.B. Fehler bei der Serverkonfiguration zu Störungen des Service, so ersetzt der Kunde A1 einen daraus entstehenden Mehraufwand.

Erfolgt keine ausreichende Mitwirkung ist A1 für Abweichungen vom Servicelevel nicht verantwortlich. Die aus der Nichterfüllung der Mitwirkung entstandenen Aufwendungen sind A1 zu ersetzen.



## **Beilage zu der Leistungsbeschreibung für A1 Cloud Platform Service**

### **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 irrezuführen,
  - 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.