



Leistungsbeschreibung für DaMe Online Backup (LB DOB)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 10.06.2019. Die am 9. November 2015 veröffentlichte Leistungsbeschreibung DaMe Online Backup wird ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet.

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

1. Produktbeschreibung

1.1. Allgemeine Produktbeschreibung

Mit DOB erbringt A1 die Bereitstellung von Speicherplatz sowie einer entsprechenden Software zur laufenden, automatisierten, externen Speicherung von Daten („Backup“) gemäß vom Kunden eingestellter Parameter. Die Auswahl jener Daten, die durch das Backup bei A1 abgespeichert werden sollen (= „Backup-Daten“) erfolgt durch den Kunden über die bereitgestellte Software.

Die Übertragung der Backup-Daten zum sowie vom bereitgestellten Speicherplatz ist nicht Teil der Leistung DOB (Vgl. Punkt 3.1).

Die Datensicherung erfolgt in regelmäßigen durch den Kunden festgelegten Intervallen und Methoden.

2. Sicherheit

2.1. Persönlicher Schlüssel

Die Backup-Daten werden ausschließlich in verschlüsselter Form an A1 übertragen. Die verschlüsselte Speicherung erfolgt je nach Einstellung durch den Kunden in eigener Verantwortung. Der zur Verschlüsselung der Backup-Daten verwendete Code („persönlicher Schlüssel“) wird durch den Kunden selbst gewählt und ist A1 nicht bekannt und kann somit durch A1 im Falle etwa eines Verlustes nicht wiederhergestellt werden.

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

A1 ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG FÜR SCHÄDEN, DIE AUS DEM VERLUST, DER ZERSTÖRUNG ODER SONSTIGER AUS WELCHEM GRUND AUCH IMMER ENTSTANDENEN NICHTVERFÜGBARKEIT DES PERSÖNLICHEN SCHLÜSSELS ENTSTEHEN.



2.2. Zugangsdaten und Passwörter

Der Kunde hat seine sämtlichen Zugangsdaten, Passwörter und Schlüssel sorgfältig zu verwahren und nicht an (unbefugte) Dritte weiterzugeben. Bei Verdacht des Missbrauchs 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 postalisch an die zuletzt bekannt gegebene Adresse übermittelt.

2.3. Backup-Daten / Anwendungsfehler

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

3. Nutzungsvoraussetzungen

3.1. GIN/Internetanschluss

Nutzungsvoraussetzung und nicht Leistungsinhalt von DOB ist ein GIN/Internetanschluss („Access-Produkt“). Eine Nutzung des Produktes DOB über Access-Produkte eines Dritt-Anbieters ist möglich.

Hinweis: A1 weist ausdrücklich darauf hin, dass eine komfortable Nutzung von DOB nur mit einer entsprechend hohen Übertragungsrate („Breitband-Internet“) erreicht werden kann.

Nutzungsvoraussetzung und nicht Leistungsinhalt von DOB ist eine valide E-Mail- oder Fax-Adresse, die A1 bei Bestellung bekannt zu geben ist (vgl. Punkt 9).

A1 weist weiters darauf hin, dass der Nutzung von DOB ein Datentransfer immanent ist. Insbesondere bei der erstmaligen Übertragung kann je nach der Größe des vom Kunden gewählten Datenbestands ein nicht unbeträchtlicher Datentransfer und damit für den Kunden Zusatzkosten beim Access-Produkt entstehen. Dafür ist der Kunde allein verantwortlich, A1 übernimmt keinerlei Haftung für solcherart dem Kunden entstandene Zusatzkosten. Es wird empfohlen, DOB gemeinsam mit einem „Fair-Use“, einem „Flat“ Access-Produkt oder dem GIN - Zugangnetz zu nutzen, bei dem keine Zusatzkosten bei erhöhtem Datentransfer entstehen.

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.



3.2. Technische Voraussetzungen

Die Software ist durch den Kunden auf einem PC oder Laptop zu installieren, der sich im Netzwerk des Kunden befindet und Zugriff auf die Backup-Daten hat.

3.2.1. Systemvoraussetzungen

Microsoft Windows	
Spezifizierung	Anforderung
Hardware	CPU: x86-64 Prozessor.
	Hauptspeicher: 2 GB RAM.
	Speicherplatz: 150 MB für Produkt-Installation.
	Netzwerk: 1 Mbps oder schneller.
	System Firmware: BIOS oder UEFI.
Betriebssystem	64-bit und 32-bit (wenn verfügbar) Versionen folgender Betriebssysteme werden unterstützt:
	Microsoft Windows 7 SP1
	Microsoft Windows 8.x
	Microsoft Windows 10 (inkl. Version 1903)
	Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1
	Microsoft Windows Server 2012
	Microsoft Windows Server 2012 R2
	Microsoft Windows Server 2016
	Microsoft Windows Server 2019
Datei-System	Microsoft Windows FAT, NTFS, ReFS Dateisysteme werden unterstützt.
Software	Die folgende erforderliche Software von Drittanbietern ist im Veeam Agent für Microsoft Windows Redistributable enthalten. Während des Bereitstellungsprozesses von Veeam Agent überprüft Veeam Backup & Replication, ob alle erforderlichen Softwarekomponenten vorhanden und auf dem Zielcomputer verfügbar sind. Wenn einige der erforderlichen Softwarekomponenten fehlen, installiert Veeam Backup & Replication die fehlende Software automatisch.
	Microsoft .NET Framework 4.6
	Microsoft SQL Server 2012 Management Objects
	Microsoft SQL Server System CLR Types
Microsoft SQL Database	Microsoft SQL Server 2012 Express LocalDB Edition (wird im Rahmen des Veeam Agent-Bereitstellungsprozesses installiert).

Detaillierte Informationen finden Sie in dem englischsprachigen VEEAM-Dokument „System Requirements Windows“ unter https://helpcenter.veeam.com/docs/agentforwindows/userguide/system_requirements.html?er=30



LINUX	
Spezifizierung	Anforderung
Hardware	<p>CPU: x86-64 processor (i386 oder später). Hauptspeicher: 1 GB RAM. Speicherplatz: 100 MB freier Speicherplatz für Produktinstallation. Netzwerk: 10 Mbps oder schneller System Firmware: BIOS oder UEFI. Disk Layout: MBR oder GPT.</p>
	<p>Für virtuelle Maschinen: Es wird nur der vollständige Virtualisierungstyp unterstützt. Container und paravirtualisierte Instanzen werden nicht unterstützt.</p>
Betriebssysteme	<p>Linux kernel 2.6.32 oder neuer werden unterstützt. 64-bit und 32-bit (wenn verfügbar) Versionen folgender Betriebssysteme werden unterstützt: Debian 6.0 – 9.7 Ubuntu 10.04 – 18.10 CentOS / RHEL 6.0 – 7.6 Oracle Linux 6 (starting from UEK R1) – Oracle Linux 7 (up to UEK R4 U7) Oracle Linux 6 – 7.6 (RHCK) Fedora 23 – 29 openSUSE 11.3 – 13.2, 42.0 – 42.1, Tumbleweed openSUSE Leap 42.2 – 42.3, Leap 15 SLES 11 SP4 – 15 (SP0) SLES for SAP 11 SP4 – 15 (SP0)</p>
Datei-System	<p>Veeam Agent für Linux unterstützt die konsistente Snapshot-basierte Datensicherung für die folgenden Dateisysteme: Btrfs (Linux kernel 3.16 oder später) Ext 2/3/4 F2FS FAT16 FAT32 HFS HFS+ JFS NILFS2 NTFS ReiserFS XFS</p> <p>Das unterstützte Dateisystem kann sich auf einem einfachen Volume oder einem LVM2-Volume befinden. Daten, die sich in anderen Dateisystemen befinden, können im Modus ohne Snapshot Funktionalität gesichert werden. Weitere Informationen finden Sie im Veeam Agent für Linux-Benutzerhandbuch.</p>



Wichtig! Standardshell = Shell / bin / bash
Auf dem geschützten Computer müssen die folgenden Komponenten installiert sein:

dkms2
gcc2
make2
perl2
kernel-headers2
kernel-devel2
libudev
libacl
libattr
lvm2libfuse
libncurses53
dmidecode4
openssh-server
openssh-clientefibootmgr (for UEFI-based systems)
isolinux (for Debian-based systems)
syslinux (for RedHat-based systems)

Software

Detaillierte Informationen finden Sie in dem englischsprachigen VEEAM-Dokument „System Requirements Linux“ unter

https://helpcenter.veeam.com/docs/agentforlinux/userguide/system_requirements.html?ver=30



3.2.2. Applikationen

Folgende Applikationen werden unter Windows unterstützt:

Microsoft Active Directory Domain Controllers

- Microsoft Windows Server 2019
- Microsoft Windows Server 2016
- Microsoft Windows Server 2012 R2
- Microsoft Windows Server 2012
- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1

Microsoft Exchange:

- Microsoft Exchange 2019
- Microsoft Exchange 2016
- Microsoft Exchange 2013 SP1
- Microsoft Exchange 2013
- Microsoft Exchange 2010 SP1, SP2, or SP3

Microsoft SharePoint:

- Microsoft SharePoint 2019
- Microsoft SharePoint 2016
- Microsoft SharePoint 2013
- Microsoft SharePoint 2010

Microsoft SQL Server:

- Microsoft SQL Server 2017
- Microsoft SQL Server 2016
- Microsoft SQL Server 2014
- Microsoft SQL Server 2012
- Microsoft SQL Server 2008 R2
- Microsoft SQL Server 2008
- Microsoft SQL Server 2005 SP4

Oracle

Oracle Database 11g und 12c werden mit folgenden Betriebssystemen unterstützt:

- Microsoft Windows Server 2019
- Microsoft Windows Server 2016
- Microsoft Windows Server 2012 R2
- Microsoft Windows Server 2012
- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1

Detaillierte Informationen finden Sie in dem englischsprachigen VEEAM-Dokument „Supported Applications“ unter

https://helpcenter.veeam.com/docs/agentforwindows/userguide/guest_processing.html?ver=30#apps



4. Vertragsabschluss, Rücktrittsrecht

4.1. Vertragsabschluss

Die Bestellung von DOB durch den Kunden (= Angebot) erfolgt durch Übermittlung des vollständig ausgefüllten und unterfertigten Bestellformulars an die darauf angegebene Adresse von A1. Die Annahme des Angebots durch A1 erfolgt durch Übermittlung der Aktivierungsbestätigung an die bei Bestellung durch den Kunden bekannt gegebene Kontakt E-Mail Adresse (vgl. Punkt 10). Die Dienstleistung DOB steht dem Kunden ab Erhalt der Aktivierungsbestätigung zur Verfügung.

4.2. Fernabsatz / Rücktrittsrecht

Sofern A1 eine Online-Bestellung von DOB anbietet, kommt diesfalls der Vertrag über die Nutzung von DOB im Wege des elektronischen Fernabsatzes zwischen A1 und dem Kunden zustande. Die Annahme des Vertrages durch A1 erfolgt durch Übermittlung der Aktivierungsbestätigung an die bei Bestellung durch den Kunden bekannt gegebene Kontakt E-Mail Adresse.

Kunden, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, können binnen einer Frist von sieben Werktagen ab erfolgreichem Abschluss des Vertrages im Wege des elektronischen Fernabsatzes von diesem zurücktreten. Es ist ausreichend, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist abgesendet wird. Die Rücktrittsfrist beginnt bei Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Dieses Rücktrittsrecht besteht nicht bei Dienstleistungen, mit deren Ausführung dem Verbraucher gegenüber vereinbarungsgemäß innerhalb von sieben Werktagen begonnen wird. Die Freischaltung für die Benutzung der Services gilt als Ausführung des Dienstes nach dem Konsumentenschutzgesetz.

5. Nutzungsbedingungen

Der Kunde verpflichtet sich, DOB nur im Einklang mit allen anwendbaren Rechtsvorschriften und gemäß diesen Nutzungsbedingungen sowie den anwendbaren AGB, EB und LB zu verwenden und die Plattform insbesondere nicht zur 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 DOB durch Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen berechtigt A1, die Erbringung von Leistungen gemäß den AGB Komm gänzlich oder teilweise zu verweigern (Sperrung). Weiters stellt ein solcher Verstoß einen wichtigen Grund iS der AGB Komm dar, der A1 berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

6. Verfügbarkeit

DaMe OnlineBackup wird derzeit vorbehaltlich der technischen und betrieblichen Verfügbarkeit flächendeckend in ganz Österreich angeboten. DOB ist für den Kunden grundsätzlich 24 Stunden pro Tag verfügbar. Bei Fällen höherer Gewalt sowie während notwendiger Wartungsarbeiten oder im Zuge einer Störungsbehebung kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen kommen.



7. Wartung und Entstörung

7.1. Wartung

Die regelmäßige Wartung von DOB der A1 kann eine geplante Unterbrechung der Services erforderlich machen.

Außerordentliche Wartungsarbeiten:

Außerordentliche Wartungsarbeiten, welche betriebsnotwendig sind werden dem Kunden vorangekündigt, wobei diese Arbeiten, wenn möglich, in die „betriebsschwache Zeit“ des Kunden gelegt werden.

Es wird dabei von A1 weitestgehend Rücksicht auf die Anforderungen des Kunden im Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten genommen. Durchgeführte außerordentliche Wartungsarbeiten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Vorankündigungszeit:

Außerordentliche Wartungsarbeiten werden dem Kunden mindestens 1 Arbeitstag vor deren Beginn schriftlich mittels Mail an die definierte Mailadresse des Kunden vorangekündigt.

„Ad hoc“ Wartungen:

Bei „Ad Hoc“ Wartungen, die wegen eines aufgetretenen Fehlers zur Behebung dringend notwendig sind (Gefahr im Verzug), wird sofort nach Bekanntgabe an die genannten Kontaktstellen des Kunden mit der Störungsbehebung begonnen. Diese „Ad Hoc“ Wartungen reduzieren die Verfügbarkeit.

7.2. Störungsbehebung

- Störungsmeldestelle: 0800 664 828
- Störungsannahme: Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr

8. Verrechnung

Die Verrechnung von DOB erfolgt gemäß den EB DOB in der jeweils geltenden Fassung.

9. Datenrücksicherung bei Vertragsbeendigung

Um dem Kunden die Möglichkeit zur Rücksicherung der Backup-Daten zu geben, werden die im Auftrag des Kunden bei A1 gespeicherten Backup-Daten ab Wirksamkeit der Vertragsbeendigung für weitere 4 Wochen aufbewahrt. In diesem Zeitraum bleiben die Daten bei A1 unverändert gespeichert.

Nach Ablauf des Zeitraums von 4 Wochen nach Wirksamkeit der – unabhängig von welcher Partei und aus welchem Grund veranlassten Vertragsbeendigung werden die bei A1 im Auftrag des Kunden gespeicherten Backup-Daten gelöscht. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für eine allfällig von ihm gewünschte Rücksicherung im Falle einer – unabhängig von welcher Partei und aus welchem Grund veranlassten Vertragsbeendigung. A1 übernimmt keinerlei Haftung für im Zuge der Vertragsbeendigung gelöschte und damit für den Kunden verloren gegangene Backup-Daten.

10. Erklärungen / Zugang von Erklärungen

Rechtlich bedeutsame Erklärung der A1 können dem Kunden an seine bei Vertragsschluss bekannt gegebene Kontakt E-Mailadresse rechtswirksam übermittelt werden. Rechtlich bedeutsame Erklärungen der A1 gelten an der zuletzt vom Kunden bekannt gegebenen E-Mailadresse als zugegangen, sofern der Kunde eine Änderung seiner Kontakt E-Mailadresse nicht gemäß Punkt 35 AGB Komm bekannt gegeben hat.