



# A1 Einrichtungspakete

---

## Servicebeschreibung

Version: 11.3

Datum: 24.06.2021



## Inhalt

---

1. Allgemeines	4
2. O365.get.started	4
3. O365.get.migrated	5
4. O365.get.secured	6
5. AzureInformationProtection.get.started	7
6. Exchange.get.migrated	8
7. MS365.get.started	9
8. IKARUS.anti.virus.get.started	10
9. IKARUS.mail.security.get.started bzw. IKARUS.mail.security.APT.get.started	12
10. IKARUS.mobile.management.get.started	13
11. IKARUS.24.7.premium.support	14
12. IKARUS.mobile.management.get.supported	16
13. IKARUS.get.project	18
14. IKARUS.get.direct	20
15. A1WebPresence.get.educated	22
16. MeetFox.get.started	25



17. bobile.get.started	25
18. Gemalto SafeNet Trusted Access get.started	26
19. Planery.get.started	27
20. Marketplace.get.additional.support	28
21. DOMAIN.get.transferred	29
22. PROVENTOR Einrichtungsunterstützung	30
23. Check Point harmony.get.started	31
24. Check Point unified.get.started	32
25. timr get.Onboard	33
26. Virtual.Server.get.migrated	35
27. Acronis Backup.get.started	36
28. Serviceauskunft von A1 Telekom Austria AG	37



## 1. Allgemeines

A1 Telekom Austria AG (kurz „A1“) bietet Ihnen als Kunden zusätzliche Service-Leistungen von oder durch A1 angebotene Cloud Services. Diese Servicebeschreibung erläutert die Nutzung dieser Einrichtungspakete und deren Ausprägung.

Sofern hier nichts Abweichendes geregelt wird, kommen die AGB Cloud und Software Solutions der A1 Telekom Austria AG zur Anwendung. Die aktuellen Angebote und Kosten werden unter <http://www.a1.net> publiziert.

## 2. O365.get.started

Das O365.get.started Paket beinhaltet die Einrichtung eines Unternehmens/Benutzers in Microsoft/Office 365, damit dieser direkt genutzt werden kann sowie die Erklärung, um weitere Benutzer selbst einrichten zu können.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 60 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Das Paket beinhaltet die einmalige Einrichtung eines Arbeitsplatzes per Telefon und Fernzugriff (Remote), zur Unterstützung des Kunden bzw. des IT-Verantwortlichen. Im Zuge dieser Einrichtung werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, um Microsoft/Office 365 nutzen zu können.

### Voraussetzungen:

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für Microsoft/Office 365 wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt
- Zugangsdaten zur Domäne des Kunden sind vorhanden. Dies ist notwendig, um die DNS-Einträge für Microsoft/Office 365 abzuändern
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist verfügbar
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen sind verfügbar

### Leistungsumfang:

- Einrichten eines Unternehmens in Microsoft/Office 365
- Erstellen des ersten Benutzers und Zuweisung der Lizenz
- Einbindung einer Domäne
- Setzen der benötigten DNS-Einträge (gemeinsam mit dem Kunden)
- Installation der Office Apps (falls in der Lizenz enthalten) auf einem Client (Windows oder MacOS) und eine exemplarische Einrichtung des Microsoft/Office 365 Kontos in Outlook
- Anleitung zur Installation der Office Apps auf einem Smartphone

### Ablauf:

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert \*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen
- Gemeinsam mit dem Kunden wird ein neuer Benutzer im A1 Marketplace erstellt und die Microsoft/Office 365 Lizenz zugewiesen



- Falls vorhanden wird eine bestehende Domäne für Microsoft/Office 365 konfiguriert oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist
- A1 installiert die notwendigen Office Apps (falls in der Lizenz enthalten) auf einem Client (Windows oder MacOS)
- Es folgt eine exemplarische Einrichtung der E-Mail-Adresse im Outlook
- Abschließend begleiten wir den Kunden bei der Installation der benötigten Office Apps auf einem Smartphone oder Tablet

#### **Nicht inkludierte Leistungen:**

- Installation von Office Apps auf Terminal Server (RDS)
- Migration von Daten aus bestehenden Postfächern
- Weitere Konfiguration der Microsoft/Office 365 Organisation (Verteilerlisten, Berechtigungen, Gruppenverwaltung, ...)
- Anpassen der Office App-Einstellungen (Dokumentvorlagen, Kompatibilitätsprobleme, Makros, ...)
- Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen, einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

### **3. O365.get.migrated**

O365.get.migrated beinhaltet die Datenmigration eines Postfachs zu einem Microsoft Exchange Online Account.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 60 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

#### **Voraussetzungen:**

- Vorhandendes und im Ziel-Outlook eingerichtetes Exchange Online Konto
- Microsoft Outlook (ab Version 2010) oder Outlook Online ist vorinstalliert
- Alle Quellmailboxen sind in Outlook (ab Version 2010) oder Outlook Online eingerichtet Die Quellmailbox wurde anhand des bereitgestellten Guides als PST-Datei exportiert
- Daten der Quellmailbox (Passwort bzw. Administrationszugang) sind dem Kunden bekannt

#### **Leistungsumfang**

- Migration der persönlichen Kalender
- Migration der persönlichen Kontakte
- Migration der bereitgestellten PST-Dateien (gem. Exportanleitung)
- Migration der E-Mails und E-Mail-Verzeichnisse

#### **Ablauf:**

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert \*\*



- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt
- Der/die A1 Digital Mitarbeiter/in führt die Migration der Daten via bereitgestelltem PST File und mittels Fernzugriff durch.

#### **Nicht inkludierte Leistungen:**

- Migration eines Teamkalenders
- Migration von Aufgaben
- Migration von Archivdateien
- Migration von speziellen Benutzereinstellungen oder Benutzerrechten
- Migration von Daten, die nicht in Outlook liegen
- Migration von einem anderen E-Mail-Programm, das nicht Microsoft Outlook ist
- Migration von PST-Dateien die größer als 50 GB sind
- Migration auf mobilen Endgeräten
- Der Export der Daten aus der Quellmailbox durch einen A1 Digital Techniker

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen, einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## **4. O365.get.secured**

Das O365.get.secured Paket beinhaltet die Aktivierung von Sicherheitsstandards (security defaults) in Microsoft/Office 365 und die exemplarische Einrichtung der Multifaktor Authentifizierung für einen Administratoren Account sowie die Erklärung der gängigsten Sicherheitseinstellungen im Konto.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 45 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Das Paket beinhaltet die einmalige Beratung zu Sicherheitsstandards per Telefon und Fernzugriff (Remote), zur Unterstützung des Kunden bzw. des IT-Verantwortlichen. Im Zuge dieser Beratung werden die grundlegenden Tätigkeiten erklärt bzw. durchgeführt, um Microsoft/Office 365 sicherer zu gestalten.

#### **Voraussetzungen:**

- Der Kunde hat eine aktive Lizenz für Microsoft/Office 365
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Der Benutzer ist Office 365 Administrator
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen sind verfügbar

#### **Leistungsumfang:**

- Information über die Maßnahmen zur Sicherung der Microsoft/Office 365 Zugänge



- Beispielhafte Einrichtung der Multifaktor Authentifizierung für einen Administratoren-Account
- Prüfung der Umsetzbarkeit und Aktivierung der Sicherheitsstandards (security defaults) für die Microsoft/Office 365 Organisation im Kundenumfeld (abhängig zum Beispiel von Legacy Applikationen und Multifunktionsgeräten)

#### **Ablauf:**

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert \*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Dienstleistung durchzuführen

#### **Nicht inkludierte Leistungen:**

- Verwendung bzw. Einrichtung eines OATH-Hardwaretokens oder Drittanbieterlösungen
- Weitere Konfiguration der Microsoft/Office 365 Organisation (Verteilerlisten, Berechtigungen, Gruppenverwaltung, ...)
- Konfiguration von Drittanbieter-Verzeichnisdiensten (Identity Provider) und Active Directory Verbunddiensten (AD FS)

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen, einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## **5. AzureInformationProtection.get.started**

Das AzureInformationProtection.get.started Einrichtungspaket beinhaltet die erstmalige Einrichtung des Services per Telefon und Fernzugriff (Remote) für den ersten Benutzer. Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit Sie Microsoft® Azure Information Protection Premium P1 in Ihrem Unternehmen nutzen können.

#### **Ablauf und Leistungen**

- Falls vorhanden wird das Service an eine bestehende Domäne für Office 365 hinzugefügt oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist.
- A1 hilft Ihnen bei der Verbindung Ihres Office 365 Portals und des Azure Information Protection Service.
- Die Systemvoraussetzungen werden per Fernzugriff überprüft und etwaig notwendige Updates müssen durch den Kunden durchgeführt werden.
- A1 hilft bei der Installation des Information Protection Clients und der Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
- Abschließend begleiten wir Sie bei der Installation des Azure Information Protection Clients auf einem Smartphone (Android, Apple, Windows Phone).

#### **Voraussetzungen**



- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (HW & SW) für Azure Information Protection werden erfüllt.
  - Computer: Windows 7 (x86, x64); Windows 8 (x86, x64); Windows 8.1 (x86, x64); Windows 10 (x86, x64); Mac OS X: Mindestversion Mac OS X 10.8 (Mountain Lion)
  - Mobile Geräte: Windows Phone: Windows Phone 8.; Android-Smartphones und -Tablets: Mindestversion Android 4.4; iPhone und iPad: Mindestversion iOS 7.0; Ausnahme: Der Azure Information Protection-Client für iOS und Android erfordert mindestens Version iOS 8. Windows-Tablets: Windows 10 Mobile und Windows 8.1 RT
- Zugangsdaten zum gegebenenfalls bereits bestehenden Office 365 Accounts des Kunden. Dies ist notwendig, um die Verknüpfung im Portal durchzuführen.
- 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

### **Abwicklung:**

- Dieses Service ist einmalig am A1 Marketplace zu bestellen.

## **6. Exchange.get.migrated**

Exchange.get.migrated beinhaltet die Datenmigration eines Postfachs zu einem Microsoft Exchange Online Account.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 60 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

### **Voraussetzungen:**

- Vorhandendes und im Ziel-Outlook eingerichtetes Exchange Online Konto
- Microsoft Outlook (ab Version 2010) oder Outlook Online ist vorinstalliert
- Alle Quellmailboxen sind in Outlook (ab Version 2010) oder Outlook Online eingerichtet Die Quellmailbox wurde anhand des bereitgestellten Guides als PST-Datei exportiert
- Daten der Quellmailbox (Passwort bzw. Administrationszugang) sind dem Kunden bekannt

### **Leistungsumfang**

- Migration der persönlichen Kalender
- Migration der persönlichen Kontakte
- Migration der bereitgestellten PST-Dateien (gem. Exportanleitung)
- Migration der E-Mails und E-Mail-Verzeichnisse

### **Ablauf:**

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert \*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt
- Der/die A1 Digital Mitarbeiter/in führt die Migration der Daten via bereitgestelltem PST File und mittels Fernzugriff durch.





### **Nicht inkludierte Leistungen:**

- Migration eines Teamkalenders
- Migration von Aufgaben
- Migration von Archivdateien
- Migration von speziellen Benutzereinstellungen oder Benutzerrechten
- Migration von Daten, die nicht in Outlook liegen
- Migration von einem anderen E-Mail-Programm, das nicht Microsoft Outlook ist
- Migration von PST-Dateien die größer als 50 GB sind
- Migration auf mobilen Endgeräten
- Der Export der Daten aus der Quellmailbox durch einen A1 Digital Techniker

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen, einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## **7. MS365.get.started**

Das ms365.get.started Paket beinhaltet die Einrichtung eines Unternehmens/Benutzers so, dass dieser direkt genutzt werden kann und die Erklärung, um weitere Benutzer selbst in Betrieb nehmen zu können.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 90 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Das Paket beinhaltet die einmalige Einrichtung eines Arbeitsplatzes per Telefon und Fernzugriff (Remote), zur Unterstützung des Kunden bzw. des IT-Verantwortlichen. Im Zuge dieser Einrichtung werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, um Microsoft 365 nutzen zu können.

### **Voraussetzungen**

- Das Gerät verfügt über eine gültige Version von Windows 7 Professional, Windows 8 Pro, Windows 8.1 Pro oder Windows 10 Pro (Creators Update, Version 1703)  
Nähere Informationen finden sie bei Microsoft unter dem Link:  
<https://docs.microsoft.com/de-de/microsoft-365/business/pre-requisites-for-data-protection>
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den/die Kunden/-in überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor der Installation durch den Kunden durchgeführt werden
- Entfernen des zu installierenden Gerätes von bestehenden Mobile Device Management Lösungen durch den Kunden (bspw.: Mobile Iron, AirWatch, etc.)

### **Leistungsumfang**

- Einrichten eines Unternehmens in Microsoft 365
- Erstellen des ersten Benutzers und Zuweisung der Lizenz
- Einbindung einer Domäne
- Setzen der benötigten DNS-Einträge
- Installation der Office Apps (falls in der Lizenz enthalten) auf einem Client (Windows oder MacOS) und eine exemplarische Einrichtung des Microsoft 365 Kontos in Outlook



- Anleitung zur Installation der Office Apps auf einem Smartphone
- Upgrade eines Rechners auf Windows 10 Enterprise

### Ablauf

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert \*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen
- Gemeinsam mit dem Kunden wird ein neuer Benutzer im A1 Marketplace erstellt und die Microsoft 365 Lizenz zugewiesen
- Falls vorhanden wird eine bestehende Domäne für Microsoft 365 konfiguriert oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist
- Upgrade des bestehenden Windows 10 Pro auf Windows 10 Enterprise
- A1 installiert die notwendigen Office Apps auf einem Client
- Es folgt eine exemplarische Einrichtung der E-Mail-Adresse im Outlook
- Abschließend begleiten wir den Kunden bei der Installation der benötigten Office Apps auf einem Smartphone oder Tablet

### Nicht inkludierte Leistungen:

- Migration von Daten aus bestehenden Postfächern
- Weitere Konfiguration der Microsoft 365 Organisation (Verteilerlisten, Berechtigungen, Gruppenverwaltung, ...)
- Anpassen der Office App-Einstellungen (Dokumentvorlagen, Kompatibilitätsprobleme, Makros, ...)
- Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen, einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## 8. IKARUS.anti.virus.get.started

Das IKARUS.anti.virus.get.started Paket beinhaltet die Einrichtung des IKARUS anti.virus und die Erklärung der Basisfunktionen.

Das Paket beinhaltet Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 30 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

**Ziel:** Nach Durchführung des IKARUS.anti.virus.get.started Paketes soll es dem Kunden möglich sein selbstständig IKARUS anti.virus auf weiteren Geräten zu installieren und zu verwalten. (Nutzung der Update Funktion, der Scan Funktion, des Outlook PlugIn sowie der IKARUS Admin Konsole)

### Voraussetzungen:

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS anti.virus wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt



- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist verfügbar
- Mindestens eine Lizenz von IKARUS anti.virus wurde vom Kunden vorab erworben
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen sind verfügbar

### **Leistungsumfang:**

- Eine exemplarische Installation eines IKARUS anti.virus Clients
- Demonstration folgender Funktionen:
  - Anti-Viren-Scan (schnelle Systemprüfung)
  - Quarantäne Funktion
- Erklärung der folgenden Funktionen:
  - Basis System Reports
  - IKARUS Admin Konsole
  - Scan Funktionen (Schnelle Systemprüfung, Systempartition, Gesamter Computer, Wechseldatenträger und eigene Scanprofile)
  - Quarantäne Funktion
  - Update Funktion
  - "Guard" – Live Überwachung
  - Anti-Spam Modul für MS Outlook (falls vorhanden)

### **Ablauf:**

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert \*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen
- Der Kunde hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Pakets als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.

### **Nicht inkludierte Leistungen:**

- Installation auf weiteren Endgeräten
- Anlegen zusätzlicher Scanprofile
- Durchführung kompletter Scans
- Bereinigung von bereits bestehenden Infektionen mit Schadsoftware oder Viren (auch dann nicht wenn diese bei der Installation erkannt werden)
- Die Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä. bzw. die Überprüfung verdächtiger Dateien
- Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Werktagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als



erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## 9. IKARUS.mail.security.get.started bzw. IKARUS.mail.security.APT.get.started

Das IKARUS.mail.security.get.started Paket beinhaltet die exemplarische Einrichtung der IKARUS mail.security und die Erklärung der Basisfunktionen.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 30 Minuten\*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

**Ziel:** Nach Durchführung des IKARUS.mail.security.(APT.)get.started Paketes soll es dem Kunden möglich sein selbstständig weitere Maildomänen zur IKARUS mail.security hinzuzufügen und zu verwalten.

### Voraussetzungen:

- Der Kunde ist Inhaber einer eigenen Domäne
- Der Kunde verfügt über ein aufrechtes Mailhosting (auf eigenen Servern oder bei einem Provider)
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS mail.security wurden vom Kunden überprüft und sind erfüllt
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Mindestens eine Lizenz von IKARUS mail.security wurde vom Kunden vorab erworben
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen sind verfügbar

### Leistungsumfang:

- Einbindung der kundeneigenen Domäne(n)
- Eintragung des Zielservers für die Domäne(n)
- Hinzufügen der zu schützenden Adressen
- MX Eintrag und Überprüfung in der IKARUS Admin Konsole
- Erklärung des Dashboards und der Funktion Statistiken
- Erklärung und Anpassung des
- Erklärung und beispielhafte Anpassung von:
  - Virus Filter
  - Attachment Filter (max. 2 Datei Typ Einträge)
  - HTML Filter (max. 2 Datei Typ Einträge)
  - Spam Filter (max. 1 Spamregel)
- Erklärung des Disclaimers
- Erklärung der Log Einträge (Mail Protokolle)
- Erklärung optionale Zusatzfunktion: APT Protection

### Ablauf:

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert \*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen
- Der Kunde hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so



wird ihm eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Pakets als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.

#### **Nicht inkludierte Leistungen:**

- Anlage bzw. Konfiguration zusätzlicher Einstellungen, wie z.B.: weiterer Black- oder Whitelist-Einträge
- Bereinigung von bereits bestehenden Infektionen mit Schadsoftware oder Viren
- Die Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä. bzw. die Überprüfung verdächtiger Dateien
- Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Werktagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## **10. IKARUS.mobile.management.get.started**

Das IKARUS.mobile.management.get.started Paket beinhaltet die beispielhafte Einrichtung der IKARUS mobile.management via Fernverbindung sowie die Erklärung der wichtigsten Funktionen in der IKARUS Admin Konsole.

Das Paket beinhaltet Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 45 Minuten\*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

**Ziel:** Nach Durchführung des IKARUS.mobile.management.get.started Paketes ist IKARUS mobile.management für den Kunden aktiv. Dem Kunden wurde die IKARUS Admin Konsole für Mobile Device Management erklärt und er kann die Funktionen selbst konfigurieren und weitere Endgeräte mit IKARUS mobile.management in Betrieb nehmen.

#### **Voraussetzungen:**

- Der Kunde hält ein einzubindendes Gerät bereit
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS mobile.management wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Mindestens eine Lizenz von IKARUS mobile.management wurde vom Kunden vorab erworben
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen sind verfügbar

#### **Leistungsumfang:**

- Einstieg in die IKARUS Admin Konsole für Mobile Device Management
- Erklärung des Mobile Device Management Dashboards
- Erklärung und beispielhafte Erstellung einer Hierarchie (Neue Gruppe, Standort, Team)
- Erklärung und beispielhafte Anlage eines IKARUS Benutzers Zuweisung eines Gerätes



- Erklärung und beispielhafte Einrichtung der APP oder des Profils auf einem Endgerät
- Erklärung zu:
  - Speichern einer Anwendung (App)
  - Erstellen einer Konfiguration
  - Ausrollen einer Anwendung oder Konfiguration
  - Erstellen einer Regel

#### **Ablauf:**

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert \*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen
- Der Kunde hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Pakets als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.

#### **Nicht inkludierte Leistungen:**

- Anlage bzw. Konfiguration zusätzlicher Einstellungen, wie z.B.: das Ausrollen zusätzlicher Apps oder Regeln
- Einbindung weiterer Endgeräte
- Bereinigung von bereits bestehenden Infektionen mit Schadsoftware oder Viren
- Die Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä. bzw. die Überprüfung verdächtiger Dateien
- Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Werktagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## **11. IKARUS.24.7.premium.support**

### **Beschreibung:**

Der IKARUS.24.7.premium.support wird direkt durch einen 3rd Level Techniker des Herstellers IKARUS Security Software GmbH mit Firmensitz in Wien erbracht. Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

### **Der IKARUS.24.7.premium.support wird in diesen 4 Varianten angeboten:**



IKARUS.24.7.premium.support.25	bis 25 Mitarbeiter	Preis lt. Website
IKARUS.24.7.premium.support.50	26 bis 50 Mitarbeiter	Preis lt. Website
IKARUS.24.7.premium.support.250	51 bis 250 Mitarbeiter	Preis lt. Website
IKARUS.24.7.premium.support.ultimate	über 250 Mitarbeiter	Preis lt. Website

Nach der Bestellung erfolgt eine Kontaktaufnahme durch den IKARUS 3rd Level Support, um die relevanten Kontaktdaten gegenseitig zu übermitteln.

**Vertragslaufzeit:** Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate ab Bestelldatum. Nach Ablauf der 12-monatigen Frist erfolgt eine automatische Verlängerung um jeweils ein Monat.

**Leistungsumfang:** Bis zu 60 unterschiedliche Support-Tickets bzw. bis zu 60 Stunden pro Jahr. Wird der vereinbarte Leistungsumfang überschritten so wird der Kunde vorab informiert und die weitere Vorgehensweise besprochen. In Abstimmung mit dem Kunden kann es in diesem Fall zu einer situationsbedingten Nachverrechnung kommen. Nach Ablauf der 12-monatigen Mindestvertragslaufzeit wird der Kunde wie o.a. auf eine automatische Vertragsverlängerung auf Monatsbasis umgestellt. Hierfür gilt ein Leistungsumfang von bis zu 5 Support-Tickets bzw. bis zu 5 Stunden pro Monat. IKARUS kommuniziert im Rahmen des IKARUS.24.7.premium.support ausschließlich mit dem beim Erstgespräch genannten IT-Personal (Systemadministrator, IT-Manager, etc.) des Kunden.

Sämtliche Varianten des IKARUS.24.7.premium.support beinhalten Unterstützung für alle von A1 Telekom Austria AG angebotenen IKARUS cloud.security services.

Diese lauten wie folgt:

- IKARUS anti.virus
- IKARUS mail.security
- IKARUS mail.security mit APT Protection
- IKARUS mobile.management

Standardsupportfälle werden ausschließlich im Rahmen der Geschäftszeiten erbracht. Dazu gehören unter anderem Leistungen die in den Servicebeschreibungen der IKARUS.get.started und IKARUS.get.supported Pakete beschrieben sind. Nachzulesen in den Servicebeschreibungen der A1 Servicepakete unter [www.a1.net](http://www.a1.net).

#### Die Geschäftszeiten sind:

Mo-Do:	08:00 - 18:00
Fr:	08:00 - 15:00

Außerhalb der Geschäftszeiten steht der 24/7 Premium Support für die Annahme von Störungsmeldungen zur Verfügung. Reaktion bzw. das Beheben von gemeldeten Störungen erfolgt laut u.a. Fehlerklassen.





## Reparaturzeit und Fehlerklassen:

IKARUS wird sich bemühen, jeden Dienstaussfall schnellstmöglich in Übereinstimmung mit dem Protokoll gemäß nachstehender Tabelle zu beheben.

### Service Level Agreement IKARUS.24.7.premium.support

Fehlerklasse 1	Kritischer Fehler	Kritischer größerer Dienstaussfall, durch den der Dienst vollständig unterbrochen wird.	95% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von zwei Stunden behoben.
Fehlerklasse 2	Erheblicher Fehler	Wesentlicher Dienstaussfall, durch den der Dienst massiv unterbrochen wird oder es zu größeren Verzögerungen kommt.	85% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von vier Stunden behoben.
Fehlerklasse 3	Mittelschwerer Fehler	Standard-Dienstaussfall mit keinem oder unerheblichem Einfluss auf E-Mail- Scanning und -Weiterleitung	75% aller Dienstaussfälle werden innerhalb von acht Stunden behoben.
Fehlerklasse 4	Geringfügiger Fehler	Informationsanfragen im Zusammenhang mit den Diensten.	65% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von acht Stunden behoben.

### Nicht inkludierte Leistungen:

- Keine Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden. Der IKARUS 24/7 Premium Support wird via Fernwartung erbracht.
- Incident-Response: Bei Virenbefall (durch Viren, Malware oder ähnlichen Bedrohungen) wird versucht den Kunden bestmöglich zu unterstützen. Eine Behebung des Problems kann dabei nicht garantiert werden. Dabei agiert der Supporttechniker nach eigenem Ermessen und setzt die ihm zur Verfügung stehenden Ressourcen entsprechend ein.

## 12. IKARUS.mobile.management.get.supported

Das IKARUS.mobile.management.get.supported Paket wird eingesetzt um dem Kunden nach der Ersteinrichtung ("get.started") remote beim Betrieb von IKARUS mobile.management zu unterstützen.

Das Package beinhaltet remote Service und Support für einen definierten Stundenpool (abhängig von der Unternehmensgröße), durchgeführt durch einen 3rd Level Techniker des Anbieters IKARUS Security Software GmbH mit Firmensitz in Wien. Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

### Ziel:

Das IKARUS.mobile.management.get.supported Paket soll Kunden beim laufenden Betrieb und der kundenspezifischen Anpassung von IKARUS mobile.management unterstützen.

### IKARUS.mobile.management.get.supported beinhaltet im Detail:





- Direkter Kontakt zum österreichischen 3rd Level Support von IKARUS (Kontakt Daten werden nach Bestellung via E-Mail übermittelt)
- Allgemeine Hilfestellung und Unterstützung bei Fragen rund um IKARUS mobile.management und dessen Zusatzfunktionen wie z.B.: SecurePIM
- Unterstützung beim Einbinden weiterer User und Geräte
- Unterstützung beim Erstellen und Ausrollen eigener Regeln
- Unterstützung beim Ausrollen von Apps (inkl. SecurePIM)
- Einschulen neuer oder weiterer Mitarbeiter in IKARUS mobile.management
- Unterstützung bei der Einrichtung zusätzlicher Mandanten

### Konditionen von IKARUS.mobile.management.get.supported:

IKARUS.mobile.management.get.supported ist in den folgenden Versionen verfügbar:

Servicepakete	Mitarbeiteranzahl	Inkludierte Stunden**
IKARUS.mobile.management.get.supported. <b>25</b>	bis 25 MA	3
IKARUS.mobile.management.get.supported. <b>50</b>	26-50 MA	6
IKARUS.mobile.management.get.supported. <b>250</b>	51-250 MA	24
IKARUS.mobile.management.get.supported. <b>ultimate</b>	über 250 MA	36
** Inkludierte Stunden pro Jahr. Wenn Jahres-Stundenpool früher verbraucht wird muss ggf. Restlaufzeit des Paketes ausbezahlt und neues Paket bestellt werden.		

Die Verkaufspreise sind unter [www.a1.net](http://www.a1.net) ersichtlich. Die Abrechnung erfolgt pro Monat. Es gelten 12 Monate Mindestvertragsbindung, danach automatische Verlängerung um jeweils 1 Monat (Stundenpool aliquoter Anteil pro Monat).

### Nicht inkludierte Leistungen:

- Sollten Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware des Kunden vorzufinden sein, auch wenn diese erst nach der Aktivierung von IKARUS mobile.management erkannt werden, so ist die Bereinigung des Kundensystems vor Viren und ähnlichen Bedrohungen nicht im Preis inkludiert.
- Das IKARUS.mobile.management.get.supported Paket beinhaltet keine Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä. Keine Überprüfungen verdächtiger Dateien.
- Keine Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden. Das IKARUS.mobile.management.get.supported Paket wird nach Terminvereinbarung via Fernwartung erbracht.
- Die Leistungen im Rahmen des IKARUS.mobile.management.get.supported Paketes werden ausschließlich remote und im Rahmen der Geschäftszeiten erbracht.

Die Geschäftszeiten sind:

Mo-Do:	08:00 - 18:00
Fr:	08:00 - 15:00



### **Voraussetzungen für das Servicepaket:**

- Der Kunde hat bereits IKARUS mobile.management bei einem Unternehmen der A1 Telekom Austria Group bestellt, bzw. in Betrieb genommen.
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS.mobile.management wurden überprüft und sind erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich (aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.
- Der Kontakt findet ausschließlich mit jenem Personal des Kunden statt, das sich um die Betreuung von IKARUS mobile.management kümmert.

### **13. IKARUS.get.project**

IKARUS.get.project wird zur Abrechnung folgender IKARUS Leistungen herangezogen::

- a. Eine Demonstration bzw. Produktpräsentation oder Proof-of-Concept (PoC), bzw. Proof-of-Value (PoV) VOR der Lizenz-Bestellung des Kunden (Unterstützung von IKARUS in Pre-Sales-Phase, nach Rücksprache mit IKARUS entweder vor Ort oder remote erbracht)
- b. Eine Kundeneinrichtung NACH der Bestellung (entspricht dem Leistungsumfang von einem einzelnen get.started Paket durchgeführt durch IKARUS 3rd Level oder Partner, nach Rücksprache mit IKARUS entweder vor Ort oder remote erbracht)
- c. Erweiterte Kundeneinrichtungen bei Projekten (Aufwand für die Kundeneinrichtung wird von IKARUS abgeschätzt und die Kosten werden in Form von IKARUS.get.project Paketen abgerechnet. Nach Rücksprache mit IKARUS entweder vor Ort oder remote erbracht.)

Es steht IKARUS frei Kundenprojekte, insbesondere jene mit geforderter Vor-Ort-Unterstützung, abzulehnen.

IKARUS.get.project wird in Österreich für Kunden der A1 erbracht. Unterstützungen für weitere Länder der A1 TAG sind nach Rücksprache möglich.

IKARUS get.project kann für folgende Services vom A1 Marketplace bestellt werden:

- IKARUS.anti.virus
- IKARUS.mail.security
- IKARUS mail.security mit APT Protection
- IKARUS mobile.management
- FireEye Endpoint Security
- FireEye Mail Security
- FireEye Network Security
- FireEye Helix

### **Detaillierte Beschreibungen des Leistungsumfangs von IKARUS.get.project:**

- a. Eine Demonstration bzw. Produktpräsentation oder PoC VOR der Bestellung des Kunden

Erweiterter (Pre-)Sales Support von IKARUS (vor Ort oder remote)  
IKARUS erbringt dabei folgende Leistungen:

- Unterstützung bei Teststellung am A1 Marketplace



- Optional: Teilnahme Kundentermin und Produktpräsentation nach Absprache (remote oder vor Ort mit/ohne IKARUS techn. Pre-Sales)
  - Direkte Kundenbetreuung durch IKARUS während der Testphase - PoC
  - Finales Onboarding/Einrichtung nach Bestellung bis zu 60min (Darüber hinaus erfolgt Verrechnung nach tatsächlichem Aufwand)
  - Optional: Direkte Kundenbetreuung nach Verkaufsabschluss durch IKARUS 3rd Level durch Bestellung von IKARUS.get.direct möglich
- b. Eine Kundeneinrichtung NACH der Bestellung

IKARUS get.project kann für 3rd Level Einrichtungen von IKARUS für alle IKARUS cloud.security Services sowie für die von IKARUS gehosteten FireEye Services eingesetzt werden.

Pro cloud Service ist dafür zumindest ein IKARUS get.project Servicepaket notwendig.

Die Einrichtungen haben dabei im Wesentlichen je nach bestelltem Service des Kunden den folgenden Leistungsumfang:

#### **IKARUS.anti.virus:**

- Eine exemplarische Installation eines IKARUS anti.virus clients
- Demonstration des IKARUS anti.virus anhand eines clients:
- Demonstration eines Anti-Viren-Scans (schnelle Systemprüfung)
- Demonstration der Quarantäne Funktion
- Erklärung der Basis System Reports
- Erklärung der zugehörigen IKARUS Admin Oberfläche
- Erklärung des IKARUS anti.virus clients und seiner Funktionen

#### **IKARUS.mail.security und IKARUS mail.security mit APT Protection:**

- Einbindung der Kunden-Domäne(n) (falls Domäne bei A1 gehostet wird, ansonsten muss Umstellung vorab durch Kunden veranlasst werden)
- Einbindung der Kunden-Domäne(n) ( bei Erstaktivierung werden A1 gehostete Domänen konfiguriert (Zugangsdaten müssen bekannt sein), bei Externen Domänen muss Umstellung vorab durch Kunden veranlasst werden)
- MX-record check in der IKARUS Admin Console
- Erklärung: Dashboard/Statistiken
- Erklärung: Anpassung des Virus Filters
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Attachement-Filters (max. 2 Datei Typ Einträge werden konfiguriert)
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des HTML-Filters
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Spam Filters (max. 1 Spamregel wird konfiguriert )
- Erklärung: Disclaimer
- Erklärung und ggf. Aktivierung von Outbound-Mail Überprüfungen
- Erklärung optionale Zusatzfunktion: APT Protection

#### **IKARUS.mobile.management:**

- Erklärung: Dashboard
- Erklärung und Beispiel: Basis Anweisungen zum Anlegen eines IKARUS mobile.management Clients
- Erklärung und Beispiel: Basis Anweisungen zum Anlegen eines IKARUS mobile.management Users und Clients
- Erklärung und Beispiel: Installation eines IKARUS mobile.management Clients
- Erklärung: Demonstration des IKARUS mobile.management Interfaces



- Erklärung und Beispiel: Erstellen und ausrollen einer Regel.
- Erklärung und Beispiel: Verteilen einer App
- Erklärung: Zugriff zu weiterführenden Demonstrationsmaterialien

#### **FireEye Endpoint Security:**

- Eine exemplarische Installation eines FireEye clients
- Demonstration des IKARUS anti.virus anhand eines clients:
- Demonstration eines Anti-Viren-Scans (schnelle Systemprüfung)
- Demonstration der Quarantäne Funktion
- Erklärung der Basis System Reports
- Erklärung der zugehörigen IKARUS Admin Oberfläche
- Erklärung des IKARUS anti.virus clients und seiner Funktionen

#### **FireEye Email Security:**

- Unterstützung bei Inbetriebnahme und Roll-Out
- Unterstützung bei Minimierung von Alerts ("Base-lining")
- Erklärung Admin-Interface
- Erklärung der Features wie z.B.: "Analysefunktion"
- Erklärung zum Abwehrverhalten bei Angriffen

#### **FireEye Network:**

Leistungsumfang wird im Rahmen des Kundenprojekts individuell definiert.

#### **FireEye Helix:**

Leistungsumfang wird im Rahmen des Kundenprojekts individuell definiert.

#### c. Erweiterte Kundeneinrichtungen bei Projekten

Bei einem einzelnen IKARUS.get.project Servicepaket ist eine remote Kundens Schulung bis zu 60min inkludiert.

In Ausnahmefällen und nach Rücksprache mit IKARUS kann diese Kundens Schulung auch vor Ort beim Kunden erbracht werden.

Wenn der Schulungsaufwand höher ist oder der Kunde zusätzliche Unterstützung benötigt (z.B.: Einschulen zusätzlicher Mitarbeiter, Erstellung weiterer Konfigurationen, etc.) so werden die zusätzlichen Leistungen von IKARUS nach tatsächlichem Aufwand in Form von "IKARUS get.project-Paketen" verrechnet.

Sofern möglich werden die Aufwendungen im Vorfeld geschätzt und dem Kunden entsprechend angeboten.

## **14. IKARUS.get.direct**

Das Package beinhaltet Remote Service und Support für einen definierten Stundenpool, durchgeführt durch einen 3rd Level Techniker des Anbieters IKARUS Security Software GmbH mit Firmensitz in Wien. Wenn ein Kunde den IKARUS Support kontaktiert wird ein Serviceticket eröffnet. Der Stundenpool des Kunden wird um die geleistete Arbeitszeit von IKARUS 3rd Level Technikern reduziert. Pro Ticket aber zumindest um 15 Minuten welches die minimalste Einheit für die Abrechnung darstellt ("Taktung"). Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Nach der Bestellung wird der IKARUS 3rd-Level-Support den Kunden kontaktieren, um sich gegenseitig die relevanten Kontaktinformationen mitzuteilen.



**Vertragslaufzeit:** Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate ab dem Bestelldatum. Nach Ablauf der 12 Monate verlängert sich der Vertrag automatisch auf ein weiteres Jahr.

**Umfang der Dienstleistungen:** Support-Stunden durch Techniker je nach erworbenem Paket.

Wird der vereinbarte Leistungsumfang überschritten, wird der Kunde vorab informiert und das weitere Vorgehen besprochen. In Abstimmung mit dem Kunden kann in diesem Fall situationsabhängig eine zusätzliche Gebühr erhoben werden. Nach Ablauf der 12-monatigen Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch wie oben beschrieben. IKARUS kommuniziert im Rahmen der Dienstleistung ausschließlich mit dem bei der Erstbesprechung benannten IT-Personal (Systemadministrator, IT-Manager etc.) des Kunden.

Alle Varianten von IKARUS.get.direct beinhalten den Support für alle von IKARUS gehosteten Cloud Security Services und FireEye Services, die von A1 Telekom Austria AG angeboten werden.

Dies beinhaltet die folgenden Services:

- IKARUS.anti.virus
- IKARUS.mail.security
- IKARUS mail.security mit APT Protection
- IKARUS mobile.management
- FireEye Endpoint Security
- FireEye Mail Security
- FireEye Network Security
- FireEye Helix

Standard-Supportfälle werden nur während der Geschäftszeiten bearbeitet. Dies umfasst die in den Leistungsbeschreibungen von IKARUS.get.started und IKARUS.get.supported beschriebenen Leistungen. Bitte beachten Sie die Leistungsbeschreibungen der A1 Leistungspakete unter [www.a1.net](http://www.a1.net).

#### Die Geschäftszeiten von IKARUS:

Mo-Do:	08:00 - 17:00
Fr:	08:00 - 15:00

#### Reparaturzeit und Fehlerklassen

IKARUS wird sich bemühen, einen etwaigen Dienstaussfall so schnell wie möglich gemäß dem Protokoll zu beheben, wie in der nachstehenden Tabelle dargelegt.

#### Service Level Agreement IKARUS.get.direct

Failure class 1	Critical failure	Critical major service failure that completely interrupts the service.	95% of all reported faults are rectified within two business hours.
Failure class 2	Significant failure	Significant service failure that massively interrupts the service or causes major delays.	85% of all reported faults are rectified within four business hours.
Failure class 3	Standard failure	Standard service failure with no or insignificant influence on e-mail scanning and forwarding	75% of all service failures are remedied within eight business hours.



Failure class 4	Minor failure	Requests for information related to the services.	65% of all reported requests are resolved within eight business hours.
-----------------	---------------	---	--

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Kein Vor-Ort-Support für den Kunden. Der IKARUS-Support wird per Fernwartung geleistet.
- Incident-Response: Im Falle eines Virenbefalls (durch Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen) versuchen wir, den Kunden bestmöglich zu unterstützen. Eine Lösung des Problems kann nicht garantiert werden. Der Support-Techniker handelt nach eigenem Ermessen und nutzt die ihm zur Verfügung stehenden Ressourcen entsprechend.

**15. A1WebPresence.get.educated**

Bei dem A1 Web Presence get.educated Paket handelt es sich um eine für Sie persönliche Schulung für die Benutzung von A1 Web Presence. Die A1 Web Presence get.educated Trainingssession bietet eine Einführung in die Funktionen einer gekauften A1 Web Presence. Sie können zwischen mehreren Themenfelder auswählen, die von einem/einer Techniker/in am Telefon und mittels einer Fernwartungsverbindung vorgeführt und besprochen werden.

Bitte beachten Sie, dass das get.educated KEINE FERTIGE WEBSITE-GESTALTUNG beinhaltet. Das Ziel des Paketes ist es, einen Überblick über die Funktionen zu bieten, so dass eine Website selbst gestaltet und verwaltet werden kann.



## Verfügbare Pakete

### 1. Online Presence Builder

Dauer: 50 Minuten

Dieses Paket enthält einen Ersteinstieg in den Webpresence Builder. Der Kunde trägt die Geschäftsinformationen ein: Kontaktdaten, Geschäftsadresse und Firmenlogo (JPG oder PNG; empfohlene Größe: 224x55). Der Kunde wählt daraufhin ein Design für die A1 Web Presence aus, damit steht die Vorschau- und Veröffentlichungsfunktion zur Verfügung und diese werden genauso wie die grundlegenden Seiteneinstellungen (Name, Domain, Kontakt) erklärt.

Die grundlegenden Bearbeitungsfunktionen des Web Presence Builders werden erklärt: Allgemeine Übersicht über das Interface, Einfügen eines Textfelds und Bearbeitung der Inhalte; Hinzufügen einer zusätzlichen Seite und die Bearbeitung dieser; Hinzufügen/Bearbeitung von Bildern, sowie einer Galerie; Änderung Schriftart, Farbschema und Hintergrund; Archiv-Funktion um das Design in seinen Ursprungsstatus zurückzubringen.

Des Weiteren werden in den Einstellungen die Zugriffskontrolle und Passwortschutz aktiviert bzw. hergezeigt, ein Addon (YouTube oder Google Maps) hinzugefügt und ein HTML-Snippet mit einem Cookie-Disclaimer mit Platzhaltertext aktiviert.

- Ersteinstieg: Design auswählen; Geschäftsinformationen hinzufügen (Kontaktdetails, Adresse, Firmenlogo); Vorschau- und Veröffentlichungsfunktion; Seiteneinstellungen (Name, Domain, Kontakt).
- Bearbeitungsfunktionen: Allgemeine Interface-Übersicht; Elemente hinzufügen (Text formatieren und bearbeiten; Seiten und Links; Bilder, Galerien and einfache Bildbearbeitung; Designs wechseln und anpassen (Farben, Hintergründe, Schriftarten); Archived sites und restoration.
- Zusätzliche Funktionen: Einstellungen (Zugriffskontrolle, Passwortschutz); Addons (Maps oder YouTube); allgemeiner Cookie-Disclaimer.

### 2. Wordpress

Dauer: 20 Minuten

Es wird die Ein-Klick-Installation von Wordpress im Web Presence Control Panel gestartet und der Login ins Wordpress Dashboard erklärt. Es erfolgt ein allgemeiner Überblick über das Dashboard, Funktionalitäten, wie Sicherheitsupdates, sowie ein gemeinsames Hinzufügen eines Beitrags, die Verwaltung von Inhalten (Bearbeiten und Löschen).

- Setup: Ein-Klick-Installation, Login, Übersicht; Durchführung von Updates; offizielle Wordpress Dokumentation
- Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Content

### 3. Web Mail

Dauer: 35 Minuten

Die Webmail-Funktion wird aktiviert und es wird gezeigt wie der Kunde Konten und Aliase verwaltet und sich in Webmail einloggt. Gemeinsam wird ein E-Mail-Konto eingerichtet, das über POP oder IMAP zu einem lokalen Mail-Client hinzugefügt wird (nur bei Verwendung von Outlook 2010+, Thunderbird oder Apple Mail) - mit diesem Konto wird ein Kalender eingerichtet und ein Termin exemplarisch erstellt, ergänzt und gelöscht.



- Genereller Überblick: Login und Accountverwaltung
- E-Mail Accounts und Kalender: Einrichten eines E-Mail-Kontos; Einrichtung eines lokalen Mail-Clients (Pop/Imap, Outlook 2010+, Thunderbird, Apple Mail); Einrichten eines Kalenders (Erstellen, Bearbeiten, Löschen eines Termins)

#### **4. Web Store**

Dauer: 35 Minuten

Dieses optionale Service ist nur anwendbar bei A1 Web Presence Professional oder A1 Web Presence Professional 1000.

Das Webstore Addon wird hinzugefügt und der Kunde erhält einen Überblick über die Shop-Schnittstelle und Login.

Exemplarisch werden ein Artikel, eine Versandoption und eine Zahlungsart hinzugefügt. Der Kunde lernt auch, wie er das grundlegende Layout und die Gestaltung seines Ladens konfigurieren kann.

- Allgemeiner Überblick: Login and Layout
- Arbeiten mit dem Online Shop: Hinzufügen eines exemplarischen Artikels; Hinzufügen einer exemplarischen Versandoption; Hinzufügen einer exemplarischen Zahlungsart; Konfigurieren von Layout und Store Design

#### **5. Advanced Tools**

Dauer: 35 Minuten

Es werden die erweiterten Tools erklärt: den File Manager Pro, FTP Manager und das Web Analytics Tool.

- File Manager Pro: Dateien und Ordner hochladen, löschen und bearbeiten; Sichern und Wiederherstellen
- FTP Manager: Aktivierung und Festlegung des Master-Passworts; Hinzufügen eines Benutzers; Verbinden über Client-Software (Filezilla oder WinSCP)
- Web Analytics: Aktivierung; Allgemeiner Überblick

#### **6. Zusätzliche Zeit**

Dauer: 30 Minuten

Dieses optionale Paket ist während der Remote-Session erhältlich, falls es Themen gibt, die über die bereitgestellten Pakete hinaus, besprochen werden sollen oder, wenn mehr als die für das Paket anberaumte Zeit zu einem speziellen Thema, das in einem der Pakete enthalten ist, benötigt wird.

\*Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so gilt die Dienstleistung als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.



## 16. MeetFox.get.started

Unsere Service-Mitarbeiter/-innen unterstützen den/die Kund/-in bei der Einrichtung von MeetFox und zeigen, wie MeetFox eingesetzt werden kann. Das Service beinhaltet die Ersteinrichtung Ihres MeetFox Kontos per Telefon oder wenn gewünscht auch via Fernzugriff (Remote). Mit Hilfe dieses Service werden die grundlegenden Konfigurationen durchgeführt, damit der/die Kund/-in MeetFox nach dem Gespräch nutzen können.

Leistungsumfang:

- Ersteinrichtung Ihres MeetFox Kontos
- Erklärung der Oberflächen und Funktionen
- Konfiguration des Produkts basierend auf Ihren Anwendungsfall
- Einrichtung des eigenen Buchungsprofils inklusive Erfassung der Arbeitszeiten, Preise und Zahlungsmodalitäten
- Synchronisierung des Kalendersystems mit Google oder Microsoft Kalender

## 17. bobile.get.started

Das bobile.get.started Paket beinhaltet die Einschulung zum Produkt bobile Branded Relationship Builder und die Erklärung der Basisfunktionen.

Das Paket beinhaltet Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 60 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

**Ziel:** Nach Durchführung des bobile.get started Paketes soll es dem Kunden möglich sein selbstständig mit den Werkzeugen und Funktionen des bobile Branded Relationship Builder zu arbeiten, eine eigene Applikation zu erstellen und diese zu verwalten.

**Voraussetzungen:**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für den bobile- Branded Relationship Builder wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt.
- Android Geräte: ab Version 4.1 (Jelly Bean), Apple Geräte: iOS ab Version 10
- Microsoft ab Version Windows 7, Apple ab Mac OS X 10 oder eine aktuelle Linux Version mit aktuellem Internet Browser.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist verfügbar
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen (Name, Branche, Ortsdetails, Details der Benutzer, die Sie einladen wollen (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse)) sind verfügbar
- Optional: Link zu bereits existierendem Online-Buchungsservice/Lieferservice

**Leistungsumfang:**

- Erklärung zu:
  - A1 Marketplace Customer Control Panel
  - Einloggen in die bobile Oberfläche
  - Designauswahl
  - Hinzufügen von Geschäftsinformationen
- Allgemeine Informationen zur bobile Oberfläche
- Erstellung einer Muster Applikation mit vordefinierten Bildern und Texten im Bobile Editor
- Versenden einer Einladung und die Installation der Musterapplikation auf einem mobilen Gerät (Android oder Apple)
- Erstellung von 2 Benutzern und 1 Rolle (1 Administrator, 1 Benutzer, 1 Rolle)

**Ablauf:**

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert \*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einschulung durchzuführen
- Die Einschulung wird gemäß des Leistungsumfangs durchgeführt.
- Der Kunde hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden gilt die Leistung des Remote Service Pakets als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Die vollständige Erstellung einer Applikation
- Die Einrichtung bzw. Unterstützung bei der Einrichtung eines Google bzw. Apple Developer Kontos
- Die Haftung für Funktionalität der bobile Branded Relationship Builder Services
- Die Haftung für durch die App entstandenen Kosten
- Die Kosten für die Google bzw. Apple Developer Zugänge

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so gilt die Dienstleistung als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## 18. Gemalto SafeNet Trusted Access get.started

**Dauer: 8 Stunden**

Dieses Service beinhaltet eine einmalige Erst-Konfiguration beim Kunden per Telefon und Remote Desktop Zugriff zur Unterstützung des Administrators (Administrator ist ein beauftragter Mitarbeiter, vom Kunden zugewiesen). Mit Hilfe dieses Service werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit SafeNet Trusted Access genutzt werden kann.

Der Leistungsumfang (Erstkonfiguration und Einrichtung des Service) variiert je nach Anzahl der Benutzer und Komplexität der gewünschten Ausprägung in der IT-Infrastruktur. In diesem Einrichtungspaket sind 8 Stunden inkludiert; eine Refundierung von nicht benötigten Stunden ist ausgeschlossen. Jede darüberhinausgehende Stunde wird nach Aufwand zum Preis von 150 € pro Stunde zusätzlich berechnet.

**Prozess:**

1. A1 ruft den Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt A1 über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in SafeNet Trusted Access in Anwesenheit des Kunden durch.

**Leistungsumfang:**



- Einrichtung eines Unternehmens im SafeNet Trusted Access Portal und Zuordnung von mindestens einem Operator.
- Einrichten der initialen Benutzer (entsprechend der Anzahl, die über den A1 Marketplace bezogen wurden)
- Zuordnung von Tokens an alle User gemäß den Präferenzen des Kunden
- Einrichten von einer User Policy und einer Token Policy

A1 wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

A1 weist darauf hin, dass es sich um eine Dienstleistung handelt; der Kunde trägt die Projekt- und Ergebnisverantwortlichkeit und hat die erbrachten Dienstleistungen unabhängig vom Erreichen eines Erfolgs zu den vereinbarten Preisen zu bezahlen.

### **Mitwirkungspflichten des Kunden:**

Der Kunde muss dem Service Agent vor der Setup-Sitzung die folgenden Informationen zur Verfügung stellen und die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für Gemalto SafeNet Authentication wurden vom Kunden überprüft und sind erfüllt.
- Zugangsdaten zu den betroffenen Systemen, Geräten und Diensten sind vorhanden und gültig.
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen wurden definiert.
- Ein Massenimport von Benutzern kann über einen Assistenten (Wizard) erfolgen. Dafür muss A1 vom Kunden eine Liste (Tab, csv etc.) mit den minimalen Informationen von Vornamen, Nachnamen, User-ID und E-Mailadresse zur Verfügung gestellt werden.
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaige notwendige Änderungen müssen vor der Konfiguration durch den Kunden durchgeführt werden. Die Systemvoraussetzungen können auf folgender Webseite überprüft werden:  
[https://supportportal.gemalto.com/csm?id=csm\\_product&sys\\_id=b2284b53db7a7ac0fe0aff3dbf9619b1](https://supportportal.gemalto.com/csm?id=csm_product&sys_id=b2284b53db7a7ac0fe0aff3dbf9619b1)  
<https://safenet.gemalto.com/support-downloads/mobilepass-download-page/>

Werden die Voraussetzungen nicht erfüllt oder wirken sich andere Umstände im Einflussbereich des Kunden auf die Erbringung der Dienstleistungen durch A1 aus wird die Dienstleistung (das beauftragte Package) in vollem Umfang berechnet.

### **Nicht enthalten:**

Alle Leistungen, die nicht im Scope enthalten ist, zum Beispiel:

- Konfigurieren des Active Directory
- Ablösung der bestehenden Lösung 1:1 durch den neuen STA
- Verwaltung von Kunden-Firewalls
- Definition der Anwendungen, der SafeNet Trusted Access nutzen sollen und Integration von Applikationen.
- Änderung der globalen Policy- und Setup-Szenarien

## **19. Planery.get.started**

### **Dauer: 60 Minuten**

Bei dem Planery get.started Einrichtungstermin unterstützt Sie ein Planery Mitarbeiter/-in dabei die wichtigsten Einstellungen vorzunehmen. Ebenso werden bereits von Ihnen erfasste Daten kontrolliert und eventuelle Optimierungsmöglichkeiten besprochen. In dem Gespräch werden die einzelnen Funktionen erläutert und versucht offene Fragen zu



klären. Vor dem Termin erhalten Sie eine Übersicht über notwendige Informationen per Email welche für die optimale Durchführung des Termins nötig und von Ihnen bereit zu stellen sind.

**Ablauf:**

- Abklärung von offenen Punkten bezüglich arbeitsrechtlicher Regelungen
- Anlegen von Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen und Anstellungsverhältnissen
- Erklärung der wichtigsten Funktionen (Dienstplan, Abwesenheitsverwaltung, Zeiterfassung)
- Abklären von offenen Fragen und Erklärung von erweiterten Einstellungen

**Voraussetzung:**

- Bestellung von Planery wurde durchgeführt
- Erste Mitarbeiter/-in wurden bereits in dem System angelegt
- Im Optimalfall wurde bereits ein Dienstplan angelegt

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Rechtliche Auskünfte über das Arbeitszeitgesetz sowie Kollektivverträge

## 20. Marketplace.get.additional.support

Dieser Service beinhaltet Remote-Support zur Anwenderunterstützung bei Fragen zu allen auf dem A1 Marketplace verfügbaren Produkten, die nicht durch den Standard-Produkt-Support oder ein anderes auf dem Marktplatz erhältliches Remote-Service-Paket abgedeckt sind.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 60 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Zertifizierte A1 Digital Techniker werden sie bestmöglich bei Ihren Anliegen und Fragen unterstützen, ein Lösungsversprechen kann jedoch nicht gegeben werden.

**Leistungsumfang:**

- Unterstützung bei der Administration von am A1 Marketplace verfügbaren Produkten
- Anwenderunterstützung bei der Benutzung von am A1 Marketplace verfügbaren Produkten
- Nachbetreuung nach Abschluss von anderen am A1 Marketplace verfügbaren Service-Paketen

**Voraussetzungen:**

- Der Kunde muss mindestens ein aktives Abonnement für ein Marketplace-Produkt haben
- Das Support-Paket muss vor Beginn der Supportsitzung gekauft und bereitgestellt werden
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist verfügbar
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen sind verfügbar

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Migration von Daten
- Integration in bestehende Systeme



- Erstellung und Einrichtung aller Konten, die zur Beantwortung bzw. Lösung der Frage bzw. des Problems erforderlich sind

\* Mit Zustandekommen des Termines gilt das Paket als erbracht, eventuell nicht verbrauchte Restzeit verfällt nach diesem und kann nicht rückerstattet werden. Sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ein zusätzliches Paket zu erwerben.

## 21. DOMAIN.get.transferred

Ihr Umzugs-Service von A1 - Einfach mit Ihrer bestehenden Domain zu uns umziehen.

Dieses Service beinhaltet die Unterstützung beim Umzug (Transfer) einer Domain von einem bestehenden Domainhost zu A1 (Marketplace). Ein Techniker der A1 Digital kontaktiert den Kunden und stellt in einer gemeinsamen Sitzung den reibungslosen Transfer der Domain samt bestehender DNS-Einträge sicher.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 45 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Nach erfolgreichem Transfer kann die Domain im A1 Marketplace (Control Panel) vom Kunden administriert werden.

### Voraussetzungen:

- Der Kunde verfügt über den Auth-Code, der für den Transfer der Domain vom bisherigen Domainhoster zu uns erforderlich ist
- Der Kunde ist im Besitz der Zugangsdaten zur Administrationsoberfläche /Kundenbereich des bisherigen Domainhoster
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Der Kunde hat Zugriff auf das Mailkonto, das er bei der (Erst-)Registrierung seiner Domain angegeben hat

### Leistungsumfang und Ablauf:

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert \*\*
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen

#### Gemeinsam mit dem Kunden:

- Einstieg ins Administrationsportal seines bisherigen Domainhosters zur Abfrage und Sicherung aller verfügbarer DNS-Einträge (Falls beim bisherigen Domainhoster kein solches Admin-Portal zur Verfügung steht, hilft unser Service-Team gerne dabei, die notwendigen Informationen vorab anzufordern!)
- Einstieg ins Control Panel (Marketplace Administration) und Durchführung des Domaintransfers mit dem vom Kunden zur Verfügung gestellten Auth-Code (Während des Vorganges muss der Kunde eventuell Sicherheits-Bestätigungen, die er per Email erhält, quittieren. Diese Bestätigungen werden an Email-Konten geschickt, die der Kunde bei der Registrierung bzw. Erstregistrierung der Domain angegeben hat.)
- Eingabe der bisherigen DNS-Einträge ins Control Panel (Marketplace Administration)
- Abschließende Informationen für den Kunden durch unser Service-Team

### Nicht inkludierte Leistungen:

- Beschaffung des Auth-Codes, der für die Durchführung (Autorisierung) der Domain-Übertragung erforderlich ist. Diesen muss der Kunde bei seinem bestehenden Domain-Anbieters selber anfordern.
- Kosten für den Umzug der Domain selbst



(Diese sind pro Domain unterschiedlich und der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen.)

\* Sollten Sie Interesse an dem Transfer von weiteren Domains oder die Dauer des Pakets überschritten werden ist ein zusätzliches Paket zu erwerben.

\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so gilt die Dienstleistung als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## 22. PROVENTOR Einrichtungsunterstützung

Dieses Service beschreibt die Tätigkeiten einer Unterstützung der Systemeinrichtung des Produktes PROVENTOR Data Protection Pro. Folgende Leistungen sind enthalten:

- 1 Stunde telefonische Erstabstimmung über Geschäftsprozesse und die Nutzung personenbezogener Daten
- ca. 2 Stunden Dateneingabe und Abstimmung anhand eines entsprechenden Templates und der zur Verfügung gestellten Daten
- 1 Stunde telefonische Systemeinweisung und Datenergänzung (unterstützt durch eine Websession)

### Nicht enthalten sind folgende Leistungen:

- Anlage des kompletten Verarbeitungsverzeichnisses
- Dienstleistungen vor-Ort beim Kunden
- Externe Dienstleistungen als Datenschutzbeauftragter

### Ablauf:

- Der/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in identifiziert den/die Benutzer/-in und die Berechtigung diese Leistung zu erhalten
- Der/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in übergibt die Anfrage an die PROVENTOR e-solutions GmbH
- Die PROVENTOR e-solutions GmbH nimmt Kontakt mit dem Kunden auf und vereinbart einen Termin
- Die PROVENTOR e-solutions GmbH führt die Leistungen folgendermaßen durch:
  - Erstgespräch über die Leistungen und Erklärung der Basistätigkeiten
  - Kurzberatung zum Thema Datenschutz und Anforderung der notwendigen Daten
  - Einrichtung des Systems inkl. der Basisdaten des Kunden
  - Schulung und Datenergänzung im Rahmen der Schulung
- Die PROVENTOR e-solutions GmbH informiert A1 über die durchgeführte Serviceleistung

### Voraussetzungen:

- Der Erwerb der Software PROVENTOR Data Protection Pro
- Der Erwerb des Servicepakets „PROVENTOR Data Protection.get.started“
- Internetzugang in ausreichender Qualität für Web Session ist vorhanden.
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für PROVENTOR Data Protection Pro wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt.
  - PC mit Windows 7 oder höher
  - MAC (Apple) mit MAC OS 10.6 oder höher
  - Aktueller Internet Browser wie z.B. Internet Explorer (ab Version 11), Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Safari oder Opera
  - Aufruf erfolgt nur über Browser, keine Datenspeicherung am PC

- Möglichkeit zur Nutzung von Skype for Business, Microsoft TEAMS oder Skype für die Websession (Ausführrechte und Installationsrechte)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

### **23. Check Point harmony.get.started**

Das Check Point harmony.get.started Paket beinhaltet die beispielhafte Einrichtung eines Gerätes (PC/Laptop/Mobilgerät) via Telefon und Fernverbindung für die Nutzung von Check Point Harmony Mobile oder Harmony Endpoint sowie die Erklärung der wichtigsten Funktionen des Check Point Infinity Portal.

Das Paket beinhaltet Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 60 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar. Durchgeführt wird die Unterstützung via Telefon und Online Meeting (Skype/Teams oder ähnlichem).

**Ziel:** Nach Durchführung des Check Point Check Point harmony.get.started Pakets ist es dem Kunden möglich Harmony Mobile oder Harmony Endpoint selbständig einzurichten und zu verwalten.

#### **Voraussetzungen:**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen \*\* (Hardware und Software) für Check Point Harmony Mobile oder Harmony Endpoint wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist verfügbar
- Mindestens eine Lizenz von Check Point Harmony Mobile oder Harmony Endpoint wurde vom Kunden vorab erworben
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen sind verfügbar

#### **Leistungsumfang:**

- Einstieg in das Check Point Infinity Portal.
- Erklärung der Arbeitsweise/Technologie von Check Point Harmony Mobile oder Harmony Endpoint
- Einführung in das Check Point Harmony Mobile oder Harmony Endpoint Dashboard.
- Erstellung einer benutzerdefinierten Aktivierungsmail (nur bei Harmony Mobile)
- Einbindung eines bereitgestellten Gerätes
- Erklärung der Funktionen der Check Point Harmony Mobile App am Handy (nur bei Harmony Mobile)
- Übersicht über die Funktionen im Check Point Infinity Portal.
- Erklärung der einstellbaren Schutzmechanismen für Endgeräte
- Besprechen einer möglichen benutzerdefinierten Firmen-Policy

#### **Ablauf:**

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert \*\*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Einschulungstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Im Vorfeld wird von uns das Kundendashboard inklusive Benutzerzugang erstellt
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einschulung durchzuführen
- Gemeinsam mit dem Kunden wird der Einstieg in die jeweilige Admin Konsole demonstriert





- Alle im Leistungsumfang enthaltenen Punkte werden mit dem einzubindenden Gerät des Kunden durchgeführt

#### **Nicht inkludierte Leistungen:**

- Die Einrichtung weiterer Endgeräte
- Die Einrichtung benutzerdefinierter Firmen-Policies
- Die Einrichtung benutzerdefinierter Regeln

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen.

\*\* Supported Mobile Client Platforms (Harmony Mobile):

iOS: 10.x, 11.x, 12.x, 13.x, 14.x

Android: 5.x, 6.x, 7.x, 8.x, 9.x, 10.x, 11.x

\*\* Supported Personal Computer Platforms (Harmony Endpoint):

Microsoft Windows 7, 8.1, 10, Windows Server 2008 R2, 2012, 2016, 2019

Mac OS: 10.13-10.15

\*\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so gilt das Paket als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## **24. Check Point unified.get.started**

Das Check Point unified.get.started Paket beinhaltet die beispielhafte Einrichtung zweier Geräte (1 Mobilgerät und 1 PC oder 1 Laptop) via Telefon und Fernverbindung für die Nutzung von Check Point Harmony Mobile und Harmony Endpoint sowie die Erklärung der wichtigsten Funktionen des Check Point Infinity Portal.

Das Paket beinhaltet Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 105 Minuten \*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar. Durchgeführt wird die Unterstützung via Telefon und Online Meeting (Skype/Teams oder ähnlichem).

**Ziel:** Nach Durchführung des Check Point unified.get.started Pakets ist es dem Kunden möglich Harmony Mobile und Harmony Endpoint selbständig einzurichten und zu verwalten.

#### **Voraussetzungen:**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen \*\* (Hardware und Software) für Check Point Harmony Mobile und Harmony Endpoint wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist verfügbar
- Mindestens eine Lizenz von Check Point Harmony Mobile und Harmony Endpoint wurde vom Kunden vorab erworben
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen sind verfügbar

#### **Leistungsumfang:**

- Einstieg in das Check Point Infinity Portal.
- Erklärung der Arbeitsweise/Technologie von Check Point Harmony Mobile und Harmony Endpoint
- Einführung in das Check Point Harmony Mobile und Harmony Endpoint Dashboard.
- Einbindung zweier bereitgestellter Geräte
- Erklärung der einstellbaren Schutzmechanismen für Endgeräte
- Besprechen einer möglichen benutzerdefinierten Firmen-Policy
- Erstellung einer benutzerdefinierten Aktivierungsmail (nur bei Harmony Mobile)





- Erklärung der Funktionen der Check Point Harmony Mobile App am Handy (nur bei Harmony Mobile)
- Übersicht über die Funktionen im Check Point Infinity Portal.

**Ablauf:**

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert \*\*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Einschulungstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Im Vorfeld wird von uns das Kundendashboard inklusive Benutzerzugang erstellt
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einschulung durchzuführen
- Gemeinsam mit dem Kunden wird der Einstieg in die jeweilige Admin Konsole demonstriert
- Alle im Leistungsumfang enthaltenen Punkte werden mit dem einzubindenden Gerät des Kunden durchgeführt

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Die Einrichtung weiterer Endgeräte
- Die Einrichtung benutzerdefinierter Firmen-Policies
- Die Einrichtung benutzerdefinierter Regeln

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen.

\*\* Supported Mobile Client Platforms (Harmony Mobile):

iOS: 10.x, 11.x, 12.x, 13.x, 14.x

Android: 5.x, 6.x, 7.x, 8.x, 9.x, 10.x, 11.x

\*\* Supported Personal Computer Platforms (Harmony Endpoint):

Microsoft Windows 7, 8.1, 10, Windows Server 2008 R2, 2012, 2016, 2019

Mac OS: 10.13-10.15

\*\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so gilt das Paket als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## 25. timr get.Onboard

Dieser Service beinhaltet unsere Unterstützung bei der Einrichtung und Konfiguration des Systems per Online-Meeting inkl. Schulung der Administratoren für einen Zeitraum von maximal 3 Stunden (Details s. Leistungsumfang Teil 1-3)\*. Neben der Ersteinrichtung bieten wir Ihnen in bis zu 2 weiteren Follow-Up Meetings auch die Möglichkeit Fragen und Optimierungen, die in den ersten Wochen der Verwendung aufgekommen sind zu besprechen.

Ziel: Wir unterstützen den Kunden bei der Konfiguration sowie beim Rollout für die Mitarbeiter. Die Administratoren werden im Umgang mit dem System geschult.

**Voraussetzungen:**

Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware) werden erfüllt\*\*.

**Leistungsumfang:**

Teil 1 – Ersteinrichtung (Dauer max. 1.5 Stunden):



- Analyse der Anforderungen, Arbeitsweise
- Unterstützung bei der Einrichtung der Arbeitszeitarten
- Unterstützung bei der Einrichtung der Arbeitszeitmodelle
- Unterstützung bei der Einrichtung der Pausenmodelle
- Unterstützung bei der Erarbeitung und Einrichtung der idealen Aufgabenstruktur
- Unterstützung bei der Konfiguration der Einstellungen passend zu den Kunden-Anforderungen
- Unterstützung bei der Initialisierung der Mitarbeiter Stunden- und Urlaubskonten
- Beratung zu Best-Practice
- Schulung der Administratoren

#### Teil 2 – Follow-Up (Dauer max. 1 Stunde):

- Analyse der erfassten Zeiten/Fahrten während des Testzeitraums
- Besprechen von Fragen/Optimierungen aus dem Testbetrieb
- Unterstützung bei der Konfiguration von Optimierungen

#### Teil 3 – Follow-Up (Optional falls erforderlich, Dauer max. 0.5 Stunden):

- Analyse der erfassten Zeiten/Fahrten während des Testzeitraums
- Besprechen von Fragen/Optimierungen aus dem Testbetrieb
- Unterstützung bei der Konfiguration von Optimierungen

### Ablauf

- Der Kunde wird nach Bestellung des Service Pakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert\*\*\*.
- Nach der Terminvereinbarung erhält der Kunde per Email die Online-Meeting Zugangsdaten.
- Im Termin werden gemeinsam mit dem Kunden die Anforderungen, deren Umsetzung mit timr sowie Best-Practice gemäß oben angeführtem Leistungsumfang besprochen.

### Nicht inkludierte Leistungen

- Dieser Service bietet keine arbeitsrechtliche Beratung.
- Sämtliche Aktivitäten in der Kundenumgebung sind nicht inkludiert wie z.B.:
  - Einrichtung/Verbindung von Kundengeräten
  - Die Konfiguration des Tools in der Kundenumgebung

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Benutzer oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Service-Stunden zu einem reduzierten Betrag beziehen. Sollte die Dauer des Pakets überschritten werden sind ebenso zusätzliche Service-Stunden zu erwerben.

#### \*\* Hardwareanforderungen

- Web-Version auf Windows: Chrome, Firefox, Microsoft Edge (ab Version 79.0.309), Opera
- Web-Version auf Mac: Chrome, Firefox, Opera, Safari
- iOS App: iOS 11 oder neuer, App Store muss am Gerät eingerichtet sein
- Android App: Android 5.0 oder neuer, Google Play Store muss am Gerät eingerichtet sein

\*\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so gilt die Dienstleistung als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.



## 26. Virtual.Server.get.migrated

Ihr Umzugs-Service von A1 - Einfach mit Ihrer bestehenden A1 Virtual Server (PayGo & VPS) zu EXOSCALE umziehen.

Dieses Service beinhaltet die Unterstützung bei der Migration Ihrer Daten von einem bestehenden A1 Virtual Server zu EXOSCALE. Ein Support-Mitarbeiter kontaktiert den Kunden und stellt in einer gemeinsamen Sitzung die Migration der Daten sicher.

Nach erfolgter Migration steht der virtuelle Server auf EXOSCALE via Marketplace Administration (Control Panel) Im Menü unter „EXOSCALE – Vollzugriff“ dem Kunden zur Verfügung.

Das Service wird auf Best-effort Basis Angebot. Da die Funktionalität von Applikationen auf dem Server von vielen Faktoren abhängt, auf welche wir keinen Einfluss haben, kann diese nicht garantiert werden.

### Voraussetzungen:

- Der Kunde verfügt über das Passwort für den Zugriff auf den bestehenden virtuellen Server.
- Der Kunde ist im Besitz eines EXOSCALE Kontos inkl. Der Zugangsdaten zur Administrationsoberfläche /Kundenbereich
- Der Kunde hat einer Terminvereinbarung mit unserem Service-Team (per Mail oder Telefon) zugestimmt und ist erreichbar

### Serviceinhalte / Leistungsumfang:

- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt.

### Ablauf Windows 2012/2016:

- Einstieg in die Konsole seines bisherigen Servers zur Installation und Konfiguration des Back-up Clients von ACRONIS
- Starten des Back-up Plans und erneute Terminvereinbarung
- Installation und Konfiguration des EXO CLI Tools auf dem Computer des Kunden
- Setzen der Firewall-Regeln auf EXOSCALE
- Erstellen der Ziel-Instanz auf EXOSCALE
- Wiederherstellung wird auf Ziel-Instanz ausgeführt
- Abschließende Informationen für den Kunden durch unser Service-Team
- Durchführungsdauer: max. 120 Minuten
- Verfügbare Sprachen: Deutsch oder Englisch

### Ablauf Ubuntu 16.04 bzw. CentOS:

- Einstieg in die Konsole seines bisherigen Servers zur Installation des Back-up Clients von Clonezilla
- Erstellen eines S3-Buckets zur Speicherung der Daten
- Konfigurieren des Backup-Client für die Verbindung mit dem S3-Bucket
- Erneute Terminvereinbarung, um Back-up vollständig durchführen zu lassen
- Installation und Konfiguration von EXO CLI auf dem Computer des Kunden
- Setzen der Firewall-Regeln auf EXOSCALE
- Erstellen der Ziel-Instanz auf EXOSCALE
- Wiederherstellung wird auf Ziel-Instanz ausgeführt
- Abschließende Informationen für den Kunden durch unser Service-Team
- Durchführungsdauer: max. 120 Minuten
- Verfügbare Sprachen: Deutsch oder Englisch

### Nicht inkludierte Leistungen:

- Garantie der Funktionalität bestehender Anwendungen



- Verknüpfen der neuen IP-Adresse mit einer Domain

**Für die Durchführung der Server Migration laut Leistungsumfang müssen folgende Informationen bereitgestellt werden:**

- Zugriff per RDP/SSH auf den zu migrierenden Server
- Zugangsdaten und Passwörter für Administrator- oder Rootkonto
- Kontaktdaten eines technischen Ansprechpartners mit Zugriff auf die zu migrierenden Server
- Im Falle von Windows Servern, Freischaltung folgender Ports, welche für das Backup benötigt werden:
  - 443
  - 7700-7800
  - 44445
  - 8443
- Liste aller bestehenden Firewall-Regeln, um diese auf EXOSCALE zu duplizieren

## 27. Acronis Backup.get.started

Das Acronis Backup get.started Paket beinhaltet die beispielhafte Einbindung eines Gerätes \* in die Acronis Cyber Platform.

Das Paket beinhaltet Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 45 Minuten \*\*, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Ziel: Nach Durchführung des Acronis Backup get.started Pakets ist es dem Kunden möglich ein Gerät \* in die Acronis Cyber Platform einzubinden und zu verwalten.

**Voraussetzungen:**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen \*\*\* (Hardware und Software) für Acronis Cyber Backup wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist verfügbar
- Mindestens eine Lizenz von Acronis Cyber Backup wurde vom Kunden vorab erworben
- Alle notwendigen Benutzerkonten, Kennwörter und Informationen sind verfügbar

**Leistungsumfang:**

- Einstieg über den Marketplace in die Acronis Cyber Platform
- Erklärung der Arbeitsweise/Technologie von Acronis Cyber Backup
- Einführung in das Acronis Dashboard
- Erklärung über Einbindung eines Gerätes \* in das Acronis Dashboard
- Erklärung über die Erstellung eines Schutzplanes
- Schutzplan auf das Gerät anwenden
- Backup starten

**Ablauf:**

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert \*\*\*\*
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Termin durch den Kunden durchgeführt werden



- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einschulung durchzuführen
- Gemeinsam mit dem Kunden wird ein neuer Benutzer im A1 Marketplace erstellt und der Einstieg in die Acronis Cyber Platform demonstriert
- Alle im Leistungsumfang enthaltenen Punkte werden mit dem einzubindenden Gerät des Kunden durchgeführt

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Die Einrichtung weiterer Endgeräte
- Die Einrichtung benutzerdefinierter Backups
- Die Einrichtung benutzerdefinierter Regeln

\* Windows, Linux - Server kein User Interface

\*\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Geräte haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen.

\*\*\* Systemvoraussetzungen:

[Unterstützte Betriebssysteme und Umgebungen – Cyber Protection \(acronis.com\)](#)

\*\*\*\* Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so gilt das Paket als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## 28. Serviceauskunft von A1 Telekom Austria AG

Bei Fragen zu diesen Services kontaktieren Sie bitte die A1 Service Hotline. Sie kontaktieren die Nummer +43 800 664 810 oder senden eine E-Mail an [a1marketplace@a1.net](mailto:a1marketplace@a1.net) und erhalten Auskunft über folgende Informationen:

- Serviceverfügbarkeit für Ihre Anwendungen
- Information über die erhaltene Rechnung
- Datenschutzanfragen

Hinweis: In diesem Service sind keine technischen Unterstützungsleistungen enthalten.