



Leistungsbeschreibung für A1 Datacash Service cc (LB A1 Datacash Service cc)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 19. September 2011. Die am 14. Juni 2011 veröffentlichte vormalige LB A1 Card Payment Service cc wird ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet. Die bisherigen Produktnamen bleiben allerdings aufrecht.

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

Allgemeine Produktbeschreibung

A1 Datacash Service cc ermöglicht den Betrieb von IP-basierenden POS-Terminals (folgend POS-Terminals genannt) zur Abwicklung von bargeldlosem Zahlungsverkehr.

A1 Datacash Service cc umfasst die Installation (siehe Punkt 2) und die Entstörung der POS-Terminals samt Zur-Verfügung-Stellung eines Helpdesks (siehe Punkt 4).

Die POS-Terminals, die der Kunde von card complete Service Bank AG (folgend cc genannt) bereit gestellt bekommt, werden von A1 Telekom Austria entsprechend dieser LB installiert und im Bedarfsfall entstört. Ein entsprechender Vertrag über die Bereitstellung eines POS-Terminals mit cc ist Voraussetzung für A1 Datacash Service cc.

1. Technische Voraussetzung

Für das Betreiben von POS-Terminals mit A1 Datacash Service cc ist eine entsprechende Anbindung zur Übertragung von IP-basierenden Daten erforderlich, die auf den Namen des Kunden lautet. Die Anbindung erfolgt in der Regel über ein Breitbandinternet Produkt oder einen ISDN Anschluss der A1 Telekom Austria gemäß den jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen. Werden mehrere POS-Terminals an einem Breitbandinternet Anschluss betrieben, teilen sich diese die Bandbreite. Bei einem Betrieb von mehreren POS-Terminals an einen ISDN-Anschluss benötigt jedes POS-Terminal zur Datenübertragung einen eigenen ISDN B-Kanal. Die jeweiligen Systemvoraussetzungen von cc sind zu berücksichtigen. Ein allfällig erforderlicher technisch bedingter Tausch von Equipment ist nach den jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen durchzuführen. Die Anbindung über ein zeitlimitiertes Breitbandinternet Produkt der A1 Telekom Austria wird nicht unterstützt.

Das Betreiben von POS-Terminals über eine Datenanbindung, die nicht auf Basis Internet oder ISDN (veröffentlicht unter www.telekom.at und www.A1.net) basiert, ist nur in Abstimmung mit A1 Telekom Austria im Einzelfall möglich.

Installationen von POS-Terminals über eine nicht von A1 Telekom Austria bereitgestellte Datenanbindung werden nur nach vorheriger technischer Überprüfung beim Kunden durchgeführt. Sind die technischen Voraussetzungen nicht gegeben wird die Installation abgebrochen und gemäß Punkt 6.2 nach Aufwand verrechnet.

Für den Betrieb eines mobilen POS Terminals mittels GPRS-Technologie ist die Bestellung einer entsprechenden SIM-Karte erforderlich. Diese wird dem Kunden im



Rahmen des mit cc abzuschließenden Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Die Mobilfunkverbindung ist nicht Gegenstand dieses Produktes.

2. Installation

Im Zuge der Installation beim Kunden wird ein A1 Telekom Austria Mitarbeiter nach der Überprüfung der Gesamtkonfiguration einem verantwortlichen Mitarbeiter des Kunden eine Unterweisung in der Bedienung der vertragsgegenständlichen Anwendungen erteilen.

A1 Telekom Austria führt die Installationen, nach Abstimmung mit dem Kunden grundsätzlich von Montag bis Freitag (werktags) von 8:00 bis 15:30 Uhr durch.

3. Zubehör

A1 Telekom Austria bietet dem Kunden gegen gesondertes Entgelt (siehe EB A1 Datacash Service cc) Zubehör wie z.B. Switch, oder sonstiges Kleinmaterial zum Kauf an. Dieses Zubehör ist jedoch nicht von der Vor Ort Entstörung umfasst.

4. Entstörung

A1 Telekom Austria führt beim Kunden am Installationsort bei Bedarf österreichweit Fehlerbehebungen durch. Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass ein mit der Bedienung betrauter Mitarbeiter des Kunden bei der Fehlerbehebung vor Ort ist.

Der Kunde hat sich im Störfalle ausschließlich an den First Level Support der A1 Telekom Austria unter der bekannt gegebene Rufnummer zu wenden.

4.1. Businessmodell:

Die Entstörung umfasst einen Helpdesk für A1 Datacash Service cc, der aus einem First und einen Second Level Support besteht, einer Fernwartung und in weiterer Folge einem Vor Ort Support und bei Bedarf einem Terminalersatz. Folgend genannte Funktionen werden übernommen:

4.1.1. First Level Support

Der First Level Support steht grundsätzlich 7 Tage in der Woche, 24 Stunden und 365 Tage zur Verfügung.

Folgende Funktionen werden angeboten:

- Störungsannahme;
- Eingrenzung des Problems;
- Hilfestellung bei Bedienungsfehlern oder Problemen;
- Entstörung, sofern telefonisch möglich.

Kann der First Level Support das Problem nicht lösen, so erfolgt durch A1 Telekom Austria eine Weitergabe an den Second Level Support.

4.1.2. Second Level Support

Dieser steht Montag - Freitag (werktags) 7:30 – 19:30 Uhr und Samstag 8:00 – 17:00 Uhr zur Verfügung und übernimmt folgende Funktionen:

- Hilfestellung zur Lösung von technischen Problemen, die keinen Einsatz vor Ort erforderlich machen und durch den First Level nicht gelöst werden konnten;
- Koordination der Entstöreinsätze des Vor-Ort-Supports (Technikereinsatz).

4.1.3. Fernwartung

A1 Telekom Austria erbringt zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der POS-Terminal für den Kunden Fernwartung. A1 Telekom Austria ist berechtigt, anstelle der Installation von Fehlerkorrekturen oder Programmänderungen eine angemessene



Ausweidlösung zu implementieren, ohne den Funktionsumfang der POS-Terminals dadurch einzuschränken. Der Kunde gestattet der A1 Telekom Austria ausdrücklich auf die für die Fernwartung notwendigen Daten zugreifen zu dürfen.

Werden Programm-Updates eingesetzt, können diese Fehlerkorrekturen, Verbesserungen des Leistungsumfangs und Programmänderungen infolge gesetzlicher Änderungen und geänderter Vorgaben im österreichischen Zahlungsverkehr beinhalten. Gesetzliche Änderungen jedoch, die zu einer neuen Programmlogik führen, d.h. Änderungen bereits vorhandener Funktionen, die zu neuen Programmen und Programmmodulen führen, sowie eventuell notwendige Erweiterungen sind in A1 Datacash Service cc nicht inbegriffen.

4.1.4. Vor Ort Support

Um den Anforderungen des Kunden bestmöglich zu entsprechen, wird der Vor Ort Support in drei Servicepaketen (= drei Qualitätsstufen) angeboten.

Service Classic:

Reaktionszeit 24 Stunden ab Störungsmeldung innerhalb der Betriebszeiten (werktags)

Service Premium:

Reaktionszeit 4 Stunden ab Störungsmeldung innerhalb der Betriebszeiten (werktags)

Service Premium Plus:

Reaktionszeit 4 Stunden ab Störungsmeldung innerhalb der Betriebszeiten (werktags) und Sonn- und Feiertage von 8:00-17:00

A1 Telekom Austria wird innerhalb der definierten Reaktionszeiten die Entstörung einleiten und - falls erforderlich - wird ein Techniker von A1 Telekom Austria vor Ort mit der Entstörung beginnen. Zeiten außerhalb der Betriebszeiten werden bei der Berechnung der Reaktionszeit nicht berücksichtigt.

Betriebszeiten: Montag bis Freitag: 7:30 – 19:30 Uhr
Samstag: 8:00 – 17:00 Uhr

4.1.5. Terminalersatz

Stellt der A1 Telekom Austria Techniker im Zuge des Vor Ort Support fest, dass zur Fehlerbehebung der Tausch des POS-Terminals notwendig ist, so wird A1 Telekom Austria das defekte POS Terminal gegen ein Ersatzterminal der cc tauschen.

Kommt es zu technischen Weiterentwicklungen, die es notwendig machen, die POS-Terminals gegen Geräte neuer Generation zu tauschen, sind die Kosten der Aufrüstung oder allenfalls die Kosten neuer Geräte nicht durch A1 Datacash Service cc abgedeckt. Der Kunde hat in diesem Fall mit cc entsprechende Vereinbarungen zu treffen.

Klargestellt wird, dass solange der Kunde die Installation des notwendigen neuen Gerätes verweigert, A1 Telekom Austria im Störfall insbesondere nicht verpflichtet ist, eine Fehlerbehebung vorzunehmen oder (ein) geeignete(s) Tauschgerät(e) beizustellen. A1 Telekom Austria übernimmt für daraus resultierende Schäden keine wie auch immer geartete Verantwortung.

Die Verpflichtung zur Bezahlung des Entgeltes für A1 Datacash Service cc bleibt dadurch unberührt.

4.2. Gleiche Entstörvariante an einem Standort



Die Entstörung aller POS-Terminals, die über eine gemeinsame Anbindung betrieben werden, kann nur mit gleicher Qualitätsstufe erfolgen (siehe Punkt 4.1.4).

5. Sondervereinbarung Businessmodell für Saisonbetriebe

Für Betriebe welche maximal bis zu 6 Monate im Jahr Geschäftsbetrieb haben ist eine Sondervereinbarung gemäß EB A1 Datacash Service cc möglich. Voraussetzung ist die schriftliche Angabe dieser maximal 6 Monate Geschäftsbetrieb bei Vertragsabschluss.

Bei Einsätzen außerhalb dieser 6 Monate wird der Vor Ort Support nach betrieblicher Verfügbarkeit von 8:00 – 17:00 Uhr von einem Techniker der A1 Telekom Austria spätestens an dem der Störungsmeldung drittfolgenden Werktag (ausgenommen an Samstagen) erbracht, und gemäß EB A1 Datacash Service cc dem Kunden nach Aufwand verrechnet.

6. Sonstiges

6.1. Pflichten des Kunden

- Der Kunde ist verpflichtet für eine ständige Aufrechterhaltung der Infrastruktur für die Verbindungen der POS Terminals (0-24 Uhr) zu sorgen.
- Die Änderungen der Konfiguration und der Parameter in den POS Terminals, insbesondere zur Fehlerbehebung darf der Kunde nur gemäß Anweisung durch den A1 Telekom Austria Helpdesk durchführen.

6.2. Leistung nach Aufwand

Leistungen der A1 Telekom Austria im Zusammenhang mit A1 Datacash Service cc, die von A1 Telekom Austria dem Kunden erbracht werden und deren Ursache von A1 Telekom Austria oder einem ihr zurechenbaren Dritten nicht zu vertreten sind (z. B. wenn ein Fehler an einem nicht von der Wartung im Rahmen von A1 Datacash Service cc umfassten Gerät des Kunden vorliegt; bei mangelnden technischen Voraussetzungen auf Seiten des Kunden; infolge unsachgemäßer Handhabung oder Vandalismus; weil den Anweisungen des Helpdesks nicht Folge geleistet wurde; oder bei kundenseitig gewünschten nachträglichen Änderungen wie z.B. Konfigurationsänderungen, Standortverlegungen, Abbauten; Diebstahl, Beschädigung oder Verlust von POS-Terminals, Anbindungsequipment oder Zubehör), sind Leistungen nach Aufwand und werden dem Kunden von A1 Telekom Austria gemäß EB A1 Datacash Service cc verrechnet. Leistungen nach Aufwand unterliegen nicht den Reaktionszeiten gemäß Punkt 4.1.4.

7. Laufzeit

Der Vertrag über A1 Datacash Service cc wird mit der A1 Telekom Austria auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Vertrag kann mit einer dreimonatigen Frist zu jedem Monatsende schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung oder Beendigung von A1 Datacash Service cc lässt die geschlossen Verträge betreffend der Datenanbindung unberührt.

Reduzierte Entgelte durch Mindestvertragsdauer:

Durch die Vereinbarung einer Mindestvertragsdauer von 24, 36 oder 48 Monaten reduzieren sich die einmaligen und laufenden Entgelte. In diesem Fall vereinbaren die Vertragspartner, den Vertrag über A1 Datacash Service cc nicht vor Ablauf von 24, 36 oder 48 Monaten (Mindestvertragsdauer) ab erstmaliger Inbetriebnahme von A1 Datacash Service cc durch A1 Telekom Austria zu kündigen. Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (Mindestbindung) von A1 Datacash Service cc kann das Vertragsverhältnis betreffend A1 Datacash Service cc vom Kunden zu jedem



Monatsende mit einer dreimonatigen Frist schriftlich gekündigt werden. Vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (Mindestbindung) von A1 Datacash Service cc kann das Vertragsverhältnis betreffend A1 Datacash Service cc vom Kunden mit einer dreimonatigen Frist zu jedem Monatsende schriftlich außerordentlich (ohne Verpflichtung zur Bezahlung von gesonderten Entgelten) gekündigt werden, sofern er nachweist, dass er das Vertragsverhältnis über die Bereitstellung des POS-Terminals beendet hat und verbindlich erklärt, zumindest innerhalb der nächsten drei Monate nach der Vertragsbeendigung mit A1 Telekom Austria auch keinen anderen Vertrag mit cc über die Bereitstellung von Terminals für elektronische Zahlungsformen zu schließen.

Im Übrigen ist im Falle einer Vertragsbeendigung durch den Kunden gleich aus welchem Grund (ausgenommen sind lediglich außerordentliche Kündigungen entsprechend vorigem Absatz oder solche Gemäß §25 Abs. 3 TKG 2003) vor Ablauf der Mindestvertragsdauer die Differenz zu den einmaligen und laufenden Entgelten zu bezahlen, die bei entsprechend kürzerer Vertragsbindung zur Anwendung gekommen wären. Die Verpflichtung zur Bezahlung dieser Entgelte kommt insbesondere zur Anwendung, wenn der Kunde innerhalb der nächsten drei Monate nach der außerordentlichen Vertragsbeendigung mit cc einen Vertrag über die Bereitstellung eines Terminals für elektronische Zahlungsformen schließt.