



# Leistungsbeschreibung für A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business

## (LB A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business)

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Bestellungen ab 01. Februar 2023.

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

Der Kunde ist verpflichtet, die Internet-Dienste unter Beachtung aller anwendbaren Gesetze und der Bestimmungen betreffend "illegale und schädigende Inhalte" (Verhaltenskodex siehe Beilage zu dieser LB) zu nutzen und die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen oder von anderen in Anspruch nehmen zu lassen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt, oder für die Infrastruktur der A1 sicherheits- oder betriebsgefährdend ist.

Allfällige Gesprächs-, und Datenverbindungskosten, für das Nutzen der Produkte A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business und deren Add Ons, z.B. Festnetz- und Mobilentgelte, sind weder inkludiert noch Bestandteil dieser Produkte.

### 1. A1 E-Mail Business

A1 E-Mail Business bietet folgende E-Mail Produkte:

- A1 Mailboxen Business
  - A1 Reseller Mailboxen Business
- in unterschiedlichen Ausprägungen.

Die Administration der A1 E-Mail Business Produkte erfolgt über ein Online Selfcaretool, dem Business Mailmanager, durch den Kunden (Admin) selbst. Der Business Mailmanager ist unter [businessmailmanager.A1.net](https://businessmailmanager.A1.net) erreichbar und mittels Benutzername und Passwort geschützt.

Mit dem Business Mailmanager kann der Kunde (produktabhängig) z.B.:

- Mailboxen Business anlegen, ändern und löschen
- Viren- und Spamfilter aktivieren und deaktivieren
- Verrechnungsrelevante Add-Ons aktivieren/kaufen und deaktivieren/kündigen

Die Speichergröße des Business Mailmanagers (Mailboxenkongingents) errechnet sich mit der Anzahl der Mailboxen mal 5 GB. Je nach Anzahl des Mailboxenkongingents, kann jeder Mailbox eine individuelle Größe von maximal 10 GB zugewiesen werden.

#### Mobil-Benachrichtigung (SMS):

Mobil-Benachrichtigungen sind SMS (Short Message Service) mit einer Länge von max. 160 Zeichen, die versendet werden können. Es können auch längere Mobil-Benachrichtigungen versendet werden. In diesem Fall wird die Mobil-Benachrichtigung in mehrere SMS aufgeteilt und versendet. Wir verrechnen dem Kunden ein Entgelt je gesendeter Mobil-Benachrichtigung.

Jedem Business Mailmanager, ausgenommen A1 Reseller Mailboxen Business, werden pro Kalendermonat 50 freie Mobil-Benachrichtigungen zur Verfügung gestellt. Unverbrauchte Mobil-Benachrichtigungen verfallen mit Ablauf des Kalendermonats. Werden die freien Mobil-Benachrichtigungen verbraucht, so werden ab dem Überschreitungszeitpunkt Entgelte pro Mobil-Benachrichtigung verrechnet. Der Kunde kann die Nutzung, nach Verbrauch der 50 freien Mobil-Benachrichtigungen im Business Mailmanager, sperren. Beim Versand einer Mobil-Benachrichtigung, an eine inländische Rufnummer wird der Wert „1 Mobil-Benachrichtigung“



abgebucht. Bei Versenden einer Mobil-Benachrichtigung an eine ausländische europäische Rufnummer wird der Wert „2 Mobil-Benachrichtigungen“ abgebucht.

Die Dienstleistungen von A1 umfassen keine Wiederherstellung von Daten bei den vom Kunden verursachten Datenverlusten. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Dateien verantwortlich. Sollte ein E-Mailprogramm programmtechnisch veraltet sein, so übernimmt A1 keine Verantwortung dafür, dass es zu Einschränkungen in der Funktionalität des E-Mail Services kommen kann und dies berechtigt den Kunden nicht zur außerordentlichen Kündigung.

### **1.1. A1 Mailboxen Business**

Bei A1 Mailboxen Business handelt es sich um die Bereitstellung einer elektronischen Kommunikationslösung, die das Senden und Empfangen von E-Mails ermöglicht. A1 stellt Mailboxen für die elektronische Kommunikation zur Verfügung. Es werden 4 Produktausprägungen (Pakete zu 20, 50, 100 und 500 Mailboxen) angeboten. Ein Aufaddieren mehrerer Produktausprägungen, auch gleicher, ist möglich.

A1 empfiehlt bei der Nutzung des Produktes A1 Mailboxen Business die Verwendung kundeneigener Domains. Falls der Kunde keine kundeneigene Domain hat, stellt A1 dem Kunden eine Providerdomain (wird von mehreren Kunden genutzt, deshalb kann keine Garantie übernommen werden ob die gewünschte „E-Mail-Adresse@providerdomain“ noch frei ist) zur Verfügung.

Die A1 Mailboxen Business können von Benutzern mit einem E-Mailprogramm (z.B.: MS Outlook, ...) und/oder mit A1 Business Webmail ([businesswebmail.A1.net](mailto:businesswebmail.A1.net)) verwendet werden. Voraussetzung für das Versenden von E-Mails via E-Mailprogramm ist, dass die Funktion „SMTP Authentifizierung“ aktiviert ist. Dabei gelten die gleichen Einstellungen wie für den Posteingang.

Weiters kann der Benutzer im Business Webmail weiterführende Einstellungen für seine Business Mailbox vornehmen.

E-Mails können an bis zu 1.000 Empfänger gleichzeitig gesendet werden und sind mit einer Brutto E-Mailgröße von max. 100 MB limitiert.

A1 behält sich das Recht vor, den E-Mailversand des Kunden zu sperren, wenn der Kunde durch den massenhaften Versand von E-Mails mit jeweils gleichem Inhalt (sog. "Spamming") im Zusammenhang gebracht wird.

#### Mobil-Benachrichtigung (SMS)

Der Kunde kann sich über den Eingang von E-Mails, bei Kalenderterminen und Aufgaben, die beim Kunden in seine von ihm ausgewählten Business Mailboxen auf dem Mailserver der A1 an die vom Kunden angegebenen Mobilrufnummern seines europäischen Mobilfunkanbieters anfallen, benachrichtigen lassen. Die Mobil-Benachrichtigung kann in Abhängigkeit vom Gerätetyp des kundenseitig verwendeten mobilen Endgerätes (Smartphone) entweder in Form einer SMS (Short Message Service) oder WAP-Push erfolgen. Die Auswahl eines SMS oder WAP-Push fähigen mobilen Endgerätes, sowie eines europäischen Mobilfunkanbieters obliegt dem Kunden. Angaben betreffenden Dienst notwendiger Einstellungen am Endgerät sind der Bedienungsanleitung des Herstellers des mobilen Endgerätes zu entnehmen oder beim Mobilfunkanbieter zu erfragen. Die Mobil-Benachrichtigung enthält dabei den Absender und den Betreff (bzw. die ersten Zeichen des Betreffs) des E-Mails.

Des Weiteren können Mobil-Benachrichtigungen mittels Business Webmail bzw. mittels E-Mailprogramm an europäische Mobilfunkanbieter gesendet werden. Der Versand einer Mobil-Benachrichtigung erfolgt durch die Erweiterung der Zielrufnummer mit @smsenden.at.



Sollte eine Zustellung der Mobil-Benachrichtigung aus Gründen, die im Einflussbereich des Mobilfunkanbieter liegen nicht möglich/erfolgt sein, wird die Benachrichtigung dennoch verrechnet.

Die Mobilrufnummer sowie die Aktivierung/Deaktivierung der Mobil-Benachrichtigung kann sich der Kunde im Business Webmail individuell einstellen.

#### Viren- und Spamfilter

Mit dem mandantenfähigen (vom Kunden selbst individuell einstellbaren) Viren- und Spamfilter wird der E-Mail Verkehr des Kunden, bevor er in die von A1 zur Verfügung gestellten A1 Mailboxen Business der Benutzer gelangt, zentral auf einen eventuellen Virenbefall und auf Spam untersucht. Der Viren- und Spamfilter schützt vor eventuell schädlichen Programmen wie zum Beispiel Viren, Würmern oder Trojanern und vor Spam. Im Business Mailmanager ist es möglich, den einzelnen Business Mailboxen des Kunden verschiedene Regeln zuzuweisen, nach denen der E-Mail Verkehr gescannt werden soll. Ebenso kann festgelegt werden, wie mit einem vireninfierten E-Mail oder Spam E-Mail verfahren wird. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass E-Mails anhand der vom Kunden individuell festzulegenden Parameter auf Viren und Spam untersucht werden. Die Konfiguration liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Der weitere Umgang mit vireninfierten E-Mails und Spam E-Mails obliegt dem Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, bestehende rechtliche, insbesondere arbeits- und datenschutzrechtliche Bestimmungen einzuhalten.

Aktionen mit Vireninfierten E-Mails:

E-Mail löschen, vireninfierte Anlage löschen oder Virus löschen.

Hinweis:

Der Virenfilter muss aktiv sein, damit folgende Einstellungen gemacht werden können.

Aktion mit Spam E-Mails:

E-Mail löschen, im Betreff markieren oder in den Spamordner verschieben. Zusätzliche besteht die Möglichkeit der Einrichtung von 3 individuellen Filterregeln (kein Spam oder Spam).

Attachment Blocker:

Möglichkeit bis zu 3 Dateitypen zu blocken.

Mit der Aktivierung der „erweiterten Einstellung“ im Business Mailmanager kann der Kunde zusätzlich folgende Einstellungen treffen:

Erweiterte Virenfilterfunktionalitäten:

Kopie der vireninfierten E-Mail an eine E-Mail-Adresse weiterleiten.  
SMS Alarm bei erhöhtem Virenaufkommen.

Erweiterte Spamfilterfunktionalitäten:

Schieberegler mit zwei Reglern (kein Spam, possible Spam und Spam).  
Die Aktion bei Spam wird um die Auswahlmöglichkeit von „Weiterleiten an“ erweitert.  
Bei possible Spam können Aktionen wie „im Betreff markieren“, „Weiterleiten an“ oder „in den Spamordner verschieben“ definiert werden.  
Weiters gibt es die Möglichkeit der Einrichtung von 200 individuellen Filterregeln (kein Spam, possible Spam oder Spam).

Erweiterter Attachment Blocker:

Erweiterung auf 20 Blacklist- und 20 Whitelist-Einträgen.



HTML Inhalt bearbeiten:

Proaktive Inhalte aus E-Mails entfernen (HTML Teil und Scripts löschen).

Spam- und Virenfilter Report:

Im Business Mailmanager graphisch aufbereitete tagesaktuelle Statistik und Logeinträge (letzten 100 Einträge).

Die zur Verfügung gestellten Produktausprägungen entsprechen dem verfügbaren Stand der Technik bei der Bekämpfung von Viren und Spam E-Mails. Dennoch kann, insbesondere aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Viren und Spam E-Mails, ein vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Viren und Spam E-Mails seitens A1 nicht zugesichert (garantiert) werden. Eine Beschädigung oder Vernichtung von Datenbeständen des Kunden kann trotz größtmöglicher Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden. A1 leistet – außer bei Mängeln im Sinne des Gewährleistungsrechtes - keine Gewähr und haftet - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - dem Kunden gegenüber nicht für Schäden, die durch das Eindringen von Viren, virenartiger Programme oder Programmteilen, Hacking oder dergleichen entstehen, sowie für Beschädigungen, Manipulation oder Vernichtung von Datenbeständen, die durch die vom Kunden getroffenen Einstellungen auftreten können. Weiteres übernimmt A1 - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - keine Haftung, noch leistet A1 - außer bei Mängeln im Sinne des Gewährleistungsrechtes - Gewähr dafür, dass diese Programme in der Lage sind, sämtliche Viren etc. zu entdecken sowie, dass die von A1 gelieferte Software den Anforderungen des Kunden genügt.

## **1.2. A1 Reseller Mailboxen Business**

Bei A1 Reseller Mailboxen Business handelt es sich um die Bereitstellung einer elektronischen Kommunikationslösung (E-Mail), die das Senden und Empfangen von E-Mails ermöglicht. Es werden 2 Produktausprägungen (Pakete zu 100 oder 1000 Reseller Mailboxen) angeboten. Ein Aufaddieren mehrere Produktausprägungen, auch gleicher, ist möglich. Der Kunde kann diese zur Gänze oder teilweise Dritten überlassen, Vertragspartner bleibt dennoch der Kunde. Bei A1 Reseller Mailboxen Business legt der Kunde selbst Business Mailmanager an. Die Rahmenbedingungen dieser Business Mailmanager werden vom Reseller selbst definiert. Die zur Verfügung stehenden Rahmenbedingungen sind die Anzahl der Mailboxen und die kostenpflichtige Add-ON Produkte Mobil-Benachrichtigung, Faxbox und Mobile Sync.

Die Anlage der Domain(en) im Mailsystem erfolgt vom Kunden selbst. Die Domain(en), die im Mailsystem eingetragen werden, dürfen nur unter schriftlicher Zustimmung des Domaininhabers eingetragen werden. Diese Zustimmungen müssen auf Verlangen unverzüglich A1 vorgelegt werden. Ebenso sind die Domainnamen am Mailsystem, die nicht im Rahmen von A1 Reseller Mailboxen Business genutzt werden, unverzüglich auszutragen.

Diese Business Mailmanager- und Mailboxfunktionen sind ident der Beschreibung aus dem Punkt 1. und 1.1. A1 Mailboxen Business mit Ausnahme der inkludierten Mobil-Benachrichtigungen.

## **2. A1 Webspaces Business**

### **2.1. A1 Webspaces Business**

A1 stellt dem Kunden unterschiedliche Produktausprägungen auf Linux und Windows für die Erstellung von Webseiten auf zentral betriebenen Shared Webhosting Umgebungen im Rechenzentrum der A1 zur Verfügung.



Produktausprägung	Linux	Windows
Transfervolumen	Unlimitiert	Unlimitiert
Webspace Größen	1 GB	1 GB
	2 GB	2 GB
	5 GB	5 GB
	10 GB	10 GB

Eine kundeneigene Domain ist Voraussetzung, damit das Produkt A1 Webspace Business für den Kunden eingerichtet und vom Kunden genutzt werden kann.

Die Einrichtung des A1 Webspace Business erfolgt mit dem zum Zeitpunkt der Einrichtung gültigen Funktionsumfang, welcher unter [A1.net/business](http://A1.net/business) abrufbar ist.

Die Administration der A1 Webspace Business Produkte erfolgt über ein Online Selfcaretool, dem Business Webmanager, durch den Kunden (Admin) selbst. Der Business Webmanager ist unter [businesswebmanager.A1.net](http://businesswebmanager.A1.net) erreichbar und mittels Benutzername und Passwort geschützt.

Der Kunde (Webseitenbetreiber) wird von A1 über anstehende Änderungen/Updates per E-Mail informiert. Der Kunde verpflichtet sich, seine E-Mail-Adresse im Business Webmanager unter „Mein Profil“ regelmäßig zu prüfen und diese aktuell zu halten.

Der Kunde verpflichtet sich, bei einer entsprechenden Aufforderung durch A1 seine Webseite zu aktualisieren (z.B. CMS Versionsupdates, Skriptsprachen wie PHP, etc.).

Kommt der Kunde der Aufforderung zur Aktualisierung seitens A1 nicht nach, behält sich A1 das Recht vor (z.B. aus Sicherheitsgründen) die Webseite zu deaktivieren.

Weiters hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass sein Webspace nicht von unbefugten Dritten für unerlaubte Angriffe oder Machenschaften missbraucht wird (z.B. Spamming, Phishing, Malware).

Der Kunde verpflichtet sich, bei einer entsprechenden Aufforderung durch A1 betreffend Änderungen von Features, Anwendungen, Skripten und Programmen in zumutbarem Umfang mitzuwirken und ggf. fällige Anpassungen selbstständig auf seine Kosten vorzunehmen.

Der Kunde hat die Möglichkeit aus seinem Webspace E-Mails zu versenden. Der Kunde verpflichtet sich, ohne ausdrückliches Einverständnis des jeweiligen Empfängers keine E-Mails, die Werbung enthalten, zu versenden oder versenden zu lassen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die betreffenden E-Mails mit jeweils gleichem Inhalt massenhaft (sog. "Spamming") versendet werden.

A1 verwendet einen Spamfilter, der den Versand scannt und bei einer zu hohen Zahl an ungültigen Empfängeradressen den Versand zurückweist bzw. löscht. Für den Fall des Aussendungsverwurfs erfolgt keine Information an den Absender.

Der Kunde verpflichtet sich daher, seine Empfängerliste regelmäßig zu aktualisieren.

A1 behält sich das Recht vor, bei einem konkreten Hinweis oder begründeten Verdacht auf ein rechtswidriges Verhalten oder bei einem sonstigen Missbrauch des Webspace, diesen ohne Vorankündigung zu sperren bzw. geeignete Maßnahmen zum Schutz der betroffenen Infrastruktur zu ergreifen.

Die Dienstleistungen von A1 umfassen keine Wiederherstellung von Daten bei den vom Kunden verursachten Datenverlusten. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Dateien sowie Datenbanken selbst verantwortlich. A1 empfiehlt dem Kunden, eine lokale Datensicherung der Daten und Datenbanken.



A1 ist bestrebt, die zentral betriebene Infrastruktur auf dem Stand der Technik zu halten. Dazu müssen ggf. Leistungsmerkmale der A1 Webspaces Business Produkte und oder die Infrastruktur in unregelmäßigen Abständen entsprechend der Sicherheit, des technischen Fortschritts und Verfügbarkeit des Herstellers angepasst bzw. abgeändert (z.B. durch das Einspielen neuer Versionen, Updates bzw. Einstellung von Features) werden.

A1 behält sich zu diesem Zweck das Recht vor, einzelne Features, Anwendungen, Skripte, Apps, Links und Programme nach entsprechender Information an den Kunden, zu ändern oder abzuschalten. A1 haftet nicht für allfällige Nachteile die dadurch für den Kunden entstehen können.

Durch diese Anpassungen können Inkompatibilitäten mit der vom Kunden erstellten Webseite nicht gänzlich ausgeschlossen werden. A1 bemüht sich, soweit es in ihrem Einflussbereich liegt, dem Kunden technische Alternativen anzubieten, z.B. Upgrades oder aktualisierte Versionen. Eine 100%ige Kompatibilität kann aber nicht garantiert werden.

Sollte eine Webseite programmtechnisch veraltet sein, so übernimmt A1 keine Verantwortung dafür, dass es zu Einschränkungen in der Funktionalität der Webseite kommen kann und dies berechtigt den Kunden nicht zur außerordentlichen Kündigung.

Wird A1 zur Störungsbehebung aufgefordert und ist die Störungsursache vom Kunden zu vertreten (dies gilt auch für Störungen die z. B. im Zusammenhang mit Programmänderungen, Ergänzungen, Viren oder sonstigen Eingriffen des Kunden oder von dritter Seite entstehen), so ist A1 berechtigt, von ihr erbrachte Leistungen sowie ihr erwachsene Aufwendungen dem Kunden zu verrechnen.

### **3. Add On Produkte**

Add On Produkte sind Erweiterungen der Produkte A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business.

Wird das dem Add On zugrunde liegende A1 E-Mail Business oder A1 Webspaces Business Produkt gekündigt, so gilt diese Kündigung automatisch auch für das entsprechende Add On Produkt.

#### **3.1. Add On Produkte für A1 E-Mail Business**

Das Aktivieren/Kaufen und Deaktivieren/Kündigen der angeführten Add On Produkte erfolgt im Business Mailmanager unter [businessmailmanager.A1.net](http://businessmailmanager.A1.net) vom Kunden selbst.

Diese Add-on Produkte können jederzeit im Business Mailmanager vom Kunden deaktiviert/gekündigt (ohne Mindestvertragsdauer) werden.

Allfällige beim jeweiligen Telefon-/Mobilfunkanbieter anfallende zusätzliche Kosten für diese Option sind nicht inkludiert.

##### **3.1.1. Faxbox**

A1 bietet bei A1 E-Mail Business die Möglichkeit auch Faxe empfangen und senden zu können. Mit der Aktivierung der Faxbox wird der Mailbox eine Service Rufnummer aus dem Bereich 0810 9554 xxxxxx zugeordnet. Faxe können mittels E-Mailprogramm bzw. mittels Business Webmail versendet werden. Der Faxversand erfolgt, indem im „An Adressfeld“ die Zielrufnummer mit @faxsenden.at erweitert wird. Am Faxgateway werden die Dateitypen .jpeg, .tif, .pdf und Postscript unterstützt. Eingehende Faxe werden der entsprechenden Mailbox in den Posteingang zugestellt und der Faxinhalt als .pdf Datei angehängt.

##### **3.1.2. Mobile Sync**

Mobile Sync bietet die Möglichkeit, E-Mails, Kontakte und Kalender (eingeschränkt bei Serienterminen) mittels „ActiveSync“ kompatible mobile Endgeräte (Smartphone) zu „synchronisieren“.

Seitens A1 werden keine Konfigurationen an den mobilen Endgeräten der Kunden supportet.



Es kann keine Garantie für die Funktion mit allen am Markt angebotenen „ActiveSync“ kompatiblen mobilen Endgeräten gegeben werden. Mobile Sync kann jederzeit durch den Kunden im Business Mailmanager gekündigt werden (ohne Mindestvertragsdauer).

## 3.2. Add On Produkt für A1 Webspaces Business

### 3.2.1. SSL Zertifikat

Der Kunde ermächtigt A1 die Registrierung bei einer autorisierten Zertifizierungsstelle in seinem Namen durchzuführen.

Die Erstellung und die Nutzung von SSL Zertifikaten unterliegt den Bedingungen der jeweiligen Zertifizierungsstelle. Mit der Bestellung werden die Bedingungen der Zertifizierungsstelle akzeptiert.

Die Erstregistrierung eines SSL Zertifikates erfolgt für ein Jahr ab dem Tag der erfolgreichen Registrierung. Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr und verlängert sich automatisch um denselben Zeitraum, wenn nicht unter Einhaltung einer Frist von einem Monat der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird. Die Installation des SSL Zertifikat am Webspaces erfolgt durch A1.

Die entsprechenden Anpassungen der Inhalte obliegen dem Kunden.

#### Zertifikatsausprägungen:

- Single Zertifikat:  
Hier wird das Zertifikat für einen einzelnen Domainnamen ausgestellt (z.B. "ihrfirmenname.at" oder "shop.ihrfirmenname.at"). Wobei hier immer mit und ohne www von den Zertifizierungsstellen angenommen wird. D.h. wird ein Zertifikat für "ihrfirmenname.at" ausgestellt, ist als alternativer Domainname auch "www.ihrfirmenname.at" eingetragen und umgekehrt.
- Wildcard Zertifikat:  
Das Zertifikat wird z.B. für "\*.ihrfirmenname.at" ausgestellt und deckt alle entsprechenden Sub-Domainnamen ab (z.B. www.ihrfirmenname.at, shop.ihrfirmenname.at, webmail.ihrfirmenname.at). Auch hier wird "ihrfirmenname.at" abgedeckt - nicht aber z.B. "www.shop.ihrfirmenname.at".
- MDC (Multi Domain Certificate):  
Multi Domain Zertifikate decken mehrere Domains ab (z.B. www.ihrfirmenname.at, ihrfirmenname.at u. www.ihrefirma.att).  
Bei MDC sind im Grundpaket 3 Single Domains enthalten. Hier wird zwischen mit www und ohne www unterschieden. Es kann eine Liste an maximal 100 Domainnamen angegeben werden.

#### Validierungsausprägungen:

- SSL Zertifikat Domain:  
Es wird überprüft, ob der Besteller Zugriff auf die Domain hat (ohne Sicherstellung der Identität), für die das SSL-Zertifikat bestellt wird.
- SSL Zertifikat Organisation:  
Zusätzlich zur Domain Validierung wird die Identität des Bestellers (natürliche Person oder juristische Person (Firmen, Organisationen, Vereinen etc.) des SSL-Zertifikates anhand geeigneter Dokumente überprüft.
- SSL Zertifikat EV (Extended Validation):  
Entspricht der Organisationsvalidierung, allerdings mit strengerer Dokumentenprüfung.

Im Zuge der Registrierung sowie der Verlängerung des Zertifikates erhält der Kunde, sofern die Domain nicht in der Verwaltung von A1 ist, eine Bestätigungs-E-Mail an eine der folgenden E-Mail-Adressen, wobei die Maildomain (Bsp.: ihrfirmenname.at) mit der Domain für die das SSL-Zertifikat bestellt wird übereinstimmen muss:

- [hostmaster@ihrfirmenname.at](mailto:hostmaster@ihrfirmenname.at)
- [administrator@ihrfirmenname.at](mailto:administrator@ihrfirmenname.at)
- [webmaster@ihrfirmenname.at](mailto:webmaster@ihrfirmenname.at)
- [postmaster@ihrfirmenname.at](mailto:postmaster@ihrfirmenname.at)





## 4. Produkt Up- oder Downgrade

Ein Produkt Upgrade oder Downgrade muss schriftlich durch den Kunden erfolgen. Upgrade oder Downgrade ist jeweils innerhalb der folgenden Produkte möglich.

- A1 Mailboxen Business
- A1 Reseller Mailboxen Business
- A1 Webspaces Business - Linux
- A1 Webspaces Business - Windows

## 5. SLA (Service Level Agreement)

Folgende Qualitätsstandards werden ermöglicht:

A1 bietet eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business von 99,9% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0 bis 24h.

Die A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business Systeme sind für den Kunden grundsätzlich entsprechend dem o.a. Prozentwert verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 01:00 Uhr bis 06:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 und 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Kalenderquartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung, die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von A1 werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von A1 zur Verfügung gestellten Produkt aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurde.

Der Kunde hat über eine eigene kostenlose Rufnummer die Möglichkeit, Beeinträchtigungen der von A1 zur Verfügung gestellten Produkte, zu melden.

Servicezeiten des A1 Business Service Team

Annahme der Störung: Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr.

Bei einer technischen Störung erreichen Sie unser A1 Business Service Team unter 0800 664 800 bzw. per E-Mail an [business.technik@A1.net](mailto:business.technik@A1.net).

Verfügbarkeit der Techniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.):

Montag bis Samstag von 07:00 bis 19:00 Uhr.

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Technikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Entstörzeit.

Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 2 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		∅ 4 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der A1. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht





von der A1 zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

#### Störungsdauer

Als Störungsdauer gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die A1 verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung. Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die A1 gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die A1 geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die A1 erbringt, herangezogen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:

$$\text{Serviceverfügbarkeit} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in h}^1 - \sum \text{rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h}^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in h}} * 100$$

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel April 2020 – Juni 2020 = (30 Tage im April + 31 Tage im Mai + 30 Tage im Juni) \* 24 = 2184 Stunden

<sup>2</sup> ...Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit =  $\sum$  aller gemeldeten Störungen im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem-Störungen die auf die Ursache zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind)

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Kommastellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.



## **6. Beilage zu der Leistungsbeschreibung für A1 E-Mail Business und A1 Webspaces Business**

### **Verhaltenskodex**

1. Kunden, die Dienstleistungen im Rahmen des Internet-Betriebes der A1 in Anspruch nehmen, verpflichten sich den gegenständlichen Verhaltenskodex zu beachten.
2. Für über Internet-Dienste übermittelte und abgefragte Inhalte ist der Kunde allein verantwortlich.
3. Die Benutzung von Internet-Diensten sowie die Werbung für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen dürfen keine Inhalte aufweisen, die die Sicherheit oder die Wirtschaftsinteressen der Republik Österreich gefährden oder gegen die Gesetze, die öffentliche Ordnung oder die Sittlichkeit verstoßen.
4. Die über Internet-Dienste angebotenen Inhalte, Nachrichten oder Mitteilungen, dürfen nicht gegen geltendes Recht verstoßen. Insbesondere dürfen die Nachrichten und Mitteilungen keine Rechtsbrüche erleichtern oder dazu auffordern.
5. Folgende Informationsinhalte sind insbesondere ausgeschlossen:
  - 5.1. Glücksspiele, die vom Strafgesetzbuch verboten sind,
  - 5.2. Informationen, die Gewalt verharmlosen oder verherrlichen oder zur Gewalt auffordern,
  - 5.3. Inhalte, die politisch, religiös oder weltanschaulich extremistisches Gedankengut vermitteln und damit gegen die innerstaatliche Rechtsordnung verstoßen.
6. Die vermittelten Inhalte dürfen insbesondere nicht geeignet sein,
  - 6.1. jemanden hinsichtlich der Identität des Kunden, des Inhalts oder der Kosten der angebotenen Inhalte irreführen,
  - 6.2. die Integrität von Personen zu beeinträchtigen oder Angst zu verbreiten,
  - 6.3. gesetzlich geschützte religiöse Symbole herabzuwürdigen oder öffentliches Ärgernis oder massive Kritik in der Öffentlichkeit herbeizuführen.

Weiters dürfen keine Inhalte verwendet werden, die Gewalt, Sadismus oder Grausamkeiten verherrlichen.

Ebenso dürfen keine terroristischen Inhalte verbreitet werden. A1 wird im Hinblick auf die Terrorismusbekämpfung gemäß der EU (VO) 2021/784 im Anlassfall die entsprechenden Maßnahmen setzen.“

Bei einer Verletzung dieser oben genannter Verpflichtungen, die bei der A1 zu einem Schaden führt, hat der Kunde diesen Schaden nach den Regeln des österreichischen Zivilrechts zu ersetzen.

Die A1 ist berechtigt, bei Verletzung der sich aus diesem Internet-Verhaltenskodex ergebenden Verpflichtungen die Erbringung ihrer Leistungen ganz oder teilweise zu verweigern und/oder das Vertragsverhältnis fristlos aufzulösen.