



A1 Office2Go Servicepaket

Leistungsbeschreibung

Version: 1.0

Datum: 10.07.2025



Inhalt

1. Allgemeines	3
2. Office2Go Servicepaket	3
3. Erreichbarkeit und Kontakt	4



1. Allgemeines

Das A1 Office2Go Servicepaket wird im Rahmen des A1 Office2Go Komplettpaketes, bestehend aus A1 E-SIM Business Cube Internet, M365 Business Standard Lizenz, A1 Business Device Security und A1 Office2Go Servicepaket bei gleichzeitiger Bestellung sämtliche Komponenten angeboten und erbracht.

A1 Telekom Austria AG (kurz „A1“) bietet Ihnen als Kunden zusätzliche Serviceleistungen 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 für Cloud und Software Solutions der A1 Telekom Austria AG zur Anwendung. Die aktuellen Angebote und Kosten werden unter <http://www.a1.net> publiziert.

2. Office2Go Servicepaket

Das Servicepaket beinhaltet die Aktivierung, grundlegende Einstellungen bzw. Erklärungen und Fehlerbehebung zu der im „Office2Go“ Komplettpaket gelieferten Laptop Hardware und den bereitgestellten Lizenzen. Dieses Service ist in Deutsch verfügbar und kann telefonisch während der Supportzeiten erfolgen oder online per Chatbot, welcher rund um die Uhr zur Verfügung steht. Das Office2Go Servicepaket wird durch das Unternehmen pidas Österreich GmbH, Kranichbergasse 4, 1120 Wien erbracht.

Voraussetzungen:

- Die notwendige Inbetriebnahme des Laptopgerätes wurde durch den Kunden durchgeführt und eine Internetverbindung wurde hergestellt. (Anleitung dazu können auch per Chatbot abgerufen werden)
- Zugangsdaten zu Drittsystemen, falls notwendig, sind vorhanden (z.B.: Domänenverwaltung, Apple ID, Google Konto, E-Mail-Konto, ...)
- Der Fernzugriff, falls notwendig, auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Die A1 Kundennummer sowie die Zugangsdaten zu A1 Marketplace sind bekannt und verfügbar.
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist bekannt und verfügbar .
- Die Zugangsdaten zu Microsoft 365 und A1 Business Device Security, welche im Vorfeld durch A1 per E-Mail oder via A1 Marketplace bereitgestellt wurden, sind im Zugriff.

Ersteinrichtung

Bei Bedarf begleitet Sie ein kompetenter pidas IT-Support Mitarbeiter oder Mitarbeiterin telefonisch bei der Ersteinrichtung des Laptops und steht für alle Anfragen zu diesem Themengebiet zur Verfügung. Die Ersteinrichtung beinhaltet eine Bearbeitungszeit von bis zu 30 Minuten. Danach wird auf Basis der AGB Cloud und Software Solutions in Form der Einzelverrechnung abgerechnet.



Support im Störfungsfall

Bei technischen Störungen nimmt ein kompetenter IT-Support Mitarbeiter oder Mitarbeiterin Ihr Anliegen entgegen und versucht diese nach einer Ersteinschätzung direkt zu lösen. Es wird keine Garantie für eine Problemlösung übernommen. Im ersten Monat ist die Gesamtsupportzeit (exklusive des Supports für die Ersteinrichtung) auf 60 Minuten beschränkt. Ab dem zweiten Monat beträgt die maximale Supportzeit 30 Minuten pro Monat. Darüber hinaus wird auf Basis der AGB Cloud und Software Solutions in Form der Einzelverrechnung abgerechnet. Supportleistungen, welche ausschließlich im Rahmen des Chatbot IT Support (Vgl unter Punkt 3.) in Anspruch genommen werden, zählen nicht zu den oben angeführten Maximalzeiten.

3. Erreichbarkeit und Kontakt

IT-Support Zeiten für Ersteinrichtung und technische Störungen

Der Support Chatbot ist rund um die Uhr für Sie erreichbar.

Unsere Support Mitarbeiter erreichen Sie telefonisch:

+43 316 4110 8888

Montag – Freitag (Feiertage ausgenommen):

07:00 – 18:00 Uhr

Chatbot IT-Support

Im Rahmen des A1 Office2Go Servicepaket steht ein Chatbot rund um die Uhr für einfache Anfragen und Anleitungen im Umgang mit Ihrem Laptop und im Zuge der Ersteinrichtung des Laptops sowie bei der Störungsbehebung als digitale Unterstützung zu den gekauften Lizenzen (Microsoft 365 Business Standard, A1 Business Device Security) zur Verfügung.

A1 Service Hotline Zeiten für weitere A1 Services

Im Rahmen des A1 Office2Go Servicepaket werden ausschließlich Fragen und Probleme zur gelieferten Laptop Hardware und den beigestellten Lizenzen (Microsoft 365 Business Standard, A1 Business Device Security) bearbeitet. Bei Fragen zu anderen A1 Produkten, im Störfungsfall oder bei Rechnungsanfragen kontaktieren Sie bitte wie gewohnt die A1 Service Hotline.

Sie kontaktieren die Nummer +43 800 664 800 oder wenden Sich an den A1 Business Service Chat unter: [A1 Business Kontakt | A1.net](#)



Garantie- & Reparaturfälle: Kontaktdaten Dell Basic Support

Garantie- & Reparaturfälle des Laptopgerätes werden über den Garantieprozess des Hardwareherstellers abgewickelt. Im Rahmen von A1 Office2Go steht Ihnen der Dell Basic Support für 3 Jahre zur Verfügung. Dieses Paket umfasst die folgenden Leistungen:

- Hardwaresupport per Telefon, Chat oder online während der üblichen Geschäftszeiten.
- Reparatur, wenn möglich, bei Ihnen vor Ort nach einer Remotediagnose. Alternativ Reparatur durch autorisierte Dell-Partnerbetriebe.

Informationen dazu finden Sie in den Produktunterlagen Ihres Laptopgerätes. Der A1 Office2Go IT-Support unterstützt Sie bei der Eingrenzung Ihres Anliegens und Erstellen Ihrer Garantieforderung an den Hersteller. Weitere Informationen zum Dell Basic Support (3 Jahre) finden Sie unter: [Supportservices](#)