Servicebeschreibung A1 Notification Service (ANS)

Datum: 03.05.2023
Version: V1.1

Inhalt

1. Allgemeines **3**

2. Nutzungsvoraussetzung **3**

2.1. Software Voraussetzungen *3*

Betriebssysteme 3

Browser 3

2.2. Anbindung *3*

2.3. VLAN für newvoice Endgeräte *3*

2.4. Mitwirkungspflicht des Kunden *4*

3. Leistungen der A1 Telekom Austria AG **4**

3.1. A1 Serviceauskunft *4*

3.2. A1 Notification Service – Rechenleistung *4*

4. Leistungen der A1 Telekom Austria AG **4**

4.1. Serviceauskunft *4*

4.2. Lizenzen, Verfügbarkeit und Sicherheit *4*

4.3. Serviceverfügbarkeit *5*

4.4. Einschränkungen der Serviceverfügbarkeit *5*

4.5. Entstörung *6*

1. Allgemeines

Diese Servicebeschreibung erläutert die Nutzung des A1 Notification Services (ANS).
Das ANS ist ein in den Rechenzentren von A1 gehostetes Benachrichtigungsservice und ermöglicht die Benachrichtigung von bestimmten Benutzern, wenn vorab vom Kunden definierte Events ausgelöst werden.
Zentrale Komponente ist die MobiCCloud Applikation, ein Produkt von New Voice International AG (newvoiceinternational.com) das dem Kunden von A1 angeboten und bereitgestellt wird. Kunde des ANS kann nur ein Unternehmer im Sinne des §1 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sein.

Sofern hier nicht abweichend geregelt, kommen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Solutions der A1 Telekom Austria AG abrufbar unter www.a1.net zur Anwendung.

Die Nutzung des ANS ist mit PCs (mit aktuellem Windows- oder Mac-Betriebssystem), Smartphone, Tablets sowie mit anderen Geräten mit Internetanschluss möglich.

Die Funktionalitäten können ortsunabhängig genutzt werden.

2. Nutzungsvoraussetzung

Um das A1 Notification Service zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

2.1. Software Voraussetzungen

Betriebssysteme

- Microsoft 10 oder höher
- Apple Mac OS X 10.9 oder höher
- Chrome OS
- Apple iOS 10 oder höher
- Google Android OS 4.1 oder höher

Browser

- Google Chrome Version 109 oder höher
- Mozilla Firefox 109 oder höher
- Safari Version 15 oder höher
- Microsoft Edge Version 107 oder höher

2.2. Anbindung

Für die Nutzung des Services ist an den entsprechenden Kundenstandorten ein A1 MPLS Anschluss mit mindestens 2Mbit/s und Profil 2.1 oder höher notwendig. Die Komponenten beim Kunden müssen via IP über den MPLS Anschluss mit der zentralen Komponente kommunizieren können. Am Kundenstandort ist ein lokaler Voicebreakout, (SIP-Gateway), notwendig. Zusätzlich wird ein Internetzugang benötigt.

2.3. VLAN für newvoice Endgeräte

Im Kundennetzwerk ist ein eigenes VLAN notwendig. Mit diesem VLAN werden die Endgeräte des A1 Notification Service, wie zum Beispiel die Moxa Box (seriell/IP Wandler) oder der Wago Controller (Anbindung von potentialfreien Kontakten) verbunden.

2.4. Mitwirkungspflicht des Kunden

Für die Einrichtung des Service, Änderungen und auch bei evtl. Störungen ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich. Diese umfasst folgende Bereiche:

- Überprüfung und Wiederinstandsetzung der Stromversorgung von Komponenten (Moxa, Wago-controller, etc.)
- Überprüfung und Austausch von Netzwerkkabeln
- Generelle Auskunft über für das ggstl. Service relevante Parameter
- Netzwerkauskunft bis Layer 3

3. Leistungen der A1 Telekom Austria AG

3.1. A1 Serviceauskunft

Dieser Service beinhaltet Auskunft über die Serviceverfügbarkeit und behandelt sämtliche Fragen zu Rechnungen.

3.2. A1 Notification Service – Rechenleistung

A1 stellt Rechenleistung aus 2 eigenen Rechenzentren zur Nutzung des A1 Notification Services zur Verfügung. Die Nutzung dieser Rechenleistung ist ausschließlich für das gegenständliche A1 Notification Services nutzbar.
Ausmaß und Art der Nutzung bestimmt A1.

Rechenleistung wird ausschließlich auf Hardware in Österreich zur Verfügung gestellt. Folgende ISO Zertifikate liegen dem Service zu Grunde: ISO 27001 und ISO 27018.

A1 behält sich das Recht vor, die Plattformen (Hardware und Betriebssystem), Features etc. entsprechend der technischen Entwicklung jederzeit anzupassen und abzuändern, sofern der Leistungsumfang gleichbleibt oder verbessert werden kann.

4. Leistungen der A1 Telekom Austria AG

4.1. Serviceauskunft

Dieser Service beinhaltet Auskunft über die Serviceverfügbarkeit und behandelt sämtliche Fragen zu Rechnungen.

Sie kontaktieren die Nummer +43 800 664 440 oder senden eine
E-Mail an tech.business-service-a1.at und erhalten Auskunft über folgende Informationen:

- Serviceverfügbarkeit für ihr A1 Notification Service
- Information über die erhaltene Rechnung

4.2. Lizenzen, Verfügbarkeit und Sicherheit

Dieser Abschnitt gilt für die im Angebot enthaltenen Services/Produkte im Rahmen des A1 Notification Service. Mit dem Bezug der Lizenzen kann der Kunde über einen MPLS Anschluss bereitgestellte Dienste nutzen und diese über einen Internetzugang und einen Browser konfigurieren.
Die Lizenzen sind Teil des Angebots von A1 und folgendermaßen geregelt:

Nach Vertragsabschluss und der Einrichtung des A1 Notification Services kann der Kunde die Lizenzen bestimmten Benutzern zuweisen. Dies erfolgt in der Administrations Konsole durch den Administrator des Kunden. Die Lizenz gilt für die Dauer der Zuweisung an einen Benutzer für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Die den Benutzern einmal zugewiesenen Lizenzen können später auch auf andere Benutzer des Kunden übertragen werden. Das Nutzungsrecht gilt nach dem Übertrag in der Administrations Konsole als erteilt. Neue Benutzer müssen sich ggf. erst anmelden und das Passwort ändern, damit der volle Leistungsumfang zur Verfügung steht.

4.3. Serviceverfügbarkeit

Das A1 Notification Service bietet eine Verfügbarkeit von 99.98 %. Sollte A1 die Serviceverfügbarkeit an drei aufeinanderfolgende Monate (Verrechnungsperioden) nicht einhalten hat der Kunde das Recht den betroffenen Service zu kündigen, A1 darüber zu informieren und eine Kompensation, in der Höhe der Serviceentgelte (Subscription Fee) der betroffenen Konten der letzten Verrechnungsperiode, zu fordern. Für die Bemessung gilt ausschließlich die Verfügbarkeit am Zugang des Services der A1 (nicht der Nutzungsort des Kunden).
a) Definition Verfügbarkeit:
die Verfügbarkeit ist nach folgender Formel berechnet:
Verfügbarkeit = (Nutzerminuten – Ausfallzeiten) / Nutzerminuten × 100
Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer. Geplante Wartungsfenster gelten nicht als Ausfallzeit.
Um die Kompensation zu beanspruchen, müssen innerhalb von 20 Tagen (ab Eintritt des zugehörigen Ereignisses) alle für die Geltendmachung des Anspruches erforderlichen Informationen des Kunden schriftlich bei A1 vorliegen (Mitwirkungspflicht). Diese haben folgende Informationen zu enthalten:

- Eine detaillierte Beschreibung der Störung
- Information über die Dauer des Ausfalls
- Die Anzahl der betroffenen Nutzer
- Beschreibung der Störungsmeldung bei A1

4.4. Einschränkungen der Serviceverfügbarkeit

(a) Diese Vereinbarung zum Servicelevel und alle geltenden
Servicelevel gelten nicht für folgende Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

1. aufgrund von Faktoren, die außerhalb der Kontrolle von A1 liegen (z.B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände oder staatliche Maßnahmen),
2. die aus den Diensten, der Hardware oder der Software des Kunden oder den Diensten, der Hardware oder der Software von Dritten hervorgehen, einschließlich Probleme aufgrund unzureichender Bandbreite,
3. die durch die Verwendung eines Dienstes durch den Kunden verursacht wurden, nachdem A1 den Kunden angewiesen hat, die Verwendung eines Dienstes zu ändern, und der Kunde die Verwendung nicht wie angewiesen geändert hat,
4. während Vorabversionen-, Beta- und Testdiensten (wie von A1 festgelegt),
5. die durch die nicht autorisierte Handlung des Kunden oder Unterlassung einer erforderlichen Handlung von Mitarbeitern des Kunden, Vertreter, Vertragspartner oder Lieferanten oder durch andere Personen verursacht wurden, die sich mithilfe der Kennwörter oder Geräte des Kunden Zugriff auf das Netzwerk von A1 Telekom Austria AG verschafft haben, oder
6. die durch das Versäumnis des Kunden, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden und Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, verursacht wurden,
7. für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt wurden,
8. für das Durchführen von Upgrades, Updates, Service Patches, Bugfixes und dergleichen.

(b) Kompensationen sind neben dem Vertrag und dem SLA der einzige und ausschließliche Abhilfeanspruch des Kunden bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen im Zusammenhang mit einem Dienst. Der Kunde ist nicht berechtigt, die monatlichen Entgelte bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen selbstständig einseitig zu verrechnen.
(c) Dies Serviceverfügbarkeit gilt nur für Lizenzen und Komponenten, die über A1 bezogen werden. Der Ausfall gilt ab Meldung des Kunden an A1. A1 haftet nicht für Ausfälle, welche durch eine verzögerte Inbetriebnahme von Seiten des Kunden entstehen.

A1 ist befugt den A1 Notification Service teilweise oder vollständig und ohne Ankündigung auszusetzen:

- falls A1 der Ansicht ist, dass die kundenspezifische Verwendung des Onlinedienstes eine direkte oder indirekte Gefahr für die Funktion oder Integrität des A1 Netzwerkes oder von Netzwerken anderer darstellt;
- wenn dies notwendig ist, um einen festgestellten oder gemeldeten nicht autorisierten Zugriff auf Kundendaten zu verhindern;
- falls dies zur Einhaltung der gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen nötig ist, um Missbräuche zu verhindern

4.5. Entstörung

Reaktionszeit: maximal 4 Stunden
Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung und dem Eintreffen des A1 Technikers am Kundenstandort. Vor Ort beginnt der A1 Techniker unverzüglich mit der Störungseingrenzung.
Entstörzeit: maximal 8 Stunden
Die Entstörzeit beginnt mit Eintreffen des A1 Technikers beim Endgerät am Kundenstandort und endet mit der Behebung der Störung (Wiederinbetriebnahme). Vom Kunden oder von Dritten verursachte Verzögerungszeiten, welche die Entstörung beeinflussen unterbrechen die Entstörzeit.
Servicezeiten: Montag – Freitag, 8 – 17 Uhr
Sowohl die Reaktions- als auch die Entstörzeit gelten nur innerhalb der Servicezeiten. Zeiten außerhalb der Servicezeiten unterbrechen die Reaktions- bzw. Entstörzeit.