



# A1 Einrichtungspakete

---

## Servicebeschreibung

Version: 11.16

Datum: 24.09.2025

## Inhalt

---

1. Allgemeines	3
2. Basis Servicepaket	3
2.1. Microsoft 365 / Office 365	4
2.2. IKARUS anti.virus	4
2.3. IKARUS mail.security (APT)	4
2.4. IKARUS mobile.management	5
2.5. A1 Web Presence	5
2.6. A1 Domain Service	6
2.7. A1 Cyber Backup	6
2.8. Check Point Harmony	6
2.9. Exoscale	7
2.10. A1 Cloud Communication Service MS-Teams S	7
2.11. A1 Cloud Communication Service MS-Teams - zusätzliche Konfigurationen	8
2.12. A1 Windows 365	8
3. Premium Servicepaket	10
3.1. Microsoft 365 / Office 365	11
3.2. A1 Cloud Communication Service MS-Teams L	11
3.3. Check Point Unified	12
4. Support Pakete	12
4.1. Support Paket Small	12
4.2. Support Paket Medium	13
4.3. Support Paket Large	13
5. IKARUS Projektunterstützung	14
6. IKARUS Support Paket	17
7. Serviceauskunft von A1 Telekom Austria AG	18

## 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 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. Basis Servicepaket

Das Basis Paket beinhaltet die Aktivierung und grundlegende Einstellungen bzw. Erklärungen einer Lizenz zum jeweilig gekauften Produkt. Die zur Verfügung stehende Zeit für die Einrichtung ist mit 60 Minuten limitiert. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Sollte Interesse an der Einrichtung weiterer Lizenzen oder zusätzlicher Konfigurationen bestehen, können zusätzliche Servicepakete gekauft werden, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben. Nicht inkludierte Leistungen können über A1 Verkaufskanäle nach Aufwandsverrechnung angefragt werden.

### Voraussetzungen:

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für die erworbene Lizenz wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt (siehe Servicebedingungen des Produkts) notwendige Updates werden vom Kunden vor dem Einrichtungstermin durchgeführt.
- 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) – eine Unterstützung vor Ort ist ausgeschlossen
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist verfügbar

### Der Ablauf der Paketerbringung verhält sich unabhängig der Lizenzart folgendermaßen:

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert. 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 (sofern vorhanden und technisch möglich). Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall in Rechnung gestellt. Auf Wunsch des Kunden kann innerhalb von 3 Monaten ab Bestelldatum dennoch ein Einrichtungstermin vereinbart werden.
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung (falls notwendig) hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen.
- Nach Durchführung der Einrichtung bekommt der Kunde eine Abschlussmail.

## Lizenzspezifische Leistungen

### 2.1. Microsoft 365 / Office 365

- Das Basis-Paket beinhaltet die Einrichtung eines Unternehmens/Benutzers so, dass dieser direkt genutzt werden kann und die Erklärung, um weitere Benutzer selbst einrichten zu können.
- Falls vorhanden wird eine bestehende Domäne für Microsoft/Office 365 eingebunden und konfiguriert
- 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
- Anpassen der Office App-Einstellungen (Dokumentvorlagen, Kompatibilitätsprobleme, Makros, ...)

### 2.2. IKARUS anti.virus

- Das Basis-Paket beinhaltet die Einrichtung des IKARUS anti.virus und die Erklärung der Basisfunktionen, um weitere Endgeräte selbst einrichten zu können.
- Eine exemplarische Installation des IKARUS anti.virus-Clients auf einem Endgerät
- Demonstration der wichtigsten Funktionen des Clients sowie der Ikarus Admin Konsole

#### Nicht inkludierte Leistungen:

- 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

### 2.3. IKARUS mail.security (APT)

- Das Basis-Paket beinhaltet die exemplarische Einrichtung der IKARUS mail.security und die Erklärung der Basisfunktionen, um weitere Domänen selbst hinzufügen und verwalten zu können.
- Einbindung der kundeneigenen Domäne(n) und Basiskonfiguration des Services
- Erklärung des Dashboards
- Erklärung und beispielhafte Anpassung der verfügbaren Filter (max. 2 pro Kategorie)
- Erklärung der Log Einträge (Mail Protokolle)

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- 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

**2.4. IKARUS mobile.management**

- Das Basis-Paket beinhaltet die exemplarische Einrichtung der IKARUS mobile.management und die Erklärung der Basisfunktionen, um weitere Endgeräte selbst hinzufügen und verwalten zu können.
- Erklärung des 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

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- 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

**2.5. A1 Web Presence**

- Das Basis Paket beinhaltet eine für den Kunden persönliche Schulung für die Benutzung und Handhabung der A1 Web Presence
- Der Fokus der Schulung wird beim Anruf zur Terminvereinbarung mit dem Kunden abgestimmt
- Mögliche Themengebiete: Online Presence Builder, Wordpress, Webmail, Webstore, Erweiterte Tools

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Gestaltung einer kompletten/fertigen Webseite
- Verwaltung des Webseiteninhaltes (erstellen/bearbeiten von Texten, Einbringen von Designideen etc.)

## 2.6. A1 Domain Service

- Einstieg ins Administrationsportal seines bisherigen Domainhosters zur Abfrage und Sicherung aller verfügbarer DNS-Einträge
- Durchführung des Domaintransfers mit dem vom Kunden zur Verfügung gestellten Auth-Code
- Übertragung der bisherigen DNS-Einträge in die Marketplace Administration

### 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 Kunde hat Zugriff auf das Mailkonto, dass er bei der (Erst-)Registrierung seiner Domain angegeben hat (wird benötigt, um den Domaintransfer zu bestätigen)

### 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 selbst anfordern.
- Kosten des Domain-Transfers
- (Diese sind pro Domain unterschiedlich und der jeweils aktuellen Preisliste zu entnehmen.)

## 2.7. A1 Cyber Backup

- Das Basis-Paket beinhaltet die Einbindung eines Gerätes in die A1 Cyber Backup Plattform
- Erklärung der Arbeitsweise/Technologie von A1 Cyber Backup
- Erklärung des A1 Cyber Backups Dashboards
- Erstellung und Anwendung eines Schutzplanes

### Nicht inkludierte Leistungen:

- Aktuell keine Einschränkungen

## 2.8. Check Point Harmony

- Übersicht über das Check Point Infinity Portal
- Erklärung der Arbeitsweise/Technologie von Check Point Harmony Mobile oder Harmony Endpoint
- Erstellung einer benutzerdefinierten Aktivierungs-Mail (nur bei Harmony Mobile)
- Einbindung eines bereitgestellten Endgerätes
- Erklärung der Funktionen der Check Point Harmony Mobile App am Handy (nur bei Harmony Mobile)
- Besprechen einer möglichen benutzerdefinierten Firmen-Policy

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Einrichtung einer benutzerdefinierten Firmen-Policy

**2.9. Exoscale**

- Erklärung des Exoscale Portals
- Erstellung eines virtuellen Servers laut Kundenvorgabe
- Erstellen der Best Practice Firewall Regeln gemeinsam mit dem Kunden (nach Angabe der freizuschaltenden IP-Adressen und Ports durch den Kunden)
- Erstellung eines beispielhaften Tokens für die Remote Verwaltung des Servers
- Erklärung zu den generierten Kosten in den unterschiedlichen Zuständen des Servers

**Voraussetzungen:**

- Die gewünschte Serverkonfiguration (CPU, Speicher, Betriebssystem, Festplatten Kapazität) wird durch den Kunden vorab bekanntgegeben
- Sämtliche Zugangsdaten zu Systemen des Kunden sowie zum Portal und angehängten Diensten falls benötigt (z.B. Domänenverwaltung) sind vorhanden
- Der Fernzugriff auf den Computer des Kunden ist vollumfänglich möglich

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Einrichtung bzw. Verwaltung des erstellten virtuellen Servers bzw. Installation von Updates
- Migration von Daten von bestehenden Servern
- Migration von Servern
- Anbindung an bestehendes A1 Private Network Service Weitere Konfiguration des virtuellen Servers
- Einrichtung eines Backups

**2.10.A1 Cloud Communication Service MS-Teams S**

- Erhebung des Rufnummernplans mit dem Kunden
- Das Paket beinhaltet die Einrichtung des A1 Cloud Communication Service (Telefonservices) in MS Teams zur Nutzung der definierten Telefonnummern für Anrufe ins Telefonnetz (bis zu 5 Benutzer/Nebenstellen)
- Durchführung der Basiskonfiguration in der Cloud Communication Service Administrationsoberfläche
  - Verknüpfung des Cloud Communication Service mit dem Kunden-Microsoft-Tenant
  - Standard-Wählpläne (Standort) konfigurieren
  - Anlegen von bis zu 5 Nebenstellen (Durchwahlen, IP-Telefone, Fernrufziele für Microsoft Teams)
- Für die Verwendung des Telefonservices werden zwei notwendige Subdomänen im Microsoft 365 Kunden Tenant hinzugefügt und die für die Validierung benötigten DNS-Einträge gesetzt
- Durchführung der Basiskonfiguration im Microsoft Teams Admin Center des Kunden Tenants für die Funktionalität der Services (die Microsoft Lizenz muss bei A1 erworben worden sein und der Tenant einer Cloud Service Provider (CSP) Verbindung unterliegen)
- Zuweisung der erstellten Voip-Routingrichtlinien zu den zuvor definierten Benutzern im Microsoft Teams Admin Center

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Einrichtung von Exchange-/Voicemailboxen Konfiguration von mehr als 5 Benutzern (pro 20 weiterer Benutzer ist jeweils ein Basis Servicepaket zu bestellen)
- Installation der Microsoft Teams Software auf Endgeräten
- Zusätzliche Konfiguration in Teams (Call Flows, Queues, Text vor Melden-Modul und dergleichen die über die Standardfunktion hinausgehen)
- Aktivierung/Konfiguration von Telefonanlagen

**2.11. A1 Cloud Communication Service MS-Teams - zusätzliche Konfigurationen**

- 
- Das Paket beinhaltet die Einrichtung von bis zu 20 weiteren Benutzern/Nebenstellen des A1 Cloud Communication Service oder der Einrichtung des „Text vor Melden“-Moduls (entweder in der A1 Cloud Communication Service Plattform oder Microsoft Teams)
- Zuweisung der erstellten Voip-Routingrichtlinien zu den zuvor definierten Benutzern im Microsoft Teams Admincenter

**Voraussetzungen:**

- Ein Premium oder Basis Servicepaket wurde für die Ersteinrichtung bereits vorab erworben

**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Notwendige Subdomänen im Microsoft 365 Kunden Tenant hinzufügen und die für die Validierung benötigten DNS-Einträge setzen
- Durchführung der Basiskonfiguration im Microsoft Teams Admin Center des Kunden Tenants für die Funktionalität der Services
- Einrichtung von Exchange-/Voicemailboxen
- Konfiguration von mehr als 20 Benutzern (pro 20 weiterer Benutzer ist jeweils ein weiteres Basis Servicepaket zu bestellen)
- Installation der Microsoft Teams Software auf Endgeräten
- Aktivierung/Konfiguration von Telefonanlagen

**2.12. A1 Windows 365**

- Das Basis-Paket beinhaltet die Einrichtung eines Unternehmens/Benutzers so, dass dieser direkt genutzt werden kann und die Erklärung, um weitere Benutzer selbst einrichten zu können.
- Falls vorhanden wird eine bestehende Domäne für Microsoft/Office 365 eingebunden und konfiguriert
- Installation der Remote Desktop-App auf einem Kunden-Client (Windows, MacOS, Android, iOS) inkl. Konfiguration der zu verwendenden Monitore
- Berechtigungsvergabe der Installationsrechte auf der VM

**Voraussetzungen:**

- Ein Premium oder Basis Servicepaket wurde für die Ersteinrichtung bereits vorab erworben





**Nicht inkludierte Leistungen:**

- Inbetriebnahme von Enterprise-Lizenzen
- Einbindung der Maschine in Intune
- Erklärung der Windows 11 Software

### 3. Premium Servicepaket

Das Premium-Paket beinhaltet den Leistungsumfang des Basis Pakets und zusätzliche die nachfolgend angeführten produktspezifischen Leistungsinhalte. Die zur Verfügung stehende Zeit für die Einrichtung ist mit 120 Minuten limitiert. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Sollte Interesse an der Einrichtung weiterer Lizenzen oder zusätzlicher Konfigurationen bestehen, können zusätzliche Servicepakete gekauft werden, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben. Nicht inkludierte Leistungen können über A1 Verkaufskanäle nach Aufwandsverrechnung angefragt werden.

#### Voraussetzungen:

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für die erworbene Lizenz wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt (siehe Servicebedingungen des Produkts) notwendige Updates werden vom Kunden vor dem Einrichtungstermin durchgeführt.
- 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) – eine Unterstützung vor Ort ist ausgeschlossen
- Der Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorenzugang ist verfügbar

#### Der Ablauf der Paketerbringung verhält sich unabhängig der Lizenzart folgendermaßen:

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert. 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 (sofern vorhanden und technisch möglich). Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall in Rechnung gestellt. Auf Wunsch des Kunden kann innerhalb von 3 Monaten ab Bestelldatum dennoch ein Einrichtungstermin vereinbart werden.
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung (falls notwendig) hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen.

Nach Durchführung der Einrichtung bekommt der Kunde eine Abschlussmail.

## Lizenzspezifische Leistungen

### 3.1. Microsoft 365 / Office 365

- Das Premium-Paket beinhaltet die Datenmigration eines Postfachs zu einem Microsoft Exchange Online Account
- Migration der persönlichen Kalender
- Migration der persönlichen Kontakte
- Migration der E-Mails und E-Mail-Verzeichnisse

#### Nicht inkludierte Leistungen:

- Migration eines Teamkalenders
- Migration von Aufgaben
- Migration von Archivdateien
- Migration von speziellen Benutzereinstellungen oder Benutzerrechten
- Migration von Daten aus einem anderen E-Mail-Programm (nicht Microsoft Outlook)

### 3.2. A1 Cloud Communication Service MS-Teams L

- Das Paket beinhaltet die Einrichtung des A1 Cloud Communication Service (Telefonservices) in MS Teams zur Nutzung der definierten Telefonnummern für Anrufe ins Telefonnetz (bis zu 20 Benutzer/Nebenstellen)
- Für die Verwendung des Telefonservices werden zwei notwendige Subdomänen im Microsoft 365 Kunden Tenant hinzugefügt und die für die Validierung benötigten DNS-Einträge gesetzt
- Durchführung der Basiskonfiguration im Microsoft Teams Admin Center des Kunden Tenants für die Funktionalität der Services (die Microsoft Lizenz muss bei A1 erworben worden sein und der Tenant einer CSP-Verbindung unterliegen)
- Zuweisung der erstellten Voip-Routingrichtlinien zu den zuvor definierten Benutzern

#### Nicht inkludierte Leistungen:

- Einrichtung von Exchange-/Voicemailboxen
- Konfiguration von mehr als 20 Benutzern (pro 20 weiterer Benutzer ist jeweils ein Basis Servicepaket zu bestellen)
- Installation der Microsoft Teams Software auf Endgeräten
- Aktivierung/Konfiguration von Telefonanlagen
- Zusätzliche Konfiguration in Teams (Call Flows, Queues und dergleichen die über die Standardfunktion hinausgehen, diese sind jederzeit via eines Support Pakets nach Rücksprache mit dem Vertrieb zukaufbar)

### 3.3. Check Point Unified

- Übersicht über das Check Point Infinity Portal
- Erklärung der Arbeitsweise/Technologie von Check Point Harmony Mobile und Harmony Endpoint
- 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)

#### Nicht inkludierte Leistungen:

- Einrichtung einer benutzerdefinierten Firmen-Policy

## 4. Support Pakete

### 4.1. Support Paket Small

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 15 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 eines Marketplace-Produktes besitzen
- 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

\* 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. Das Paket kann nicht auf das Support Paket M oder Support Paket L erweitert werden.

## 4.2. Support Paket Medium

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 30 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 eines Marketplace-Produktes besitzen
- 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

\* 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. Das Paket kann nicht auf das Support Paket L erweitert werden bzw. nicht auf das Support Paket S reduziert werden.

## 4.3. Support Paket Large

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 eines Marketplace-Produktes besitzen
- 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

\* 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. Das Paket kann nicht auf das Support Paket S oder das Support Paket M reduziert werden.

**5. IKARUS Projektunterstützung**

IKARUS Projektunterstützung 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 Presales Phase, nach Rücksprache mit IKARUS entweder vor Ort oder remote erbracht)
- b. Eine Kundeneinrichtung NACH der Bestellung (entspricht dem Leistungsumfang von einem einzelnen Basis Servicepaket 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 Projektunterstützung 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 Projektunterstützung wird in Österreich für Kunden der A1 erbracht.

Unterstützungen für weitere Länder der A1 TAG sind nach Rücksprache möglich.

IKARUS Projektunterstützung 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
- Nozomi Services

## **Detaillierte Beschreibungen des Leistungsumfangs von IKARUS Projektunterstützung:**

- 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 Support Paket möglich
- b. Eine Kundeneinrichtung NACH der Bestellung

IKARUS Projektunterstützung 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 Projektunterstützung 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 Attachment-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 Projektunterstützung 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 Projektunterstützung Servicepaketen" verrechnet.

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



## 6. IKARUS Support Paket

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 minimale 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:

Service Paket	Inkludierte Stunden pro Jahr
IKARUS Support Paket Small	4
IKARUS Support Paket Medium	8
IKARUS Support Paket Large	24
IKARUS Support Paket Ultimate	56

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 Support Paket beinhalten den Support für alle von IKARUS gehosteten Cloud Security Services, FireEye und Nozomi 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
- Nozomi Services

Standard-Supportfälle werden nur während der Geschäftszeiten bearbeitet. Dies umfasst die in den Leistungsbeschreibungen von Basis Servicepaket und IKARUS Support Paket 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 Dienstausfall so schnell wie möglich gemäß dem Protokoll zu beheben, wie in der nachstehenden Tabelle dargelegt.

### Service Level Agreement IKARUS Support Paket

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.

## 7. 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.