



# A1 Einrichtungspakete

---

## Servicebeschreibung

Version: 11.10

Datum: 12.05.2022



## 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	5
2.7. Acronis Backup	6
2.8. Check Point Harmony	6
2.9. Exoscale	7
3. Premium Servicepaket	8
3.1. Microsoft 365 / Office 365	8
3.2. Check Point Unified	9
4. Support Paket	9
5. IKARUS Projektunterstützung	10
6. IKARUS Support Paket	12
7. MeetFox Servicepaket	14
8. timr Servicepaket	14
9. Serviceauskunft von A1 Telekom Austria AG	15



## 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 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, Web Store, 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. Acronis Backup**

- Das Basis-Paket beinhaltet die Einbindung eines Gerätes in die Acronis Cyber Platform
- Erklärung der Arbeitsweise/Technologie von Acronis Cyber Backup
- Erklärung des Acronis 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 bekannt gegeben
- 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 MPLS-Netz
- Weitere Konfiguration des virtuellen Servers
- Einrichtung eines Backups

### 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. 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 Paket**

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 Markt erhältlich 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.

## 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 get.started Paket 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 get.project 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 Demonstrationenmaterialien

#### **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.

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. MeetFox Servicepaket**

Unsere Service-Mitarbeiter/-innen unterstützen den/die Kund/-in bei der Einrichtung von MeetFox und zeigen, wie MeetFox eingesetzt werden kann. Das Service beinhaltet die Ersteinrichtung Ihres MeetFox Kontos per Telefon oder wenn gewünscht auch via Fernzugriff (Remote). Mit Hilfe dieses Service werden die grundlegenden Konfigurationen durchgeführt, damit der/die Kund/-in MeetFox nach dem Gespräch nutzen können.

Leistungsumfang:

- Ersteinrichtung Ihres MeetFox Kontos
- Erklärung der Oberflächen und Funktionen
- Konfiguration des Produkts basierend auf Ihrem Anwendungsfall
- Einrichtung des eigenen Buchungsprofils inklusive Erfassung der Arbeitszeiten, Preise und Zahlungsmodalitäten
- Synchronisierung des Kalendersystems mit Google oder Microsoft Kalender

## **8. timr Servicepaket**

Dieser Service beinhaltet unsere Unterstützung bei der Einrichtung und Konfiguration des Systems per Online-Meeting inkl. Schulung der Administratoren für einen Zeitraum von maximal 3 Stunden (Details s. Leistungsumfang Teil 1-3)\*. Neben der Ersteinrichtung bieten wir Ihnen in bis zu 2 weiteren Follow-Up Meetings auch die Möglichkeit Fragen und Optimierungen, die in den ersten Wochen der Verwendung aufgekommen sind zu besprechen.

Ziel: Wir unterstützen den Kunden bei der Konfiguration sowie beim Rollout für die Mitarbeiter. Die Administratoren werden im Umgang mit dem System geschult.

#### **Voraussetzungen:**

Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware) werden erfüllt\*\*.

#### **Leistungsumfang:**

Teil 1 – Ersteinrichtung (Dauer max. 1.5 Stunden):



- Analyse der Anforderungen, Arbeitsweise
- Unterstützung bei der Einrichtung der Arbeitszeitarten
- Unterstützung bei der Einrichtung der Arbeitszeitmodelle
- Unterstützung bei der Einrichtung der Pausenmodelle
- Unterstützung bei der Erarbeitung und Einrichtung der idealen Aufgabenstruktur
- Unterstützung bei der Konfiguration der Einstellungen passend zu den Kunden-Anforderungen
- Unterstützung bei der Initialisierung der Mitarbeiter Stunden- und Urlaubskonten
- Beratung zu Best-Practice
- Schulung der Administratoren

Teil 2 – Follow-Up (Dauer max. 1 Stunde):

- Analyse der erfassten Zeiten/Fahrten während des Testzeitraums
- Besprechen von Fragen/Optimierungen aus dem Testbetrieb
- Unterstützung bei der Konfiguration von Optimierungen

Teil 3 – Follow-Up (Optional falls erforderlich, Dauer max. 0.5 Stunden):

- Analyse der erfassten Zeiten/Fahrten während des Testzeitraums
- Besprechen von Fragen/Optimierungen aus dem Testbetrieb
- Unterstützung bei der Konfiguration von Optimierungen

### **Ablauf**

- Der Kunde wird nach Bestellung des Service Pakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert\*\*\*.
- Nach der Terminvereinbarung erhält der Kunde per Email die Online-Meeting Zugangsdaten.
- Im Termin werden gemeinsam mit dem Kunden die Anforderungen, deren Umsetzung mit timr sowie Best-Practice gemäß oben angeführtem Leistungsumfang besprochen.

### **Nicht inkludierte Leistungen**

- Dieser Service bietet keine arbeitsrechtliche Beratung.
- Sämtliche Aktivitäten in der Kundenumgebung sind nicht inkludiert wie z.B.:
  - Einrichtung/Verbindung von Kundengeräten
  - Die Konfiguration des Tools in der Kundenumgebung

\* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Benutzer oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Service-Stunden zu einem reduzierten Betrag beziehen. Sollte die Dauer des Pakets überschritten werden sind ebenso zusätzliche Service-Stunden zu erwerben.

\*\* Hardwareanforderungen

- Web-Version auf Windows: Chrome, Firefox, Microsoft Edge (ab Version 79.0.309), Opera
- Web-Version auf Mac: Chrome, Firefox, Opera, Safari
- iOS App: iOS 11 oder neuer, App Store muss am Gerät eingerichtet sein
- Android App: Android 5.0 oder neuer, Google Play Store muss am Gerät eingerichtet sein

\*\*\* 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 gilt die Dienstleistung als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

## **9. 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.