

# A1 Digital Einrichtungspakete

---

Servicebeschreibung

Version: 8.1

Datum: 20.1.2019

# Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines.....	3
2.	Microsoft Office 365 get.started .....	3
3.	Microsoft Office 365 get.supported .....	4
4.	Microsoft Office 365 get.migrated.....	6
5.	Microsoft Enterprise Mobility & Security E3 get.started .....	7
6.	Microsoft Intune get.started .....	9
7.	Azure Information Protection get.started .....	10
8.	Microsoft Exchange get.migrated.....	11
9.	Microsoft 365 get.started .....	12
10.	bspotted get.started .....	13
11.	bspotted get.professional.....	14
12.	Zoho Invoice get.started.....	15
13.	Zoho Books get.started .....	16
14.	Zoho Recruit get.started .....	17
15.	Zoho People get.started.....	18
16.	Zoho CRM get.started.....	19
17.	Zoho ContactManager get.started.....	20
18.	Zoho Mail get.started .....	21
19.	Zoho Doc get.started .....	23
20.	Zoho.get.supported .....	24
21.	ZohoOne.get started .....	25
22.	IKARUS.anti.virus.get.started .....	26
23.	IKARUS.mail.security.get.started bzw. IKARUS.mail.security.APT.get.started .....	28
24.	IKARUS.mobile.management.get.started .....	30
25.	IKARUS.web.security.get.started .....	32
26.	IKARUS.wifi.security.get.started.....	34
27.	IKARUS.24.7.premium.support .....	36
28.	A1WebPresence.get.educated .....	38
29.	DerButton.get.started .....	41
30.	Serviceauskunft von A1 Digital Deutschland GmbH .....	41

## 1. Allgemeines

A1 Digital Deutschland GmbH (kurz „A1 Digital“) bieten Ihnen als Kunde zusätzliche Services-Leistungen für von oder durch A1 Digital angebotene Cloud Services. Diese Servicebeschreibungen erläutern die Nutzung dieser Einrichtungspakete und deren Ausprägung.

Sofern hier nicht Abweichendes geregelt wird, kommen die AGB Cloud und Software Services der A1 Digital Deutschland zur Anwendung. Die aktuellen Angebote und Kosten werden unter [www.a1.digital](http://www.a1.digital) publiziert.

## 2. Microsoft Office 365 get.started

Dieser Service beinhaltet eine einmalige Einrichtung eines Arbeitsplatzes per Telefon und Fernzugriff (Remote), zur Unterstützung des Administrators (Administrator ist ein vom Kunden beauftragter Mitarbeiter). Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit sie Microsoft® Office 365 nutzen können.

### Ablauf:

- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor der Installation durch den Kunden durchgeführt werden.
- Falls vorhanden wird eine bestehende Domäne für Office 365 eingerichtet oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist.
- A1 Digital hilft Ihnen bei der Einrichtung eines Office 365 Benutzers.
- A1 Digital hilft bei der Installation der notwendigen Office 365 Clients und der Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
- Falls Sie Outlook (ab Version 2010) in Verwendung haben, geben wir Ihnen eine exemplarische Anleitung zur Migration eines Postfaches per Outlook.
- Abschließend begleiten wir Sie bei der Installation der notwendigen Office 365 Clients auf einem Smartphone.
- Die Leistungsdauer umfasst 1 ½ Stunden. Jede darüberhinausgehende begonnene Stunde wird zusätzlich verrechnet.

### Hinweis:

Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Arbeitsplätze haben, können Sie weitere User für das O365.get.started Einrichtungspaket für einen reduzierten Fixbetrag beziehen. Dieser Service beinhaltet keine Migration bestehender Postfächer und keine Vor-Ort Leistungen. Die Einrichtung von Office 365 auf einer Terminal Server Umgebung kann im Zuge dieses Pakets nicht vorgenommen werden.

### Leistungsumfang:

- Einrichten eines Unternehmens in Office 365

- Einrichtung einer Domäne und der Mail-Server Einstellungen.
- Einrichten des ersten Benutzers und Lizenzzuweisung.
- Unterstützung bei der Einrichtung der notwendigen Clients und einer exemplarischen Einrichtung von Outlook.
- Installation der notwendigen Office 365 Clients auf einem Smartphone

**Voraussetzungen:**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für Office 365 wurden überprüft und sind erfüllt.
- Zugangsdaten zur Domäne des Kunden sind vorhanden. Dies ist notwendig, um die DNS-Datensätze auf Microsoft Office 365 umzustellen.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich (Nutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar).
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

**Abwicklung:**

Dieses Service ist einmalig bei A1 Digital zu bestellen. Weitere User können um einen reduzierten Preis dazu gebucht werden.

- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor der Installation durch den Kunden durchgeführt werden.
- Falls vorhanden wird eine bestehende Domäne für Office 365 eingerichtet oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist.
- A1 Digital hilft Ihnen bei der Einrichtung eines Office 365 Benutzers.
- A1 Digital hilft bei der Installation der notwendigen Office 365 Clients und der Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
- Falls Sie Outlook (ab Version 2010) in Verwendung haben, geben wir Ihnen eine exemplarische Anleitung zur Migration eines Postfaches per Outlook.
- Abschließend begleiten wir Sie bei der Installation der notwendigen Office 365 Clients auf einem Smartphone.
- Die Leistungsdauer umfasst 1 ½ Stunden. Jede darüberhinausgehende begonnene Stunde wird zusätzlich verrechnet.

### **3. Microsoft Office 365 get.supported**

Dieses Service beinhaltet den vollständigen Betrieb und die Unterstützung für Benutzerprobleme mit Microsoft® Office 365. Damit ist es jedem Office 365 Benutzer möglich Unterstützung bei A1 Digital zu erhalten. Folgende Leistungen sind enthalten:

- Hinzufügen/Entfernen von Domänen
- Hinzufügen/Entfernen von Shared Mailboxen/Shared Resources
- Hinzufügen/Entfernen von Verteilerlisten und Sicherheitslisten
- Hinzufügen/Entfernen von Gruppen
- Hinzufügen/Entfernen von SharePoint Seiten
- Benutzerverwaltung einschließlich hinzufügen/entfernen von Benutzern

- Unternehmensweite Konfigurationsänderungen
- Passwort Zurücksetzen
- Benutzerunterstützung bei Fehlern um Office 365

**Nicht enthalten sind folgende Leistungen:**

- Migrationen (Daten und/oder Benutzer)
- Benutzerunterstützung mit Office Dokumenten (Dokumentinhaltspezifische Probleme)
- Vorort-Unterstützung
- Unterstützung auf nicht kompatiblen Endgeräten
- Unterstützung für hybride Kunden (hybrid: Kundennetzwerk und Microsoft® Office 365 Netzwerk stehen in permanenter Verbindung)

**Ablauf:**

- Kontaktaufnahme mit A1 Digital unter 08000 8000 39
- A1 Digital Serviceline Mitarbeiter identifiziert den Benutzer und die Berechtigung diese Leistung zu erhalten.
- Der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter erhält die Problemstellung und unterstützt bei der Lösung des Problems gemeinsam mit der Ansprechperson auf Seiten des Kunden.
- Wird eine Lizenz nicht länger benötigt muss das dazugehörige Betreuungspaket eigenständig vom Kunden über den A1 Digital Marketplace gekündigt werden.

**Leistungsumfang:**

Einrichten des Benutzers und Lizenzzuweisung. Einrichtung eines Benutzers am PC/Macs per Fernzugriff, inklusive Unterstützung bei der Einrichtung der notwendigen Clients und einer Einrichtung von Outlook. Installation und Einrichtung der notwendigen Apps für die Nutzung von Office 365 auf Smartphones.

Das Betreuungspaket wird in verschiedenen Ausprägungen angeboten:

- Office 365 Betreuungspaket 1: für 1 Benutzer
- Office 365 Betreuungspaket 3: für bis zu 3 Benutzer
- Office 365 Betreuungspaket 5: für bis zu 5 Benutzer
- Office 365 Betreuungspaket 10: für bis zu 10 Benutzer
- Office 365 Betreuungspaket 20: für bis zu 20 Benutzer. Ab dem 21. Nutzer kann pro Nutzer weiteres Betreuungspaket hinzugefügt werden.

Alle Pakete sind nur Einmalig Auswählbar.

A1 Digital behält sich das Recht vor, bei Überschreitung bzw. Unterschreitung der Benutzeranzahl im jeweiligen Paket einen Upgrade bzw. Downgrade auf das der tatsächlichen Nutzung entsprechende höhere bzw. niedrigere Betreuungspaket vorzunehmen.

**Voraussetzungen:**

- Erwerb des Leistungspaketes „Microsoft Office 365 get.started“ für jeden Benutzer des Unternehmens
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich. (Benutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.
- Das Paket hat eine 12monatige Mindestvertragsdauer.

**Abwicklung:**

Dieses Service ist einmalig bei A1 Digital zu bestellen.

## 4. Microsoft Office 365 get.migrated

Dieser Service beinhaltet die Datenmigration von **einer Quellmailbox** eines Office 365 Endbenutzers nach Office 365. Folgende Leistungen sind enthalten:

- Migration der persönlichen Kalender
- Migration der persönlichen Kontakte
- Migration der PST-Dateien
- Migration der Mails und Mailverzeichnisse

**Nicht enthalten sind folgende Leistungen**

- Migration eines Teamkalenders
- Migration von Aufgaben
- Migration von Archivdateien
- Migration von speziellen Benutzereinstellungen oder Benutzerrechten
- Migration von Daten, die nicht in Outlook liegen
- Migration von einem anderen E-Mail-Programm, das nicht Microsoft Outlook ist

**Ablauf:**

- Der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter identifiziert den Benutzer und die Berechtigung diese Leistung zu erhalten
- Der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter überprüft die Systemvoraussetzungen für die Migration der Daten
- Der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter führt die Migration der Daten via bereitgestelltem PST File und mittels Fernzugriff durch

**Voraussetzungen:**

- Vorhandene und im Ziel-Outlook eingerichtetes Office 365 Konto
- Mailbox Microsoft Outlook ab Version 2010 ist vorinstalliert
- Alle Quellmailboxes sind in Outlook (ab Version 2010) eingerichtet
- Die Quellmailbox wurde anhand des bereitgestellten Guides als PST-Datei exportiert

- Daten der Quellmailbox (Passwort bzw. Administrationszugang) sind dem Kunden bekannt

**Ausnahmen:**

- Die Inanspruchnahme des Pakets erlischt mit der Einlösung durch einen Benutzer.
- Beschränkung auf maximal 50 GB.
- Diese Serviceleistungen kann nicht für Office 365 Business oder ProPlus in Anspruch genommen werden.
- Das Einrichtungspaket gilt nicht für mobile Endgeräte
- Die Durchführung des Einrichtungspakets ist auf zwei Stunden beschränkt. Jede darüberhinausgehende begonnene Stunde wird zusätzlich verrechnet.
- Sofern die Quellmailbox nicht bereits anhand des bereitgestellten Guides als PST-Datei exportiert wurde, und der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter dies durchführen muss, wird dies zusätzlich verrechnet.

## 5. Microsoft Enterprise Mobility & Security E3 get.started

Das A1 Digital Microsoft Enterprise Mobility & Security Einrichtungspaket get.started beinhaltet die Einrichtungspakete Azure Information Protection get.started sowie Microsoft Intune get.started. Zusätzlich wird das Azure Active Directory verbunden. Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit Sie Microsoft® Enterprise Mobility & Security in Ihrem Unternehmen nutzen können.

**Ablauf und Leistungen**

- Falls vorhanden, wird das Service an eine bestehende Domäne für Office 365 hinzugefügt oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist. Die Enterprise Mobility & Security Lizenz wird einem Benutzer zugewiesen.
- Die Systemvoraussetzungen werden per Fernzugriff überprüft und etwaige notwendige Updates müssen durch den Kunden durchgeführt werden.
- Ausgehend vom Office 365 Portal wird **Azure Active Directory** aufgerufen und die Verbindung hergestellt.
- A1 Digital hilft Ihnen bei der Verbindung Ihres Office 365 Portals und Azure Active Directory, zeigt Ihnen wo im Office 365 Portal Sie den Direkteinstieg finden und Ihre Konfigurationen vornehmen können.
  - A1 Digital legt auf Wunsch einen neuen Benutzer an und zeigt die Integration in Office 365 vor.
  - Es wird erklärt, jedoch nicht weiter ausgeführt, wo in späterer Folge mit dem AD Connect Tool von Microsoft ein lokales Verzeichnis übernommen werden kann.

- A1 Digital hilft Ihnen bei der Verbindung Ihres Office 365 Portals und **Microsoft Intune**, zeigt Ihnen wo im Office 365 Portal Sie den Direkteinstieg finden und Ihre Konfigurationen vornehmen können.
  - A1 Digital verbindet ein auf Microsoft Windows basierendes Desktop-Gerät, welches den Systemanforderungen entspricht, und unternimmt die Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
  - Abschließend begleiten wir Sie bei der Verbindung eines Smartphones (Android, Apple, Windows Phone).
- A1 Digital hilft Ihnen bei der Verbindung Ihres Office 365 Portals und des **Azure Information Protection Service**.
  - A1 Digital hilft bei der Installation des Information Protection Clients und der Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
  - Abschließend begleiten wir Sie bei der Installation des Azure Information Protection Clients auf einem Smartphone (Android, Apple, Windows Phone).

#### **Voraussetzungen**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (HW & SW) für die beiden Einrichtungspakte Azure Information Protection und Microsoft Intune werden erfüllt.
  - Computer: Windows 7 (x86, x64); Windows 8 (x86, x64); Windows 8.1 (x86, x64); Windows 10 (x86, x64); Mac OS X: Mindestversion Mac OS X 10.8 (Mountain Lion)
  - Mobile Geräte: Windows Phone: Windows Phone 8.; Android-Smartphones und -Tablets: Mindestversion Android 4.4; iPhone und iPad: Mindestversion iOS 7.0; Ausnahme: Der Azure Information Protection-Client für iOS und Android erfordert mindestens Version iOS 8. Windows-Tablets: Windows 10 Mobile und Windows 8.1 RT
  - Browser: Internet Explorer 10 oder höher; Google Chrome (Versionen vor Version 42); Mozilla Firefox mit aktiviertem Silverlight
- Zugangsdaten zum bestehenden Office 365 Accounts des Kunden. Dies ist notwendig, um die Verknüpfung im Portal durchzuführen.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist in Vollem Umfang möglich (Nutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar).
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

#### **Nicht inkludiert:**

- Synchronisieren und anbinden eines eventuell vorhandenen lokalen Active Directorys mit Office 365 oder Microsoft Azure.



- Hinzufügen/Entfernen weiterer Benutzer und Services
- Installieren und Hinzufügen von Richtlinien im Azure Active Directory
- Installieren und Hinzufügen von Richtlinien in Azure Information Protection, Anbinden eines Desktopgerätes unter MacOS

## **6. Microsoft Intune get.started**

Das Intune.get.started Einrichtungspaket beinhaltet die erstmalige Einrichtung des Services per Telefon und Fernzugriff (Remote) für einen Benutzer und ein Gerät. Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit Sie Microsoft® Intune in Ihrem Unternehmen nutzen können.

### **Ablauf und Leistungen**

- Falls vorhanden wird das Service an eine bestehende Domäne für Office 365 hinzugefügt oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist.
- A1 Digital hilft Ihnen bei der Verbindung Ihres Office 365 Portals und Microsoft Intune, zeigt Ihnen wo im Office 365 Portal Sie den Direkteinstieg finden und Ihre Konfigurationen vornehmen können.
- Die Systemvoraussetzungen werden per Fernzugriff überprüft und etwaig notwendige Updates müssen durch den Kunden durchgeführt werden.
- A1 Digital verbindet ein auf Microsoft Windows basierendes Desktop-Gerät und unternimmt die Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
- Abschließend begleiten wir Sie bei der Verbindung eines Smartphones (Android, Apple, Windows Phone).

### **Voraussetzungen**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (HW & SW) für Microsoft Intune werden erfüllt.
  - Browser: Internet Explorer 10 oder höher; Google Chrome (Versionen vor Version 42); Mozilla Firefox mit aktiviertem Silverlight
- Zugangsdaten zum bestehenden Office 365 Accounts des Kunden. Dies ist notwendig, um die Verknüpfung im Portal durchzuführen.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich (Nutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar).
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

### **Abwicklung:**

Dieses Service ist einmalig bei A1 Digital zu bestellen.

## **7. Azure Information Protection get.started**

Das AzureInformationProtection.get.started Einrichtungspaket beinhaltet die erstmalige Einrichtung des Services per Telefon und Fernzugriff (Remote) für den ersten Benutzer. Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit Sie Microsoft® Azure Information Protection Premium P1 in Ihrem Unternehmen nutzen können.

### **Ablauf und Leistungen**

- Falls vorhanden wird das Service an eine bestehende Domäne für Office 365 hinzugefügt oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist.
- A1 hilft Ihnen bei der Verbindung Ihres Office 365 Portals und des Azure Information Protection Service.
- Die Systemvoraussetzungen werden per Fernzugriff überprüft und etwaig notwendige Updates müssen durch den Kunden durchgeführt werden.
- A1 hilft bei der Installation des Information Protection Clients und der Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff.
- Abschließend begleiten wir Sie bei der Installation des Azure Information Protection Clients auf einem Smartphone (Android, Apple, Windows Phone).

### **Voraussetzungen**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (HW & SW) für Azure Information Protection werden erfüllt.
  - Computer: Windows 7 (x86, x64); Windows 8 (x86, x64); Windows 8.1 (x86, x64); Windows 10 (x86, x64); Mac OS X: Mindestversion Mac OS X 10.8 (Mountain Lion)
  - Mobile Geräte: Windows Phone: Windows Phone 8.; Android-Smartphones und -Tablets: Mindestversion Android 4.4; iPhone und iPad: Mindestversion iOS 7.0; Ausnahme: Der Azure Information Protection-Client für iOS und Android erfordert mindestens Version iOS 8. Windows-Tablets: Windows 10 Mobile und Windows 8.1 RT
- Zugangsdaten zum gegebenenfalls bereits bestehenden Office 365 Accounts des Kunden. Dies ist notwendig, um die Verknüpfung im Portal durchzuführen.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich (Nutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar).

Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar

### **Abwicklung:**

Dieses Service ist einmalig bei A1 Digital zu bestellen.

## 8. Microsoft Exchange get.migrated

Dieser Service beinhaltet die Datenmigration eines Postfachs zu einem Exchange Online Account. Folgende Leistungen sind enthalten:

- Migration der persönlichen Kalender
- Migration der persönlichen Kontakte
- Migration der bereitgestellten PST-Dateien (gem. Exportanleitung)
- Migration der E-Mails und E-Mail-Verzeichnisse

**Ablauf** des Service:

- Der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter identifiziert den Benutzer und die Berechtigung diese Leistung zu erhalten.
- Der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter überprüft die Systemvoraussetzungen für die Migration der Daten.
- Der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter führt die Migration der Daten via bereitgestelltem PST File und mittels Fernzugriff durch.

Untenstehende **Voraussetzungen** müssen zur Durchführung des Service durch den Kunden erfüllt werden:

- Vorhandendes und im Ziel-Outlook eingerichtetes Exchange Online Konto
- Mailbox Microsoft Outlook (ab Version 2010) oder Outlook Online ist vorinstalliert
- Alle Quellmailboxen sind in Outlook (ab Version 2010) oder Outlook Online eingerichtet
- Die Quellmailbox wurde anhand des bereitgestellten Guides als PST-Datei exportiert
- Daten der Quellmailbox (Passwort bzw. Administrationszugang) sind dem Kunden bekannt

**Nicht** enthalten sind folgende Leistungen:

- Migration eines Teamkalenders
- Migration von Aufgaben
- Migration von Archivdateien
- Migration von speziellen Benutzereinstellungen oder Benutzerrechten

- Migration von Daten, die nicht in Outlook liegen
- Migration von einem anderen E-Mail-Programm, das nicht Microsoft Outlook ist

Bitte beachten Sie folgende **Beschränkungen** dieses Service:

- Die Inanspruchnahme des Pakets erlischt mit der Einlösung durch einen Benutzer.
- Beschränkung auf maximal 50 GB Datenvolumen per Migration.
- Das Einrichtungspaket gilt nicht für mobile Endgeräte
- Die Durchführung des Einrichtungspakets ist auf zwei Stunden beschränkt. Jede darüberhinausgehende begonnene Stunde wird zusätzlich verrechnet.
- Sofern die Quellmailbox nicht bereits anhand des bereitgestellten Guides als PST-Datei exportiert wurde, und der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter dies durchführen muss, wird dies zusätzlich verrechnet.

## 9. Microsoft 365 get.started

Das MS365.get.started Einrichtungspaket beinhaltet die Einrichtung eines Microsoft 365 Arbeitsplatzes für einen User per Telefon und Fernzugriff (Remote).

Mit Hilfe dieses Service werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit sie Microsoft 365 in Ihrem Unternehmen nutzen können.

### **Ablauf und Leistungen:**

- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor der Installation durch den Kunden durchgeführt werden.
- Falls vorhanden wird eine bestehende Domäne für Microsoft 365 eingerichtet oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist.
- A1 Digital richtet einen Microsoft 365 User ein.
- A1 Digital übernimmt die Einrichtung eines Windows Geräts, das bereits auf Windows 10 Pro, Version 1703 (Creators Update) läuft, für einen Microsoft 365 User.
- A1 Digital führt die Installation der notwendigen Office 365 Clients sowie die Einrichtung der Grundeinstellungen per Fernzugriff durch.
- Falls Sie Outlook (ab Version 2010) in Verwendung haben, stellen wir Ihnen eine exemplarische Anleitung für die Migration eines Postfaches per Outlook zur Verfügung.
- Abschließend begleiten wir Sie bei der Installation der notwendigen Office 365 Clients auf einem Smartphone.

- Die Leistungsdauer umfasst 1 ½ Stunden. Jede darüberhinausgehende begonnene Stunde wird zusätzlich verrechnet.

**Voraussetzungen** an das System sowie die technische Umgebung:

- Upgrade des Windows Gerätes zu Windows Pro Creators Update (möglich mit Microsoft 365)

Löschen des zu installierenden Gerätes von bestehenden Mobile Device Management Lösungen (bspw.: Mobile Iron, AirWatch, etc.)

## 10. bspotted get.started

Dieser Service beinhaltet die einmalige Überprüfung der bestehenden sozialen und digitalen Kanäle und die Verifikation (Übernahme bestehender Eintragungen sofern diese noch nicht vom Kunden beansprucht wurden). Die Ersteinrichtung des jeweils gewählten bspotted Produktes per Telefon und Fernzugriff (Remote), zur Unterstützung des Administrators (Administrator ist ein vom Kunden beauftragter Mitarbeiter). Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden Funktionen hergestellt und die Daten synchronisiert.

### **Ablauf:**

1. Analyse aller bestehenden digitalen und sozialen Listings des Unternehmens Standorts.
2. Übernahme und set-up der Standortlistings aller verfügbaren sozialen und digitalen Kanäle.
3. Einrichtung des Dashboards und Verknüpfung der gebuchten Service Pakete.
4. Verbindung und Überprüfung der sozialen Plattformen mit dem System.
5. Synchronisation (Datenaustausch) mit den unterstützten Plattformen.
6. Übergabe des Systems an den Administrator

Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Standorte haben, können Sie diese mit dem Paket „bspotted get.started“ für einen Fixbetrag pro Standort beziehen. Bei mehr als vier Standorten kontaktieren Sie bitte unsere A1 Digital Service Hotline für Ihr individuelles Angebot.

### **Leistungsumfang:**

- Einrichten aller digitalen und sozialen Kanäle.
- Einrichtung des gebuchten Bspotted Services mit allen Funktionen.
- Einrichten des ersten Benutzers und Übergabe.
- Einrichtung eines Nutzers per Fernzugriff, inklusive Unterstützung bei der Nutzung aller Funktionen.

### **Voraussetzungen:**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware) werden erfüllt.

- Bestätigung des Unternehmensstandortes mittels Gas- Strom- oder Energierechnung für die Verifizierung.
- Zugänge (Administratorenrechte) zu bestehenden sozialen Kanälen.

#### **Abwicklung:**

Dieses Service ist einmalig bei A1 Digital zu bestellen.

## **11. bspotted get.professional**

Dieser Service beinhaltet die vollständige digitale und soziale Standortanalyse inklusive der bestehenden Web Page eines Unternehmensstandortes. Die Einrichtung aller digitalen Kanäle und die Analyse der Web Page (Performance, Suchverhalten (SEO), Keywordanalyse). Mit Hilfe dieses Services werden die grundlegenden digitalen Infrastrukturen überprüft, hergestellt (Digital und Soziale Listings) und auf das Optimierungspotential (Webseite) hingewiesen. Mit der bereitgestellten Information ist es möglich die Webpräsenz, und damit die gesamte digitale Präsenz, zu optimieren.

#### **Ablauf:**

1. Überprüfung und Analyse der bestehenden digitalen Infrastruktur (Ist-Stand).
2. Verifizierung und Einrichtung der digitalen und sozialen Kanäle.
3. Ersteinrichtung des bspotted Dashboards und Synchronisation der Unternehmensdaten.
4. Übergabe des Produktes mit allen gebuchten Funktionen und Features.
5. Analyse der verbesserten digitalen Präsenz durch bspotted und der Web Page über einen Zeitraum von ca. 4 Wochen.
6. Erstellung eines Massnahmenkatalogs zur Optimierung der Webpräsenz
7. Übergabe mit eingehender telefonischer Einführung und Erklärung der Analyse.

#### **Hinweis:**

Dieser Service beinhaltet keine Erstellung einer neuen Webpage oder der Adaption der bestehenden. Sollten Sie sich entscheiden eine neue Web Page zu erstellen so können Sie diesen Service über unser Produkt „Web Präsenz“ buchen.

#### **Leistungsumfang:**

- Analyse des digitalen Ist-Standes (inklusive Webpräsenz)
- Einrichten aller digitalen und sozialen Kanäle.
- Einrichtung des gebuchten Bspotted Services mit allen Funktionen.
- Einrichten des ersten Benutzers und Übergabe.
- Einrichtung eines Nutzers per Fernzugriff, inklusive Unterstützung bei der Nutzung aller Funktionen.
- Laufende Analyse der Web Page über einen Zeitraum von ca. 4 Wochen
- Erstellung eines Massnahmenkataloges
- Übergabe und telefonische Erläuterung der Umsetzungsmöglichkeiten.

**Voraussetzungen:**

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware) werden erfüllt.
- Bestätigung des Unternehmensstandortes mittels Gas- Strom- oder Energierechnung für die Verifizierung.
- Zugänge (Administratorenrechte) zu bestehenden sozialen Kanälen.

**Abwicklung:**

Dieses Service ist einmalig bei A1 Digital zu bestellen.

## 12. Zoho Invoice get.started

Das Service beinhaltet die einmalige Konfiguration der Initial-Einstellungen in Zoho Invoice per Telefon und Remote Desktop Zugriff nach den Bedürfnissen und Anforderungen des Anwenders. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho Invoice.

**Prozess:**

1. Das A1 Digital Support Team ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt das A1 Digital Support Team über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Invoice in Anwesenheit des Kunden durch.

**Leistungsumfang:**

- Setup-Organisationsprofil
- Einrichten von Währungen und Steuersätzen
- Einrichten von Benutzern und Rollen (3 Benutzer und 1 Rolle)
- Verbindung zum Zahlungs-Gateway
- Erstellen von 1 Rechnungsvorlage
- Kontakte aus CSV importieren

**Voraussetzung:**

Der Kunde sollte dem A1 Digital Support Team vor der Setup-Sitzung folgende Informationen zur Verfügung stellen:

1. Bereiten Sie eine Rechnungsvorlage vor, die konfiguriert werden soll
2. Bereiten Sie die Kontakte vor, die importiert werden sollen (CSV)
3. Legen Sie das Zahlungs-Gateway fest

Der A1 Digital Support wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

**Technische Anforderungen:**

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der Benutzer ist ein lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorzugriff ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter stehen zur Verfügung.
- Betriebssystem: Windows, Linux und Mac OS X
- Web browser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Internet Explorer 11 und höher, Opera 10 und höher

### **13. Zoho Books get.started**

Das Service beinhaltet die einmalige Konfiguration der Initial-Einstellungen in Zoho Books per Telefon und Remote Desktop Zugriff nach den Bedürfnissen und Anforderungen des Anwenders. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho Books.

#### **Prozess:**

1. Das A1 Digital Support Team ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt das A1 Digital Support Team über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Books in Anwesenheit des Kunden durch.

#### **Leistungsumfang:**

- Setup-Organisationsprofil
- Einrichten von Währungen und Steuersätzen
- Einrichten von Benutzern und Rollen (bis zu 3 Benutzer und 1 Rolle)
- Bankkonto-Verbindung aufbauen
- Erstellen von 1 Rechnungsvorlage
- Kontakte aus CSV importieren

#### **Voraussetzung:**

Der Kunde sollte dem A1 Digital Support Team vor der Setup-Sitzung folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Geben Sie die Bank an, die angebunden werden soll
- Bereiten Sie eine Rechnungsvorlage vor, die konfiguriert werden soll
- Bereiten Sie die Kontakte vor, die importiert werden sollen (CSV)

Der A1 Digital Support wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

#### **Technische Anforderungen:**

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der Benutzer ist ein lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorzugriff ist verwendbar)



- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter stehen zur Verfügung.
- Betriebssystem: Windows, Linux und Mac OS X
- Web browser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Internet Explorer 11 und höher, Opera 10 und höher

## 14. Zoho Recruit get.started

Das Service beinhaltet die einmalige Konfiguration der Initial-Einstellungen in Zoho Recruit per Telefon und Remote Desktop Zugriff nach den Bedürfnissen und Anforderungen des Anwenders. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho Recruit.

### Prozess:

1. Das A1 Digital Support Team ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt das A1 Digital Support Team über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Recruit in Anwesenheit des Kunden durch.

### Leistungsumfang:

- Benutzer einladen (bis zu 3)
- Rollen einstellen (Admin, Standard, Gast - frei, Interviewer - frei)
- Einrichtung der E-Mail-Verbindung
- Erstellen von Stellenanzeigen mit direkten http-links zum Teilen (1 Stellenanzeige)

### Voraussetzung:

Der Kunde sollte dem A1 Digital Support Team vor der Setup-Sitzung folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Informationen und Kontaktdaten der eingeladenen Benutzer (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Rolle in der Organisation)
- Inhalt der Stellenanzeigen

Der A1 Digital Support wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

### Technische Anforderungen:

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der Benutzer ist ein lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorzugriff ist verwendbar)

- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter stehen zur Verfügung.
- Betriebssystem: Windows, Linux und Mac OS X
- Webbrowser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Internet Explorer 11 und höher, Opera 10 und höher

## 15. Zoho People get.started

Das Service beinhaltet die einmalige Konfiguration der Initial-Einstellungen in Zoho People per Telefon und Remote Desktop Zugriff nach den Bedürfnissen und Anforderungen des Anwenders. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho People.

### **Prozess:**

1. Das A1 Digital Support Team ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt das A1 Digital Support Team über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho People in Anwesenheit des Kunden durch.

### **Leistungsumfang:**

- Einrichtung einer Unternehmensstruktur (Firmenprofil, Abteilungen, Standorte)
- Benutzer einladen (bis zu 3 Benutzer)
- Rollen für Benutzer definieren (einschließlich der Erstellung einer benutzerdefinierten Rolle)
- Anpassen von Formularen (nur 1)

### **Voraussetzung:**

Der Kunde sollte die folgenden Informationen senden, bevor das Paket durchgeführt wird, bzw. der Anruf erfolgt:

- Unternehmensinformationen (Grunddaten, Organisationsaufbau, Ortsdetails)
- Details der eingeladenen Benutzer (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse)
- Inhalt des zu erstellenden Formulars (z. B. Antragsformular)

Der A1 Digital Support wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

### **Technische Anforderungen:**

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der Benutzer ist ein lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorzugriff ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter stehen zur Verfügung.
- Betriebssystem: Windows, Linux und Mac OS X

- Web browser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Internet Explorer 11 und höher, Opera 10 und höher.

## 16. Zoho CRM get.started

Das Service beinhaltet die einmalige Konfiguration der Initial-Einstellungen in Zoho CRM per Telefon und Remote Desktop Zugriff nach den Bedürfnissen und Anforderungen des Anwenders. Das .get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho CRM.

### Prozess:

1. Das A1 Digital Support Team ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt das A1 Digital Support Team über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Re in Anwesenheit des Kunden durch.

### Leistungsumfang:

- Kontopersonalisierung
- Logo Personalisierung
- E-Mail-Konfiguration (nur für Professional- und Enterprise-Pläne erforderlich)
- Sicherheitskontrolle (Einrichten von Profilen (1 Profil) und Rollen (1 Rolle))
- Webformulare Erstellung und Integration (1 Formular)
- Mobile Client-Einrichtung - für 1 mobilen Client

### Voraussetzung:

Der Kunde sollte dem A1 Digital Support Team vor der Setup-Sitzung folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Bereiten Sie das Logo vor das hochgeladen werden soll, und speichern Sie es auf dem Desktop des Computers, auf den remote zugegriffen wird
- Legen Sie die E-Mail-Adresse fest, die konfiguriert werden soll (falls Professional und Premium-Plan zuvor gekauft wurden)
- Füllen Sie die Vorlage für die Erstellung des Webformulars aus (per E-Mail zu versenden, nachdem das Paket gekauft wurde)

Der A1 Digital Support wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

### Technische Anforderungen:

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der Benutzer ist ein lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorzugriff ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter stehen zur Verfügung.
- Mobile Client-Installationsanforderungen:
  - iOS: Benötigt iOS 8.0 oder höher. Kompatibel mit iPhone, iPad und iPod touch.

- Android: 4.0 und höher
- Betriebssystem: Windows, Linux und Mac OS X
- Webbrowser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Internet Explorer 11 und höher, Opera 10 und höher (Hinweis: Internet Explorer Version 8 Benutzer müssen diese Schritte für beste Ergebnisse durchführen: Browser öffnen und klicken Extras> Internetoptionen> Erweitert> Multimedia, Halten 'SHOW PICTURES' und 'SMART IMAGE DITHERING' Optionen ausgewählt.)
- Weitere Voraussetzungen: Aktivieren von JavaScript, Aktivieren von Cookies, Installieren von Flash-Plug-In, Installieren von Spreadsheet Viewer (optional), Installieren von Acrobat Reader (optional)

**Hinweis:**

Wenn eine E-Mail gesetzt werden soll, die nicht Zoho Mail, Office 365 oder Outlook ist, sollte der Kunde Zoho Mail Free im Administrationsportal der CAP erwerben, um das POP3-Kontos (einschließlich Gmail) zu erstellen.

**Nicht enthalten:**

- Auto-Response-Regeln und das Formular "Abbestellen".
- CRM-Datenmigration
- CRM-Module und Felder Anpassung

## 17. Zoho ContactManager get.started

Das Service beinhaltet die einmalige Konfiguration der Initial-Einstellungen in Zoho Contact Manager per Telefon und Remote Desktop Zugriff nach den Bedürfnissen und Anforderungen des Anwenders. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho Contact Manager.

**Prozess:**

1. Das A1 Digital Support Team ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt das A1 Digital Support Team über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Recruit in Anwesenheit des Kunden durch.

**Leistungsumfang:**

- Allgemeine Benutzereinstellungen (Sprache, Währung, Zeitzone, Organisationseinstellungen)
- Rollen-Setup (1 Rolle)
- Kontakte importieren (aus CSV / XLS-Datei, Gmail, Office365, Outlook, MailChimp, Highrise)
- E-Mail-Setup (von Zoho Mail, Office 365, Outlook oder ein anderes POP3-Konto)
- Social Media Integration (Facebook und Twitter)
- Mobile Clients Einrichtung - für 1 mobilen Client

**Voraussetzung:**

Der Kunde sollte dem A1 Digital Support Team vor der Setup-Sitzung folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- CSV, die importiert werden soll, bereitstellen
- Legen Sie die E-Mail-Adresse fest, die konfiguriert werden soll

Der A1 Digital Support wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

**Technische Anforderungen:**

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der Benutzer ist ein lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorzugriff ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter stehen zur Verfügung.
- Mobile Client-Installationsanforderungen:
  - iOS: Benötigt iOS 9.0 oder höher. Kompatibel mit iPhone, iPad und iPod touch.
  - Android: 4.2 und höher
- Betriebssystem: Windows, Linux und Mac OS X
- Webbrowser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Internet Explorer 11 und höher, Opera 10 und höher

**Hinweis:**

Wenn eine E-Mail gesetzt werden soll, die nicht Zoho Mail, Office 365 oder Outlook ist, sollte der Kunde Zoho Mail Free im Administrationsportal der CAP erwerben, um das POP3-Kontos (einschließlich Gmail) zu erstellen.

**Nicht enthalten:**

- Schaffung von Social Media-Konten

## 18. Zoho Mail get.started

Das Service beinhaltet die einmalige Konfiguration der Initial-Einstellungen in Zoho Mail per Telefon und Remote Desktop Zugriff nach den Bedürfnissen und Anforderungen des Anwenders. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho Mail.

**Prozess:**

1. Das A1 Digital Support Team ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt das A1 Digital Support Team über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Mail in Anwesenheit des Kunden durch.

**Leistungsumfang:**

- Vollständige E-Mail-Einrichtung + Benutzer hinzufügen
  - Domain-Setup (neu oder existierend, 1 Domain)
  - Neue Benutzer hinzufügen (bis zu 3)
  - Gruppen erstellen (nur 1)
- Sicherheitseinstellungen
- Organisationseinstellungen
- Zoho Mail App für Admin Setup und Kurzanleitung zum Starten
- Zoho Mail App für Endbenutzer (nur 1) Setup und Kurzanleitung zum Starten

**Hinweis:** Das tatsächliche Domain-Setup kann bis zu 3 Tage dauern (bis die Änderung des MX records wirksam werden). Sorgen Sie sich nicht, Ihre Mails gehen nicht verloren, aber es könnte sein, dass während dieser Zeit noch einige Mails bei Ihrem alten Mailserver einlangen.

#### **Voraussetzung:**

Der Kunde sollte dem A1 Digital Support Team vor der Setup-Sitzung folgende Informationen zur Verfügung stellen:

1. Bereiten Sie Anmeldeinformationen für die Domänenverwaltung vor (wenn extern gehostet wird)
2. Kennwortrichtlinie vorbereiten, die konfiguriert werden soll. Kennwortrichtlinienregeln (Kennwort-Ablaufzeit (in Tagen), Kennwortablaufzeit (in Tagen), Kennwortlänge (Anzahl der Zeichen), Mindestanzahl der Passwörter im Verlauf, Aktivieren von gemischten Passwörtern, Mindestzahl an Sonderzeichen, Mindestzahl an Nummernzeichen)
3. Liste der zu hochzuladenden Benutzer

Der A1 Digital Support wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

#### **Technische Anforderungen:**

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der Benutzer ist ein lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorzugriff ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter stehen zur Verfügung.
- Mobile Client-Installationsanforderungen:
  - iOS: Benötigt iOS 8.0 oder höher. Kompatibel mit iPhone, iPad und iPod touch.
  - Android: 4.0.3 und höher
- Betriebssystem: Windows, Linux und Mac OS X
- Webbrowser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Internet Explorer 11 und höher, Opera 10 und höher (Hinweis: Internet Explorer Version 8 Benutzer müssen diese Schritte für beste Ergebnisse durchführen: Browser öffnen und klicken Extras> Internetoptionen> Erweitert> Multimedia, Halten 'SHOW PICTURES' und 'SMART IMAGE DITHERING' Optionen ausgewählt.)
- Weitere Voraussetzungen: Aktivieren von JavaScript, Aktivieren von Cookies, Installieren von Flash-Plug-In, Installieren von Spreadsheet Viewer (optional), Installieren von Acrobat Reader (optional)

**Nicht enthalten:**

Mailboxen Migration

## 19. Zoho Doc get.started

Das Service beinhaltet die einmalige Konfiguration der Initial-Einstellungen in Zoho Docs per Telefon und Remote Desktop Zugriff nach den Bedürfnissen und Anforderungen des Anwenders. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho Docs.

**Prozess:**

1. Das A1 Digital Support Team ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt das A1 Digital Support Team über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Docs in Anwesenheit des Kunden durch.

**Leistungsumfang:**

- Organisatorisches Profil-Setup
  - Logo-Personalisierung
  - Sprachchange
  - Zeitzone
  - Land
- Anpassung an Organisationsrichtlinien
  - Grundlegende Berechtigungen einrichten
  - Sicherheitsoptionen einrichten (Passwortrichtlinie, Zugriff auf bestimmte IPs beschränken) -
- Desktop Sync Setup (für 1 Benutzer)
- Mobile Client-Installation - für nur einen mobilen Client (iOS und Android Apps verfügbar)

**Voraussetzung:**

Der Kunde sollte dem A1 Digital Support Team vor der Setup-Sitzung folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Senden Sie das zu ladende Logo und speichern Sie es auf dem Desktop des Computers, um entfernt zuzugreifen
- Kennwortrichtlinie vorbereiten, die konfiguriert werden soll. Kennwortrichtlinienregeln (Kennwortverlaufzeitraum (in Tagen), Kennwortablaufzeit (in Tagen), Kennwortlänge (Anzahl der Zeichen), Mindestnummern der Passwörter im Verlauf, Aktivieren von gemischten Passwörtern, Mindestnummer des Sonderzeichens, Mindestnr des numerischen Charakters)
- Liste der zulässigen IPs vorbereitenA1 Digital Support Team will provide secure transfer of the data.

Der A1 Digital Support wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

### **Technische Anforderungen:**

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der Benutzer ist ein lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorzugriff ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter stehen zur Verfügung.
- Mobile Client-Installationsanforderungen:
  - o iOS: Benötigt iOS 8.0 oder höher. Kompatibel mit iPhone, iPad und iPod touch.
  - o Android: 4.0 und höher
- Betriebssystem: Windows, Linux und Mac OS X
- Webbrowser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Internet Explorer 11 und höher, Opera 10 und höher (Hinweis: Internet Explorer Version 8 Benutzer müssen diese Schritte für beste Ergebnisse durchführen: Browser öffnen und klicken Extras> Internetoptionen> Erweitert> Multimedia, Halten 'SHOW PICTURES' und 'SMART IMAGE DITHERING' Optionen ausgewählt.)
- Weitere Voraussetzungen: Aktivieren von JavaScript, Aktivieren von Cookies, Installieren von Flash-Plug-In, Installieren von Spreadsheet Viewer (optional), Installieren von Acrobat Reader (optional)
- Voraussetzungen für die Einrichtung des Desktop-Clients:
  - o Windows: XP, Vista, Windows 7, Windows 8 und Windows 10
  - o Mac: OSX 10.6 oder höher Versionen
  - o Linux: Ubuntu x64, Debian x64, Linux Mint x64, Fedora x64, Ubuntu x86, Debian x86, Linux Mint x86, Fedora x86

## **20. Zoho.get.supported**

Dieser Service beinhaltet 1 Stunde Support für die Online-Einrichtung eines Ihrer Zoho-Produkte.

### **Leistungsumfang:**

Die Pakete können einmalig ausgewählt werden, wenn der Kunde nur 1 Stunde Support benötigt. Werden zusätzliche Stunden benötigt, muss dieses Paket für jede weitere Stunde neu gekauft werden.

Der Kunde kann zwischen folgenden Themen wählen:

- Fokus-Workshop
- Benutzerdefinierte Einrichtung der Dienste - Rollen, Profile, Abteilungen, Berechtigungen, Benutzer, Gruppen (Details abhängig vom gewählten Zoho-Produkt)
- Prozessanalyse und -gestaltung
- Konfiguration von Feldern und Modulen
- Erstellung von Prozessen, Workflows und Regeln
- Erstellung von Vorlagen
- Schulungen für Endanwender und Administratoren



Dieser Service kann in deutscher oder englischer Sprache angeboten werden.

A1 Digital Support bietet Ihnen einen sicheren Datenspeicher für die Übertragung Ihrer Daten.

**Prozess:**

1. Das A1 Digital Support Team ruft den Kunden an einem vorab festgelegten Zeitpunkt an und stellt einen Remote-Desktop-Zugriff auf den PC des Kunden her.
2. Während des Telefonats führt der A1 Digital Support die aus der obigen Liste ausgewählten Dienste während der bestellten Stunde im Zoho-Abonnement des Kunden in Anwesenheit des Kunden aus.

**Anforderungen:**

- Kauf des Servicepakets "Zoho.get.supported" für jede benötigte Supportstunde.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollständig möglich. (Benutzer ist lokaler Administrator oder allgemeiner Administratorzugriff kann verwendet werden)
- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter sind verfügbar.

## 21. ZohoOne.get started

Dieser Service beinhaltet die einmalige Konfiguration von maximal 3 Zoho One Anwendungen per Telefon und Remote-Desktop-Zugang, um den Administrator zu unterstützen (der Administrator wird vom Kunden zugewiesen). Mit Hilfe diese Services kann der Kunde mit der Nutzung des Produkts beginnen.

**Prozess:**

- A1Digital Support Team ruft den Kunden an, um mehr Details über das Kundengeschäft zu erfahren und über seinen täglichen Geschäftsprozess zu diskutieren, mit dem Ziel, die 3 wichtigsten Apps auszuwählen, die zu seinem Geschäft passen.
- A1Digital Support Team analysiert das Ergebnis des Ausrichtungsgesprächs, erstellt einen Vorschlag für den Kunden und plant die Installation des get.started Pakets.
- A1Digital Support Team ruft den Kunden zu einem vorab festgelegten Zeitpunkt an und richtet einen Remote-Desktop-Zugriff auf den PC des Kunden ein.
- Während des Telefonats führt der A1 Digital Support über den Remote-Desktop-Zugang die unten aufgeführten Einstellungen im Zoho One-Abonnement des Kunden durch.

**Umfang:**

- Geschäftsanalyse der aktuellen Prozesse und Systeme. Das Ergebnis der Geschäftsanalyse ist ein Vorschlag von 3 Apps, die in Zoho One enthalten sind und am besten zu den Geschäftsanforderungen des Kunden passen.
- Einrichtung von max. 3 Apps mit:
  - Domänenverbindung
  - Einrichtung des E-Mail-Kontos

- Aufbau des Unternehmens und des Logos
- Kurze Bewerbungseinführung - "Wie geht das?"
- Hinzufügen von Benutzern und Einrichten von Rollen und Beispielprodukten
- Rechnungserstellung und Prozessdarstellung
- Workflow-Setup (1 Beispiel und zeigt, wie es geht)
- Chat und Besucher Tracking-Code-Setup- zeigen "how to".
- Einrichten der Integration zwischen den Apps
- Kurze Einführung in das, was man sonst noch mit Zoho One machen kann.

A1 Digital Support bietet dem Kunden einen sicheren Datenstandort für die Übertragung der Daten.

#### **Voraussetzung:**

Der Kunde sollte dem A1 Digital Support Team vor der Setup-Sitzung die folgenden Informationen zur Verfügung stellen:

- Bereiten Sie das Logo für den Upload vor und speichern Sie es auf dem Desktop des Computers, auf den aus der Ferne zugegriffen werden soll.
- Geben Sie an, welche Domäne und welche Domänen-Anmeldeinformationen eingerichtet werden müssen.

#### **Technische Anforderungen:**

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der Benutzer ist ein lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administratorzugang ist verwendbar)
- Alle notwendigen Benutzerkontoinformationen und Passwörter sind verfügbar.
- Betriebssystem: Windows, Linux und Mac OS X
- Web-Browser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Opera 10 und höher
- Andere Anforderungen: JavaScript aktivieren, Cookies aktivieren, Flash-Plugin installieren, Tabellenkalkulationsprogramm installieren (optional), Acrobat Reader installieren (optional)

#### **Nicht enthalten**

- Migration von Daten
- Erstellung von kundenspezifischen Modulen
- Website-Erstellung
- Produktdetails hinzugefügt
- Integration in bestehende Systeme bei Bedarf

## **22. IKARUS.anti.virus.get.started**

**Das IKARUS.anti.virus.get.started Paket ist dafür gedacht um dem Kunden remote und beispielhaft einen IKARUS anti.virus client zu installieren und einmal dessen Funktionen zu erklären.**

Das Package beinhaltet remote Service und Support für einen maximalen Zeitraum von bis zu 30 Minuten, durchgeführt durch einen 2nd Level Techniker. Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

**Ziel:**

Nach der Durchführung des IKARUS.anti.virus.get.started Paketes soll es dem Kunden möglich sein, selbstständig weitere IKARUS anti.virus clients zu installieren, Updates auszuführen, unterschiedliche Scans durchzuführen, das Outlook-Plug-In zu nutzen und die IKARUS Admin Console zu verwenden.

**IKARUS.anti.virus.get.started beinhaltet im Detail:**

- 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:
    - Unterschiedliche Scan Funktionen (Schnelle Systemprüfung, Systempartition, Gesamter Computer, Wechseldatenträger und eigener Scanprofile)
    - Erklärung der Quarantäne Funktion:
    - Wozu Quarantäne? Wie geht man vor bei Virenfund?
    - Erklärung der Update Funktion
    - Erklärung des "Guard" und dessen Einstellungen, inkl. Anti-Spam Modul für MS Outlook (falls erforderlich)

**NICHT inkludiert im IKARUS.anti.virus.get.started.package:**

- Installationen weiterer clients/server. Wenn mehr als eine Installation gewünscht wird, ist ein weiteres Paket zum ermäßigten Preis von 69.-€ zu erwerben. Dasselbe gilt, wenn die maximale Dauer von 30 Minuten überschritten wird.
- Das Anlegen zusätzlicher Scanprofile ist nicht inkludiert.
- Das Durchführen von kompletten Scans (Schnelle Systemprüfung, Systempartition, Gesamter Computer, Wechseldatenträger und eigener Scanprofile) ist nicht im Paket enthalten.
- Sollten bereits Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware des Kunden vorzufinden sein, auch wenn diese erst nach der Installation von IKARUS anti.virus erkannt werden, so ist die Bereinigung bzw. Absicherung des Kundensystems vor Viren und ähnlichen Bedrohungen nicht im Preis inkludiert.
- Keine Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä.

- Keine Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden. Das IKARUS.anti.virus.get.started Paket wird nach Terminvereinbarung via Fernwartung erbracht.

### **Voraussetzungen für das Servicepaket:**

- Kunde hat einen Termin zur Erbringung des Service vereinbart.
- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert. Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 10 Werktagen 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 und damit gilt die Leistung des Service Paketes als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.
- Der Kunde hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Pakets als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS anti.virus wurden überprüft und sind erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich (aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite, Nutzer ist lokaler Administrator oder ein allgemeiner Administrator-Zugang ist verwendbar).
- Mindestens eine Lizenz von IKARUS anti.virus wurde vom Kunden erworben (zumindest kostenlose 1-Monats-Testlizenz muss bestellt werden)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

## **23. IKARUS.mail.security.get.started bzw. IKARUS.mail.security.APT.get.started**

**Das IKARUS.mail.security.get.started Paket ist dafür gedacht um dem Kunden remote IKARUS mail.security einzurichten und einmal beispielhaft dessen Funktionen in der IKARUS Admin Console zu erklären.**

Das Package beinhaltet remote Service und Support für einen maximalen Zeitraum von bis zu 30 Minuten, durchgeführt durch einen 2nd Level Techniker. Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Das Package ist im Leistungsumfang zu 100 % identisch zum IKARUS.mail.security.**APT**.get.started Paket.

**Ziel:**

Nach der Durchführung des IKARUS.mail.security.get.started Paketes ist IKARUS mail.security für den Kunden aktiv und sein Mail-Traffic geschützt. Dem Kunden wurde die IKARUS Admin Console erklärt und er kann dessen Funktionen selbst konfigurieren.

**IKARUS.mail.security.get.started beinhaltet im Detail:**

- 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 Attachement-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

**NICHT inkludiert im IKARUS.mail.security.get.started.package:**

- Alle Funktionen und Konfigurationen werden als Beispiel einmal gezeigt. Das Anlegen, bzw. Konfigurieren zusätzlicher Einstellungen wie z.B.: weiterer Black- oder Whitelist-Einträge ist nicht im IKARUS.mail.security.get.started Paket enthalten. Wenn mehr als eine Konfiguration gewünscht wird, ist ein weiteres Paket zum ermäßigten Preis von 69.-€ zu erwerben. Dasselbe gilt, wenn die maximale Dauer von 30 Minuten überschritten wird.
- Sollten bereits Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware/E-Mails des Kunden vorzufinden sein, auch wenn diese erst nach der Aktivierung von IKARUS mail.security erkannt werden, so ist die Bereinigung des Kundensystems vor Viren und ähnlichen Bedrohungen nicht im Preis inkludiert.
- Das IKARUS.mail.security.get.started Paket beinhaltet keine Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä. Keine Überprüfungen verdächtiger E-Mails.
- Keine Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden. Das IKARUS.mail.security.get.started Paket wird nach Terminvereinbarung via Fernwartung erbracht.

**Voraussetzungen für das Servicepaket:**

- Der Kunde verfügt über eine eigene Domäne (KEINE z.B.: xyz@a1.net, xyz@gmail.com, xyz@gmx.at, o.ä.)
- Falls der Kunde seine Domäne nicht bei A1 gehostet hat muss er selbst VOR der Durchführung des get.started Paketes die Umstellung seines MX-records vornehmen, bzw. bei seinem Provider durchführen lassen.
- Kunde verfügt über einen Mail Server (im eigenen Besitz oder bei einem Provider)
- Kunde hat einen Termin zur Erbringung des Service vereinbart.
- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Paketes zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert. Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 10 Werktagen 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 und damit gilt die Leistung des Service Paketes als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.
- Der Kunde hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Paketes als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS mail.security wurden überprüft und sind erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich (aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Mindestens eine Lizenz von IKARUS mail.security wurde vom Kunden erworben (zumindest kostenlose 1-Monats-Testlizenz muss bestellt werden)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar. (Z.B.: Zugang zu A1 Marketplace, Zugang zur Verwaltung der MX-Einträge, o.ä.)

## 24. IKARUS.mobile.management.get.started

**Das IKARUS.mobile.management.get.started Paket ist dafür gedacht um dem Kunden remote IKARUS mobile.management einzurichten und einmal beispielhaft dessen wichtigsten Funktionen in der IKARUS Admin Console zu erklären.**

Das Package beinhaltet remote Service und Support für einen maximalen Zeitraum von bis zu 45 Minuten, durchgeführt durch einen 3rd Level Techniker des Anbieters IKARUS Security Software GmbH mit Firmensitz in Wien. Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

**Ziel:**

Nach der Durchführung des IKARUS.mobile.management.get.started Paketes kann der Kunde selbstständig User und Geräte in IKARUS mobile.management hinzufügen und entsprechend verwalten.

**IKARUS.mobile.management.get.started beinhaltet im Detail:**

- 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 eine App
- Erklärung: Zugriff zu weiterführenden Demonstrationsmaterialien

**NICHT inkludiert im IKARUS.mobile.management.get.started Package:**

- Alle Funktionen und Konfigurationen werden als Beispiel einmal gezeigt. Das Anlegen, bzw. Konfigurieren zusätzlicher Einstellungen wie z.B.: das Ausrollen zusätzlicher Apps oder Regeln, das Einbinden weiterer Endgeräte, oder ähnliches sind nicht in IKARUS.mobile.management.get.started Paket enthalten. Wenn mehr als eine Konfiguration gewünscht wird, ist ein weiteres Paket zum ermäßigten Preis von 99.-€ zu erwerben. Dasselbe gilt, wenn die maximale Dauer von 45 Minuten überschritten wird.
- Sollten bereits Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware des Kunden vorzufinden sein, auch wenn diese erst nach der Aktivierung von IKARUS mobile.management erkannt werden, so ist die Bereinigung des Kundensystems vor Viren und ähnlichen Bedrohungen nicht im Preis inkludiert.
- Das IKARUS.mobile.management.get.started Paket beinhaltet keine Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä. Keine Überprüfungen verdächtiger Dateien.
- Keine Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden. Das IKARUS.mobile.management.get.started Paket wird nach Terminvereinbarung via Fernwartung erbracht.

**Voraussetzungen für das Servicepaket**

- Kunde hat einen Termin zur Erbringung des Service vereinbart.
- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert. Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 10 Werktagen 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 und damit gilt die Leistung des Service Paketes als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.

- Der Kunde hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Paketes als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS.mobile.management wurden überprüft und sind erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich (aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Mindestens eine Lizenz von IKARUS mobile.management wurde vom Kunden erworben (zumindest kostenlose 1-Monats-Testlizenz muss bestellt werden)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

## 25. IKARUS.web.security.get.started

**Das IKARUS.web.security.get.started Paket ist dafür gedacht um dem Kunden remote IKARUS web.security einzurichten und einmal beispielhaft dessen Funktionen in der IKARUS Admin Console zu erklären.**

Das Package beinhaltet remote Service und Support für einen maximalen Zeitraum von bis zu 30 Minuten, durchgeführt durch einen 2nd Level Techniker. Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

### **Ziel:**

Nach der Durchführung des IKARUS.web.security.get.started Paketes ist IKARUS web.security. für den Kunden aktiv und sein Web-Traffic geschützt. Dem Kunden wurde die IKARUS Admin Console erklärt und er kann dessen Funktionen selbst konfigurieren und weitere Arbeitsplätze mit IKARUS web.security in Betrieb nehmen.

### **IKARUS.web.security.get.started beinhaltet im Detail:**

- Erklärung und Beispiel: Aktivierung von Proxy in Einstellungen für einen Browser
- Proxy check in der IKARUS Admin Console
- Erklärung: Dashboard/Statistiken
- Erklärung: Anpassung des Virus Filters
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Dateityp-Filters (max. 2 Datei Typ Einträge werden konfiguriert)
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Kategorie-Filters (max. 2 Kategorie Einträge werden konfiguriert)



- Erklärung und Beispiel: Anpassung des URL-Filters (max. 1 URL Regel wird konfiguriert)

### **NICHT inkludiert im IKARUS.web.security.get.started.package:**

- Alle Funktionen und Konfigurationen werden als Beispiel einmal gezeigt. Das Anlegen, bzw. Konfigurieren zusätzlicher Einstellungen wie z.B.: weiterer Virus-Filter-Whitelist-Einträge ist nicht im IKARUS.web.security.get.started Paket enthalten. Wenn mehr als eine Konfiguration gewünscht wird, ist ein weiteres Paket zum ermäßigten Preis von 69.-€ zu erwerben. Dasselbe gilt, wenn die maximale Dauer von 30 Minuten überschritten wird.
- Sollten bereits Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware des Kunden vorzufinden sein, auch wenn diese erst nach der Aktivierung von IKARUS web.security erkannt werden, so ist die Bereinigung des Kundensystems vor Viren und ähnlichen Bedrohungen nicht im Preis inkludiert.
- Das IKARUS.web.security.get.started Paket beinhaltet keine Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä. Keine Überprüfungen verdächtiger Dateien.
- Keine Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden. Das IKARUS.web.security.get.started Paket wird nach Terminvereinbarung via Fernwartung erbracht.

### **Voraussetzungen für das Servicepaket**

- Der Kunde verfügt über eine statische (fixe) IP-Adresse. (Daten werden vom jeweiligen Provider zur Verfügung gestellt)
- Kunde hat einen Termin zur Erbringung des Service vereinbart.
- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert. Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 10 Werktagen 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 und damit gilt die Leistung des Service Paketes als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.
- Der Kunde hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Pakets als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS web.security wurden überprüft und sind erfüllt.

- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich (aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Mindestens eine Lizenz von IKARUS web.security wurde vom Kunden erworben (zumindest kostenlose 1-Monats-Testlizenz muss bestellt werden)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

## 26. IKARUS.wifi.security.get.started

**Das IKARUS.wifi.security.get.started Paket ist dafür gedacht um dem Kunden remote IKARUS wifi.security einzurichten und einmal beispielhaft dessen Funktionen in der IKARUS Admin Console zu erklären.**

Das Package beinhaltet remote Service und Support für einen maximalen Zeitraum von bis zu 30 Minuten, durchgeführt durch einen 2nd Level Techniker. Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

### **Ziel:**

Nach der Durchführung des IKARUS.wifi.security.get.started Paketes ist IKARUS wifi.security für den Kunden aktiv und sein Wifi-Traffic geschützt. Dem Kunden wurde die IKARUS Admin Console erklärt und er kann dessen Funktionen selbst konfigurieren und weitere Wifi-Router mit IKARUS wifi.security in Betrieb nehmen.

### **IKARUS.wifi.security.get.started beinhaltet im Detail:**

- Erstaktivierung/Erstkonfiguration der benötigten Daten in der IKARUS Admin Console (Router Hardware Konfiguration wird nicht durchgeführt)
- Erklärung: Dashboard/Statistiken
- Erklärung: Anpassung des Virus Filters
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Dateityp-Filters (max. 2 Datei Typ Einträge werden konfiguriert)
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Kategorie-Filters (max. 2 Kategorie Einträge werden konfiguriert)
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des URL-Filters (max. 1 URL Regel wird konfiguriert)

### **NICHT inkludiert im IKARUS.wifi.security.get.started.package:**

- Alle Funktionen und Konfigurationen werden als Beispiel einmal gezeigt. Das Anlegen, bzw. Konfigurieren zusätzlicher Einstellungen wie z.B.: weiterer Virus-Filter-Whitelist-Einträge ist nicht im IKARUS.wifi.security.get.started Paket enthalten. Wenn mehr als eine Konfiguration gewünscht wird, ist ein weiteres Paket zum ermäßigten Preis von 69.-€ zu erwerben. Dasselbe gilt, wenn die maximale Dauer von 30 Minuten überschritten wird.

- Die Konfiguration der Hardware (z.B.: Router) ist in der Verantwortung des Kunden und ist nicht im Paket enthalten.
- Sollten bereits Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware des Kunden vorzufinden sein, auch wenn diese erst nach der Aktivierung von IKARUS wifi.security erkannt werden, so ist die Bereinigung des Kundensystems vor Viren und ähnlichen Bedrohungen nicht im Preis inkludiert.
- Das IKARUS.wifi.security.get.started Paket beinhaltet keine Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä. Keine Überprüfungen verdächtiger Dateien.
- Keine Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden. Das IKARUS.wifi.security.get.started Paket wird nach Terminvereinbarung via Fernwartung erbracht.

### **Voraussetzungen für das Servicepaket**

- Der Kunde verfügt über einen Router mit GRE/WCCP Funktion.
- Der Kunde verfügt über eine statische (fixe) IP-Adresse.
- Kunde hat einen Termin zur Erbringung des Service vereinbart.
- Der Kunde wird nach der Bestellung des Service Pakets zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert. Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 10 Werktagen 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 und damit gilt die Leistung des Service Paketes als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.
- Der Kunde hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Pakets als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS wifi.security wurden überprüft und sind erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des Benutzers ist vollumfänglich möglich (Aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Mindestens eine Lizenz von IKARUS wifi.security wurde vom Kunden erworben (zumindest kostenlose 1-Monats-Testlizenz muss bestellt werden)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

## 27. IKARUS.24.7.premium.support

### **Beschreibung:**

Der IKARUS.24.7.premium.support wird direkt durch einen 3rd Level Techniker des Herstellers IKARUS Security Software GmbH mit Firmensitz in Wien erbracht. Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Der IKARUS.24.7.premium.support wird in diesen 4 Varianten angeboten:

IKARUS.24.7.premium.support.25	bis 25 Mitarbeiter
IKARUS.24.7.premium.support.50	bis 50 Mitarbeiter
IKARUS.24.7.premium.support.250	bis 250 Mitarbeiter
IKARUS.24.7.premium.support.ultimate	über 250 Mitarbeiter

Nach der Bestellung erfolgt eine Kontaktaufnahme durch den IKARUS 3rd Level Support, um die relevanten Kontaktdaten gegenseitig zu übermitteln.

**Vertragslaufzeit:** Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate ab Bestelldatum. Nach Ablauf der 12-monatigen Frist erfolgt eine automatische Verlängerung um jeweils ein Monat.

**Leistungsumfang:** Bis zu 60 unterschiedliche Support-Tickets bzw. bis zu 60 Stunden pro Jahr. Wird der vereinbarte Leistungsumfang überschritten so wird der Kunde vorab informiert und die weitere Vorgehensweise besprochen. In Abstimmung mit dem Kunden kann es in diesem Fall zu einer situationsbedingten Nachverrechnung kommen. Nach Ablauf der 12-monatigen Mindestvertragslaufzeit wird der Kunde wie o.a. auf eine automatische Vertragsverlängerung auf Monatsbasis umgestellt. Hierfür gilt ein Leistungsumfang von bis zu 5 Support-Tickets bzw. bis zu 5 Stunden pro Monat. IKARUS kommuniziert im Rahmen des IKARUS.24.7.premium.support ausschließlich mit dem beim Erstgespräch genannten IT-Personal (Systemadministrator, IT-Manager, etc.) des Kunden.

Sämtliche Varianten des IKARUS.24.7.premium.support beinhalten Unterstützung für alle von A1 Telekom Austria AG angebotenen IKARUS cloud.security services. Diese lauten wie folgt:

- IKARUS anti.virus
- IKARUS mail.security
- IKARUS mail.security mit APT Protection
- IKARUS mobile.management
- IKARUS web.security
- IKARUS wifi.security

Standardsupportfälle werden ausschließlich im Rahmen der Geschäftszeiten erbracht.

Dazu gehören unter anderem Leistungen die in den Servicebeschreibungen der IKARUS.get.started und IKARUS.get.supported Pakete beschrieben sind.  
 Nachzulesen in den Servicebeschreibungen der A1 Servicepakete unter [www.a1.net](http://www.a1.net).

Die Geschäftszeiten sind:

Mo-Do: 08:00 - 18:00  
 Fr: 08:00 - 15:00

Außerhalb der Geschäftszeiten steht der 24/7 Premium Support für die Annahme von Störungsmeldungen zur Verfügung. Reaktion bzw. das Beheben von gemeldeten Störungen erfolgt laut u.a. Fehlerklassen.

**Reparaturzeit und Fehlerklassen**

IKARUS wird sich bemühen, jeden Dienstaussfall schnellstmöglich in Übereinstimmung mit dem Protokoll gemäß nachstehender Tabelle zu beheben.

Service Level Agreement IKARUS.24.7.premium.support

Fehlerklasse 1	Kritischer Fehler	Kritischer größerer Dienstaussfall, durch den der Dienst vollständig unterbrochen wird.	95% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von zwei Stunden behoben.
Fehlerklasse 2	Erheblicher Fehler	Wesentlicher Dienstaussfall, durch den der Dienst massiv unterbrochen wird oder es zu größeren Verzögerungen kommt.	85% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von vier Stunden behoben.
Fehlerklasse 3	Mittelschwerer Fehler	Standard-Dienstaussfall mit keinem oder unerheblichem Einfluss auf E-Mail- Scanning und - Weiterleitung	75% aller Dienstaussfälle werden innerhalb von acht Stunden behoben.
Fehlerklasse 4	Geringfügiger Fehler	Informationsanfragen im Zusammenhang mit den Diensten.	65% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von acht Stunden behoben.

**NICHT im IKARUS 24/7 Premium Support inkludiert:**

- Keine Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden. Der IKARUS 24/7 Premium Support wird via Fernwartung erbracht.
- Incident-Response: Bei Virenbefall (durch Viren, Malware oder ähnlichen Bedrohungen) wird versucht den Kunden bestmöglich zu unterstützen. Eine Behebung des Problems kann dabei nicht garantiert werden. Dabei agiert der Supporttechniker nach eigenem Ermessen und setzt die ihm zur Verfügung stehenden Ressourcen entsprechend ein.

## 28. A1WebPresence.get.educated

Bei dem A1 Web Presence get.educated Paket handelt es sich um eine für Sie persönliche Schulung für die Benutzung von A1 Web Presence. Die A1 Web Presence get.educated Trainingssession bietet eine Einführung in die Funktionen einer gekauften A1 Web Presence. Zusätzlich zur grundlegenden Einführung im Rahmen des Basispaketes können noch weitere Themenfelder ausgewählt werden, die von einem/einer Techniker/in am Telefon und mittels einer Fernwartungsverbindung vorgeführt und besprochen werden.

Bitte beachten Sie, dass das get.educated KEINE FERTIGE WEBSITE-GESTALTUNG beinhaltet. Das Ziel des Paketes ist es, einen Überblick über die Funktionen zu bieten, so dass eine Website selbst gestaltet und verwaltet werden kann.

### Verfügbare Pakete

#### 1. Grundpaket (Notwendiges Grundpaket)

Dauer: 15 Minuten

Es wird eine Fernwartungsverbindung mittels Zoho Assist hergestellt und dem Kunden Schritt für Schritt ein Überblick über A1 Web Presence verschafft; vom Login in die Web Presence Oberfläche bis hin zu den darin angebotenen Werkzeugen und Funktionen.

Die DNS-Einträge, der für die A1 Web Presence genutzte Domain, werden überprüft. Sollte diese Domain über A1 Marketplace erworben worden sein oder verwaltet werden sollen, werden eventuell notwendige Korrekturen vorgenommen. Ist die Domain bei einem Drittanbieter gehostet, bekommt der Kunde die notwendigen Informationen in Form eines Formulars zur Verfügung gestellt, um die richtigen DNS-Einträge selbst zu setzen.

- START DER FERNWARTUNG (via ZHO ASSIST)
- ERSTEINSTIEG: A1 Marketplace Übersicht; Einloggen in die A1 Web Presence; A1 Web Presence Control Panel Einführung; Speicherplatz- und Bandbreitenkontrolle.
- DNS-EINTRÄGE: Überprüfung der DNS-Einträge; Korrektur der DNS-Einträge, falls die Domain im A1 Marketplace gehostet ist; falls nicht vorhanden Übermittlung Formular mit Info DNS-Einträge.

#### 2. Online Presence Builder (optional)

Dauer: 45 Minuten

Nach der Durchführung des Basispaketes erfolgt ein Ersteinstieg in den Webpresence Builder. Der Kunde trägt die Geschäftsinformationen ein: Kontaktdaten, Geschäftsadresse und Firmenlogo (JPG oder PNG; empfohlene Größe: 224x55). Der Kunde wählt daraufhin ein Design für die A1 Web Presence aus, damit steht die

Vorschau- und Veröffentlichungsfunktion zur Verfügung und diese werden genauso wie die grundlegenden Seiteneinstellungen (Name, Domain, Kontakt) erklärt.

Die grundlegenden Bearbeitungsfunktionen des Web Presence Builders werden erklärt: Allgemeine Übersicht über das Interface, Einfügen eines Textfelds und Bearbeitung der Inhalte; Hinzufügen einer zusätzlichen Seite und die Bearbeitung dieser; Hinzufügen/Bearbeitung von Bilder, sowie einer Galerie; Änderung Schriftart, Farbschema und Hintergrund; Archiv-Funktion um das Design in seinen Ursprungsstatus zurückzubringen.

Des Weiteren werden in den Einstellungen die Zugriffskontrolle und Passwortschutz aktiviert bzw. hergezeigt, ein Addon (YouTube oder Google Maps) hinzugefügt und ein HTML-Snippet mit einem Cookie-Disclaimer mit Platzhaltertext aktiviert.

- **ERSTEINSTIEG:** Design auswählen; Geschäftsinformationen hinzufügen (Kontakt details, Adresse, Firmenlogo); Vorschau- und Veröffentlichungsfunktion; Seiteneinstellungen (Name, Domain, Kontakt).
- **BEARBEITUNGSFUNKTIONEN:** Allgemeine Interface-Übersicht; Elemente hinzufügen (Text formatieren und bearbeiten; Seiten und Links; Bilder, Galerien and einfache Bildbearbeitung; Designs wechseln und anpassen (Farben, Hintergründe, Schriftarten); Archived sites and restoration.
- **ZUSÄTZLICHE FUNKTIONEN:** Einstellungen (Zugriffskontrolle, Passwortschutz); Addons (Maps oder YouTube); allgemeiner Cookie-Disclaimer.

### **3. Wordpress (optional)**

Dauer: 15 Minuten

Es wird die Ein-Klick-Installation von Wordpress im Web Presence Control Panel gestartet und der Login ins Wordpress Dashboard erklärt. Es erfolgt ein allgemeiner Überblick über das Dashboard, Funktionalitäten, wie Sicherheitsupdates, sowie ein gemeinsames Hinzufügen eines Beitrags, die Verwaltung von Inhalten (Bearbeiten und Löschen).

- **SETUP:** Ein-Klick-Installation, Login, Übersicht; Durchführung von Updates; offizielle Wordpress Dokumentation
- **ERSTELLEN, BEARBEITEN, LÖSCHEN** von Content

### **4. Web Mail (optional)**

Dauer: 30 Minuten

Die Webmail-Funktion wird aktiviert und es wird gezeigt wie der Kunde Konten und Aliase verwaltet und sich in Webmail einloggt. Gemeinsam wird ein E-Mail-Konto eingerichtet, das über POP oder IMAP zu einem lokalen Mail-Client hinzugefügt wird (nur bei Verwendung von Outlook 2010+, Thunderbird oder Apple Mail) - mit diesem Konto wird ein Kalender eingerichtet und ein Termin exemplarisch erstellt, ergänzt und gelöscht.

- **GENERELLER ÜBERBLICK:** Login and Accountverwaltung

- EMAIL ACCOUNTS UND KALENDAR: Einrichten eines E-Mail-Kontos; Einrichtung eines lokalen Mail-Clients (Pop/Imap, Outlook 2010+, Thunderbird, Apple Mail); Einrichten eines Kalenders (Erstellen, Bearbeiten, Löschen eines Termins)

## **5. Web Store (optional)**

Dauer: 30 Minuten

Dieses optionale Service ist nur anwendbar bei A1 Web Presence Professional oder A1 Web Presence Professional 1000.

Das Webstore Addon wird hinzugefügt und der Kunde erhält einen Überblick über die Shop-Schnittstelle und Login.

Exemplarisch werden ein Artikel, eine Versandoption und eine Zahlungsart hinzugefügt. Der Kunde lernt auch, wie er das grundlegende Layout und die Gestaltung seines Ladens konfigurieren kann.

- ALLGEMEINER ÜBERBLICK: Login and Layout
- ARBEITEN MIT DEM ONLINE SHOP: Hinzufügen eines exemplarischen Artikels; Hinzufügen einer exemplarischen Versandoption; Hinzufügen einer exemplarischen Zahlungsart; Konfigurieren von Layout und Store Design

## **6. Advanced Tools (optional)**

Dauer: 30 Minuten

Es werden die erweiterten Tools erklärt: den File Manager Pro, FTP Manager und das Web Analytics Tool.

- FILE MANAGER PRO: Dateien und Ordner hochladen, löschen und bearbeiten; Sichern und Wiederherstellen
- FTP MANAGER: Aktivierung und Festlegung des Master-Passworts; Hinzufügen eines Benutzers; Verbinden über Client-Software (Filezilla oder WinSCP)
- WEB ANALYTICS: Aktivierung; Allgemeiner Überblick

## **7. Zusätzliche Zeit (optional)**

Dauer: 30 Minuten

Dieses optionale Paket ist während der Remote-Session erhältlich, falls es Themen gibt, die über die bereitgestellten Pakete hinaus, besprochen werden sollen oder, wenn mehr als die für das Paket anberaumte Zeit zu einem speziellen Thema, das in einem der Pakete enthalten ist, benötigt wird.



## 29. DerButton.get.started

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

### Leistungsumfang:

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

## 30. Serviceauskunft von A1 Digital Deutschland GmbH

Bei Fragen zu diesen Services kontaktieren Sie bitte die A1 Digital Service Hotline. Sie kontaktieren die Nummer 08000 8000 39 oder senden eine E-Mail an [support@a1.digital](mailto:support@a1.digital) 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.