

A1 Digital Einrichtungspakete

Servicebeschreibung

Version: 9.1

Datum: 05.03.2020

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	Zoho Invoice get.started	13
11	Zoho Books get.started	14
12	Zoho Recruit get.started	15
13	Zoho People get.started	16
14	Zoho CRM get.started	17
15	Zoho ContactManager get.started.....	19
16	Zoho Mail get.started	20
17	Zoho.get.supported	22
18	ZohoOne.get started.....	23
19	ZohoCRM.get.tailored	24
20	ZohoContactManager.get.tailored	26
21	ZohoDesk.get.started	28
22	Zoho Desk.get.tailored	28
23	Zoho WorkDrive.get.started.....	30
24	IKARUS.anti.virus.get.started	32
25	IKARUS.mail.security.get.started bzw. IKARUS.mail.security.APT.get.started	33
26	IKARUS.mobile.management.get.started	35
27	IKARUS.web.security.get.started	37
28	IKARUS.wifi.security.get.started	38
29	IKARUS.24.7.premium.support	40
30	IKARUS.mobile.management.get.supported.....	42
31	IKARUS.get.project.....	44
32	IKARUS.get.direct	48

33	A1WebPresence.get.educated	50
34	MeetFox.get.started.....	53
35	bobile.get.started	53
36	Gemalto SafeNet Trusted Access get.started.....	55
37	Marketplace.get.additional.support	56
38	PROTECTR Einrichtungsunterstützung	57
39	Serviceauskunft von A1 Digital Deutschland GmbH.....	58

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 Einrichtungs Pakete 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 publiziert.

2 Microsoft Office 365 get.started

Dieser Service beinhaltet eine einmalige Einrichtung eines Arbeitsplatzes per Telefon und Fernzugriff (Remote), zur Unterstützung des/der Administrators/in (Administrator ist ein von dem/der Kunden/-in beauftragte/-r Mitarbeiter/-in). Mit Hilfe dieses Service werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit sie Microsoft® Office 365 nutzen können.

Ablauf:

- Die Systemvoraussetzungen werden durch den/die Kunden/-in überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor der Installation durch den/die Kunden/-in 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/der Benutzers/Benutzerin 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/die Kunden/Kundin 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/in identifiziert den Benutzer und die Berechtigung diese Leistung zu erhalten.
- Der A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in 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 von dem/der Kunden/Kundin 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 ein 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/der Benutzers/in 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/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in identifiziert den/die Benutzer/-in und die Berechtigung diese Leistung zu erhalten
- Der/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in überprüft die Systemvoraussetzungen für die Migration der Daten

- Der/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in 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 Quellmailboxen 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/der Kunden/-in 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/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in 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 Service 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/einer Benutzer/in zugewiesen.
- Die Systemvoraussetzungen werden per Fernzugriff überprüft und etwaige notwendige Updates müssen durch den/die Kunden/-in 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/der Benutzers/in 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 Service per Telefon und Fernzugriff (Remote) für einen/eine Benutzer/in und ein Gerät. Mit Hilfe dieses Service 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/die Kunden/in 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/der Benutzers/in ist vollumfänglich möglich (Benutzer 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 Service per Telefon und Fernzugriff (Remote) für den/die erste/n Benutzer/-in. Mit Hilfe dieses Service 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/-die Kunden/-in 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/der Kunden/-in. Dies ist notwendig, um die Verknüpfung im Portal durchzuführen.

- Der Fernzugriff auf den Computer des/der Benutzers/in ist vollumfänglich möglich (Benutzer 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/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in identifiziert den Benutzer und die Berechtigung diese Leistung zu erhalten.
- Der/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in überprüft die Systemvoraussetzungen für die Migration der Daten.
- Der/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in 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/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in 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 eine/n Benutzer/in 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/die Kunden/-in 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 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/der Anwenders/Anwenderin. 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.

Nicht enthalten

- Migration von Daten
- Integration in bestehende Systeme

Technische Anforderungen:

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der/die Benutzer/-in 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

11 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/der Anwenders/Anwenderin. 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/der Kunden/Kundin 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.

Nicht enthalten

- Migration von Daten
- Integration in bestehende Systeme

Technische Anforderungen:

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der/die Benutzer/Benutzerin 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

12 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 PC des/der Kunden/Kundin 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.

Nicht enthalten

- Migration von Daten
- Integration in bestehende Systeme

Technische Anforderungen:

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des Benutzers ist möglich. (Der/die Benutzer/-in 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

13 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 den/die Kunden/Kundin zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum PC des/der Kunden/Kundin 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/der Kunden/Kundin 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/die Kunde/Kundin 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.

Nicht enthalten

- Migration von Daten
- Integration in bestehende Systeme bei Bedarf

Technische Anforderungen:

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des/der Benutzers/Benutzerin ist möglich. (Der/die Benutzer/-in 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 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/der Anwenders/Anwenderin. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho CRM.

Prozess:

1. Das A1 Digital Support Team ruft den/die Kunden/Kundin 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".
- Migration von Daten
- CRM-Module und Felder Anpassung
- Integration in bestehende Systeme

15 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/der Anwenders/Anwenderin. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho Contact Manager.

Prozess:

1. Das A1 Digital Support Team ruft den/die Kunden/-in zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum PC des/der Kunden/-in 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/der Kunden/-in 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/die Kunde/Kundin 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/der Benutzers/Benutzerin 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

- Migration von Daten
- Schaffung von Social Media-Konten
- Integration in bestehende Systeme

16 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/der Anwenders/Anwenderin. Das get.started Service Package unterstützt Sie für das schnelle Setup von Zoho Mail.

Prozess:

1. Das A1 Digital Support Team ruft den/die Kunden/Kundin 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/der Kunden/Kundin durch.

Leistungsumfang:

- Vollständige E-Mail-Einrichtung + Benutzer/-in 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/der Benutzers/Benutzerin 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

- Migration von Daten
- Mailboxen Migration
- Integration in bestehende Systeme

17 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/die Kunde/Kundin nur 1 Stunde Support benötigt. Werden zusätzliche Stunden benötigt, muss dieses Paket für jede weitere Stunde neu gekauft werden.

Die folgenden Zoho-Produkte werden von uns unterstützt: Zoho CRM, Zoho Contact Manager, Zoho Invoice, Zoho Books, Zoho Desk, Zoho People, Zoho Recruit, Zoho Workplace und Zoho WorkDrive.

Sie können zwischen folgenden Themen wählen:

- 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/der Kunden/Kundin 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 dessen/deren aus.

Anforderungen:

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

Nicht enthalten

- Migration von Daten
- Integration in bestehende Systeme
- Website-Erstellung

18 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/die Kunde/Kundin mit der Nutzung des Produkts beginnen.

Prozess:

- A1Digital Support Team ruft den/die Kunden/Kundin 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/die Kunden/Kundin und plant die Installation des get.started Pakets.
- A1Digital Support Team ruft den/die Kunden/Kundin zu einem vorab festgelegten Zeitpunkt an und richtet einen Remote-Desktop-Zugriff auf den PC ein.
- Während des Telefonats führt der A1 Digital Support über den Remote-Desktop-Zugang die unten aufgeführten Einstellungen im Zoho One-Abonnement des/der Kunden/Kundin durch.

Die Ersteinrichtung der folgenden Zoho-Produkte kann durchgeführt werden: Zoho CRM, Zoho Contact Manager, Zoho Invoice, Zoho Books, Zoho Desk, Zoho People, Zoho Recruit, Zoho Workplace und Zoho WorkDrive.

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
 - Hinzufügen der gewünschten Applikationen
 - Hinzufügen der User und Zuordnen der Rollen zu den jeweiligen Apps
 - Aufbau des Unternehmens und des Logos
 - Kurze Bewerbungseinführung - "Wie geht das?"
 - Hinzufügen von Benutzern und Einrichten von Rollen und Beispielprodukten in CRM, Books und Invoice

- 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 Zoho Apps
- Kurze Einführung in die zusätzlichen Funktionen von Zoho One

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/der Benutzers/Benutzerin ist möglich. (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

19 ZohoCRM.get.tailored

Dieser Service beinhaltet die einmalige Konfiguration erweiterter Einstellungen in Zoho CRM über Telefon und Remote-Desktop-Zugriff nach Ihren Bedürfnissen und Anforderungen. Sie können aus den unten angeführten Artikeln auswählen. Das Minimum, das Sie bestellen können, ist 1 Stunde. Danach kann in 30 min (mindestens) Schritten bestellt werden. Wenn die Einrichtung der Dienste vor Ablauf der bestellten Zeit abgeschlossen ist, wird A1 Digital den Restbetrag nicht zurückerstatten.

Prozess:

1. Ein Service Agent ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt das ein Service Agent über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho CRM in Anwesenheit des Kunden durch.

Auswahl-Möglichkeiten:

Der Kunde wählt einen oder mehrere der aufgeführten Artikel aus. Die endgültige Einrichtung hängt von den gewählten Artikeln ab und die Kosten und Dauer werden entsprechend berechnet.

Beschreibung	Dauer
Compliance-Einstellungen	10min
Einrichtung von Social (Brand, Facebook und Twitter) und automatische Lead Erstellung aus Social Media	15min
Passen Sie bis zu 3 Module an (max. 5 bestehende Felder und 5 neue Felder).	15min
1 E-Mail-Vorlage einrichten	15min
Einrichtung 1 Workflow-Regel	15min
Einrichtung 1 Blueprint (nur für Professional- und Unternehmenspläne verfügbar)	30 min
Einrichtung 1 Zuordnungsregel (nur für Professional und Enterprise Pläne)	10 min
Setup 1 Genehmigungsprozess (nur für Professional und Enterprise verfügbar)	15min
Übersicht über die Berichte und 1 Bericht Anpassung	15min
Zia Übersicht und Setup (nur für Enterprise Plan verfügbar)	20 Minuten
Produkte, Preisbücher (je max. 3) und 1 Rechnungsvorlage eingerichtet (nur für Professional und Enterprise verfügbar)	30 min

Ein Service Agent wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

Der Service Agent wird versuchen, die angeforderten Dienstleistungen nach bestem Wissen und Gewissen zu erbringen.

Voraussetzung:

Der Kunde sollte dem Service Agent vor der Setup-Sitzung die folgenden Informationen zur Verfügung stellen und die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Grund KnowHow in ZohoCRM oder das Setup von ZohoCRM.get.started sollte durchgeführt werden.
- Die folgenden Informationen sollten dem Service Agenten vom Kunden im Voraus zur Verfügung gestellt werden
 - Module und zu konfigurierende Felder sollten definiert werden.
 - Facebook- und Twitter-Konten bereit und Anmeldeinformationen verfügbar
 - E-Mail-Vorlage für die Einrichtung verfügbar
 - Workflow-Regel, Blueprint und Zuordnungsregel vereinbart
 - Genehmigungsprozess definiert

Werden die Voraussetzungen nicht erfüllt oder wirken sich andere Umstände im Einflussbereich des Kunden auf die rechtzeitige Lieferung von Artikeln oder die vollständige Installation aus, steht keine Geldzurück-Garantie zur Verfügung und es wird der volle Betrag der Supportstunden berechnet.

Nicht enthalten:

- Migration von Daten
- Produktdetails hinzugefügt
- Integration in bestehende Systeme
- Erstellung von Social Media Accounts

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 (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)

20 ZohoContactManager.get.tailored

Dieser Service beinhaltet die einmalige Konfiguration erweiterter Einstellungen in Zoho Contact Manager über Telefon und Remote-Desktop-Zugriff nach Ihren Bedürfnissen und Anforderungen. Sie können aus den unten aufgeführten Optionen auswählen. Das Minimum, das Sie bestellen können, ist 1 Stunde. Danach kann in 30 min (mindestens) Schritten bestellt werden. Wenn die Einrichtung der Dienste vor Ablauf der bestellten Zeit abgeschlossen ist, wird A1 Digital den Restbetrag nicht zurückerstatten.

Prozess:

1. Ein Service Agent ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.

2. Während des Telefongesprächs führt der Service Agent über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Contact Manager in Anwesenheit des Kunden durch.

Auswahl-Möglichkeiten:

Beschreibung	Dauer
Einrichten von Rollen (bis zu 5)	15min
Einrichten von E-Mail-Vorlagen (1 Vorlage)	15min
Einrichten von Aufgabenvorlagen (1 Vorlage)	10min
Einrichten von Social (Facebook und Twitter)	10min
Einstellen von benutzerdefinierten Feldern für Kontakte (10 max.)	20min
Einstellen von benutzerdefinierten Feldern in Unternehmen (10 max.)	20min

Ein Service Agent wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

Der Service Agent wird versuchen, die angeforderten Dienstleistungen nach bestem Wissen und Gewissen zu erbringen.

Voraussetzung:

Der Kunde sollte dem Service Agent vor der Setup-Sitzung die folgenden Informationen zur Verfügung stellen und die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Grund KnowHow in ZohoContactManager ist vorhanden oder das Setup von ZohoContactManager.get.strated sollte durchgeführt werden.
- Die folgenden Informationen sollten dem Service Agenten vom Kunden im Voraus zur Verfügung gestellt werden
 - Module und zu konfigurierende Felder sollten definiert werden.
 - Facebook- und Twitter-Konten bereit und Anmeldeinformationen verfügbar
 - E-Mail-Vorlage für die Einrichtung verfügbar
 - Workflow-Regel, Blueprint und Zuordnungsregel vereinbart
 - Genehmigungsprozess definiert

Werden die Voraussetzungen nicht erfüllt oder wirken sich andere Umstände im Einflussbereich des Kunden auf die rechtzeitige Lieferung von Artikeln oder die vollständige Installation aus, steht keine Geldzurück-Garantie zur Verfügung und es wird der volle Betrag der Supportstunden berechnet.

Nicht enthalten:

- Migration von Daten
- Integration in bestehende Systeme bei Bedarf

- Erstellung von Social Media Accounts

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 (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)

21 ZohoDesk.get.started

Das Service beinhaltet die einmalige Erst-Konfiguration in Zoho Desk 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 Desk.

Prozess:

1. Ein Service Agent ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt der Service Agent über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Desk in Anwesenheit des Kunden durch.

Leistungsumfang:

- Allgemeine Unternehmensgründung (Sprache, Rebranding, Geschäftszeiten, Kundenzufriedenheit)
- Maximal 3 Produkte hinzufügen, bei denen Support angeboten wird.

22 Zoho Desk.get.tailored

Dieser Service beinhaltet die einmalige Konfiguration erweiterter Einstellungen in Zoho Desk über Telefon und Remote-Desktop-Zugriff nach Ihren Bedürfnissen und Anforderungen. Sie können aus den unten aufgeführten Optionen auswählen. Das Minimum, das Sie bestellen können, ist 1 Stunde. Danach kann in 30 min (mindestens) Schritten bestellt werden. Wenn die Einrichtung der Dienste vor Ablauf der bestellten Zeit abgeschlossen ist, wird A1 Digital den Restbetrag nicht zurückerstatten.

Prozess:

1. Ein Service Agent ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt der Service Agent über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho Desk in Anwesenheit des Kunden durch.

Auswahl-Möglichkeiten:

Beschreibung	Dauer
Passen Sie den Status der Tickets an (bearbeiten Sie bestehende und fügen Sie neue hinzu, max. 3)	15min
Passen Sie das Layout der Ticketinformationen an (bearbeiten Sie bestehende Felder und fügen Sie maximal 5 neue hinzu)	15min
Einrichten der Zeiterfassung für Tickets	10min
Reorganisation und Umbenennung von Modulen	20 Minuten
E-Mail- und Ticketvorlagen Übersicht und Konfiguration von max. 3 Vorlagen.	20 Minuten
Zuordnungsregeln - Einrichtung 1 und Beschreibung der Vorgehensweise	10min
Benachrichtigungsregeln - Einrichtung 1 und Beschreibung der Vorgehensweise	20 Minuten
Richten Sie maximal 2 Workflow-Regeln ein	20 Minuten
Erstellen Sie 1 Blueprint	30min
Einrichten von SLAs und Eskalationen (Basic, 1 Setup)	15min
Zoho Desk und Zoho CRM Integration (falls zutreffend - Bedingung: Der Kunde sollte bereits ein Abonnement von Zoho CRM bezahlt haben)	20 Minuten

Ein Service Agent wird Ihnen eine sichere Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

Der Service Agent wird versuchen, die angeforderten Dienstleistungen nach bestem Wissen und Gewissen zu erbringen.

Voraussetzung:

Der Kunde sollte dem Service Agent vor der Setup-Sitzung die folgenden Informationen zur Verfügung stellen und die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Grund KnowHow in Zoho Desk / Das Setup für ZohoDesk.get.started sollte durchgeführt werden.
- Die folgenden Informationen sollten dem Service Agenten vom Kunden im Voraus zur Verfügung gestellt werden:
 - Liste der Felder, die für die Erstellung eines Tickets benötigt werden.
 - E-Mail und Tickets, die vordefiniert sind, sind definiert und verfügbar.
 - Der Workflow-Prozess ist definiert
 - Blueprint-Details werden definiert
 - SLAs-Regeln werden definiert.

Werden die Voraussetzungen nicht erfüllt oder wirken sich andere Umstände im Einflussbereich des Kunden auf die rechtzeitige Lieferung von Artikeln oder die vollständige Installation aus, steht keine Geldzurück-Garantie zur Verfügung und es wird der volle Betrag der Supportstunden berechnet.

Nicht enthalten:

- Migration von Daten
- Produktdetails hinzugefügt
- Integration in bestehende Systeme

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

23 Zoho WorkDrive.get.started

Das Service beinhaltet die einmalige Erst-Konfiguration in Zoho WorkDrive 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 WorkDrive.

Prozess:

1. Ein Service Agent ruft Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt der Service Agent über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in Zoho WorkDrive in Anwesenheit des Kunden durch.

Leistungsumfang:

- Überblick über die wichtigsten WorkDrive-Funktionalitäten
- Team-Erstellung und Einladen von Teammitgliedern
- Konfiguration der Team-Einstellungen (Profil, Berechtigungen, Firmenlogo)
- Allgemeiner Überblick über die Admin Console - was ist enthalten und was können Sie damit machen?
- Desktop-Synchronisation einrichten (für 1 Benutzer)
- Installation des mobilen Clients (1 ein mobiler Client, iOS oder Android)

Ein Service Agent wird Ihnen eine Methode zur Übertragung Ihrer Daten zur Verfügung stellen.

Voraussetzung:

Der Kunde sollte dem Service Agent vor der Setup-Sitzung die folgenden Informationen zur Verfügung stellen:

- Senden Sie das Logo zum Hochladen oder speichern Sie es auf dem Desktop des Computers, auf den Sie aus der Ferne zugreifen können.
- Erstellen Sie eine Liste der Teammitglieder und ihrer E-Mail-Adresse, die eingeladen werden müssen.

Werden die Voraussetzungen nicht erfüllt oder wirken sich andere Umstände im Einflussbereich des Kunden auf die rechtzeitige Lieferung von Artikeln oder die vollständige Installation aus, steht keine Geldzurück-Garantie zur Verfügung und es wird der volle Betrag der Supportstunden berechnet.

Nicht enthalten:

- Migration von Daten
- Integration in bestehende Systeme

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
- Mobile Client-Installationsanforderungen:
 - iOS: Benötigt iOS 9.3 oder höher. Kompatibel mit iPhone, iPad und iPod touch.
 - Android: 5.0 und höher
- Desktop app Installationsanforderungen:
 - Windows: Windows 7 and above
 - Mac: OS X Mavericks (10.9) and above
 - Linux: Ubuntu 14.04 and above, Linux Mint 17 and above, Debian 8 and above, Fedora 25 and above

24 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 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 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 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.

25 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 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 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 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.)

26 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. 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:

- Einstieg in die IKARUS Admin Console für Mobile Device Management
- Erklärung: Mobile Device Management "Dashboard"

- Erklärung und Beispiel: Erstellen einer neuen Hierarchie - "Neue Gruppe/Standort/Team"
- Erklärung und Beispiel: Basis Anweisungen zum Anlegen eines IKARUS Benutzers und Gerätes Mobile.Management (im Dashboard)
- Erklärung und Beispiel: Basis Anweisungen zum Anlegen eines IKARUS Mobile.Management Clients (MDM App am Smartphone)
- Erklärung und Beispiel: Speichern einer Anwendung (App)
- Erklärung und Beispiel: Erstellen einer Konfiguration
- Erklärung und Beispiel: Ausrollen einer Anwendung oder Konfiguration.
- Erklärung und Beispiel: Erstellen einer Regel

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 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 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.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.

27 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 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.

28 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 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 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 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.

29 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	Preis lt. Website
IKARUS.24.7.premium.support.50	26 bis 50 Mitarbeiter	Preis lt. Website
IKARUS.24.7.premium.support.250	51 bis 250 Mitarbeiter	Preis lt. Website
IKARUS.24.7.premium.support.ultimate	über 250 Mitarbeiter	Preis lt. Website

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.

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 Dienstausfall 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.

30 IKARUS.mobile.management.get.supported

Das IKARUS.mobile.management.get.supported Paket wird eingesetzt um dem Kunden nach der Ersteinrichtung ("get.started") remote beim Betrieb von IKARUS mobile.management zu unterstützen.

Das Package beinhaltet remote Service und Support für einen definierten Stundenpool (abhängig von der Unternehmensgröße), 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:

Das IKARUS.mobile.management.get.supported Paket soll Kunden beim laufenden Betrieb und der kundenspezifischen Anpassung von IKARUS mobile.management unterstützen.

IKARUS.mobile.management.get.supported beinhaltet im Detail:

- Direkter Kontakt zum österreichischen 3rd Level Support von IKARUS (Kontaktdaten werden nach Bestellung via E-Mail übermittelt)
- Allgemeine Hilfestellung und Unterstützung bei Fragen rund um IKARUS mobile.management und dessen Zusatzfunktionen wie z.B.: SecurePIM
- Unterstützung beim Einbinden weiterer User und Geräte
- Unterstützung beim Erstellen und Ausrollen eigener Regeln
- Unterstützung beim Ausrollen von Apps (inkl. SecurePIM)
- Einschulen neuer oder weiterer Mitarbeiter in IKARUS mobile.management
- Unterstützung bei der Einrichtung zusätzlicher Mandanten

Konditionen von IKARUS.mobile.management.get.supported:

IKARUS.mobile.management.get.supported ist in den folgenden Versionen verfügbar:

Servicepakete	Mitarbeiteranzahl	Inkludierte Stunden**
IKARUS.mobile.management.get.supported. 25	bis 25 MA	3
IKARUS.mobile.management.get.supported. 50	26-50 MA	6
IKARUS.mobile.management.get.supported. 250	51-250 MA	24
IKARUS.mobile.management.get.supported. ultimate	über 250 MA	36
** Inkludierte Stunden pro Jahr. Wenn Jahres-Stundenpool früher verbraucht wird muss ggf. Restlaufzeit des Paketes ausbezahlt und neues Paket bestellt werden.		

Die Verkaufspreise sind unter www.a1.net ersichtlich. Die Abrechnung erfolgt pro Monat. Es gelten 12 Monate Mindestvertragsbindung, danach automatische Verlängerung um jeweils 1 Monat (Stundenpool aliquoter Anteil pro Monat).

NICHT inkludiert im IKARUS.mobile.management.get.supported Package:

- Sollten 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.supported 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.supported Paket wird nach Terminvereinbarung via Fernwartung erbracht.
- Die Leistungen im Rahmen des IKARUS.mobile.management.get.supported Paketes werden ausschließlich remote und im Rahmen der Geschäftszeiten erbracht.

Die Geschäftszeiten sind:

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

Voraussetzungen für das Servicepaket

- Der Kunde hat bereits IKARUS mobile.management bei einem Unternehmen der A1 Telekom Austria Group bestellt, bzw. in Betrieb genommen.
- 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)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.
- Der Kontakt findet ausschließlich mit jenem Personal des Kunden statt, das sich um die Betreuung von IKARUS mobile.management kümmert.

31 IKARUS.get.project

IKARUS.get.project 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 Pre-Sales-Phase, nach Rücksprache mit IKARUS entweder vor Ort oder remote erbracht)
2. 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)
3. Erweiterte Kundeneinrichtungen bei Projekten (Aufwand für die Kundeneinrichtung wird von IKARUS abgeschätzt und die Kosten werden in Form von IKARUS.get.project 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.get.project 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
- IKARUS web.security
- IKARUS wifi.security
- FireEye Endpoint Security
- FireEye Mail Security
- FireEye Network Security
- FireEye Helix

Detaillierte Beschreibungen des Leistungsumfangs von IKARUS.get.project:

1. 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.get.direct möglich

2. Eine Kundeneinrichtung NACH der Bestellung

IKARUS get.project 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 get.project Servicepaket notwendig.

Die Einrichtungen haben dabei im Wesentlichen je nach bestelltem Service des Kunden den folgenden Leistungsumfang:

IKARUS.anti.virus:

- Eine exemplarische Installation eines IKARUS anti.virus clients
- Demonstration des IKARUS anti.virus anhand eines clients:
- Demonstration eines Anti-Viren-Scans (schnelle Systemprüfung)

- Demonstration der Quarantäne Funktion
- Erklärung der Basis System Reports
- Erklärung der zugehörigen IKARUS Admin Oberfläche
- Erklärung des IKARUS anti.virus clients und seiner Funktionen

IKARUS.mail.security und IKARUS mail.security mit APT Protection:

- Einbindung der Kunden-Domäne(n)
(falls Domäne bei A1 gehostet wird, ansonsten muss Umstellung vorab durch Kunden veranlasst werden)
- Einbindung der Kunden-Domäne(n) (bei Erstaktivierung werden A1 gehostete Domänen konfiguriert (Zugangsdaten müssen bekannt sein), bei Externen Domänen muss Umstellung vorab durch Kunden veranlasst werden)
- MX-record check in der IKARUS Admin Console
- Erklärung: Dashboard/Statistiken
- Erklärung: Anpassung des Virus Filters
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Attachment-Filters (max. 2 Datei Typ Einträge werden konfiguriert)
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des HTML-Filters
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Spam Filters (max. 1 Spamregel wird konfiguriert)
- Erklärung: Disclaimer
- Erklärung und ggf. Aktivierung von Outbound-Mail Überprüfungen
- Erklärung optionale Zusatzfunktion: APT Protection

IKARUS.mobile.management:

- Erklärung: Dashboard
- Erklärung und Beispiel: Basis Anweisungen zum Anlegen eines IKARUS mobile.management Clients
- Erklärung und Beispiel: Basis Anweisungen zum Anlegen eines IKARUS mobile.management Users und Clients
- Erklärung und Beispiel: Installation eines IKARUS mobile.management Clients
- Erklärung: Demonstration des IKARUS mobile.management Interfaces
- Erklärung und Beispiel: Erstellen und ausrollen einer Regel.
- Erklärung und Beispiel: Verteilen einer App
- Erklärung: Zugriff zu weiterführenden Demonstrationsmaterialien

IKARUS.web.security:

- 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)

IKARUS.wifi.security:

- 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)

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.

3. **Erweiterte Kundeneinrichtungen bei Projekten**

Bei einem einzelnen IKARUS.get.project Servicepaket ist eine remote Kundenschulung 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 get.project-Paketen" verrechnet.

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

32 IKARUS.get.direct

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 minimalste 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.get.direct beinhalten den Support für alle von IKARUS gehosteten Cloud Security Services und FireEye 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
- IKARUS web.security
- IKARUS wifi.security
- FireEye Endpoint Security
- FireEye Mail Security
- FireEye Network Security

- FireEye Helix

Standard-Supportfälle werden nur während der Geschäftszeiten bearbeitet. Dies umfasst die in den Leistungsbeschreibungen von IKARUS.get.started und IKARUS.get.supported beschriebenen Leistungen. Bitte beachten Sie die Leistungsbeschreibungen der A1 Leistungspakete unter 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.get.direct

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 inbegriffen:

- 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.

33 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/der Kunden/Kundin 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 ZHOHO 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/die Kunde/Kundin 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 Bildern, 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 (Kontaktdetails, 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 und 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 und 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 und 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.

34 MeetFox.get.started

Unsere Service-Mitarbeiter/-innen unterstützen Sie bei der Einrichtung von MeetFox und zeigen Ihnen, 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 Sie MeetFox nach dem Gespräch nutzen können.

Leistungsumfang:

- Ersteinrichtung Ihres MeetFox 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

35 bobile.get.started

Maximale Dauer 60 Minuten

Die bobile get.started Trainingssession bietet, im Rahmen einer Fernwartung, eine Einführung von einem/einer Techniker/in in die Funktionen einer gekauften bobile. Das Ziel des Paketes ist es, den/die Kunden/Kundin mit den Werkzeugen und Funktionen des bobile Service vertraut zu machen, so dass es Ihnen danach selbstständig möglich ist, mit dieser Grundinformation Ihre eigene Applikation zu gestalten und zu verwalten.

Ablauf:

- A1 ruft den/die Kunden/Kundin an und startet eine Fernwartungsverbindung mittels Zoho Assist.
- Der/die Kunde/Kundin bekommt eine allgemeine Übersicht über den Marketplace und lernt, sich in die Oberfläche der bobile einzuloggen.

- Dort bekommt die Kundin einen Überblick über die angebotenen Werkzeuge und Funktionen und lernt die bobile zu kontrollieren.
- Der/die Kunde/Kundin trägt ihre Geschäftsinformationen wie sie vom Setup abgefragt werden: Geschäftsart, Branche, Branding, Geschäftseinstellungen, Inhalt, Zahlungseinstellungen, ein.
- Das Design der Applikation wird aus einem vordefinierten Pool ausgewählt.
- A1 führt daraufhin die grundlegenden Bearbeitungsfunktionen der bobile vor: Sie gibt eine allgemeine Übersicht über das Interface und zusammen mit dem/der Kunden/Kundin fügt sie exemplarisch ein Bild einem neuen Produkt oder einer Dienstleistung hinzu und bearbeitet dessen Inhalte (Textfeld, Beschreibung der Dienstleistung oder Produkts).
- A1 führt vor, wie das Design einer A1 bobile Applikation anhand eines Musters (vordefinierter Bilder und Texte) bearbeitet werden kann.
- Die Muster-Applikation wird per Einladung (SMS) auf das mobile Gerät (IOS oder Android) des Kunden heruntergeladen und nach der Installation einmal ausgeführt.

Leistungsumfang:

- ERSTEINSTIEG: A1 Marketplace Übersicht; Einloggen in die bobile-Oberfläche; Design auswählen; Geschäftsinformationen hinzufügen (Geschäftsart, Branche, Branding, Geschäftseinstellungen, Inhalt, Zahlungseinstellungen);
- BEARBEITUNGSFUNKTIONEN: Allgemeine Interface-Übersicht; Erstellung einer Muster Applikation mit vordefinierten Bildern und Texten im bobile Editor, Versenden einer Einladung und die Installation der Musterapplikation auf einem mobilen Gerät (Android, IOS)
- ZUSÄTZLICHE FUNKTIONEN: Einrichten von Benutzern und Rollen (Berechtigungen für den Administrator, 1 Benutzer und 1 Rolle)

Voraussetzung:

- Unternehmensinformationen sind bekannt (Name, Branche, Ortsdetails etc.)
- Details der eingeladenen Benutzer/innen (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse)
- (optional) Link zum bereits existierenden Online-Buchungsservice/Lieferservice

Technische Anforderungen:

- Die Einrichtung eines Fernzugriffs auf den Computer des/der Benutzer/-in ist möglich. (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
- Applikation bei Android ab Version 4.1 (Jellybean) und bei iOS ab 10

Nicht inkludierte Leistungen:

- A1 bietet nicht die vollständige Erstellung einer Applikation an.
- Die Einrichtung eines Google bzw. Apple Developer Kontos muss von dem/der Kunden/Kundin durchgeführt werden. A1 bietet hier keine Unterstützung.
- A1 übernimmt keine Haftung für Funktionalität der bobile Services.

- A1 übernimmt keine Haftung für durch die App entstandenen Kosten

36 Gemalto SafeNet Trusted Access get.started

Dauer: 8 Stunden

Dieses Service beinhaltet eine einmalige Erst-Konfiguration beim Kunden per Telefon und Remote Desktop Zugriff zur Unterstützung des Administrators (Administrator ist ein beauftragter Mitarbeiter, vom Kunden zugewiesen). Mit Hilfe dieses Service werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, damit SafeNet Trusted Access genutzt werden kann.

Der Leistungsumfang (Erstkonfiguration und Einrichtung des Service) variiert je nach Anzahl der Benutzer und Komplexität der gewünschten Ausprägung in der IT-Infrastruktur. In diesem Einrichtungspaket sind 8 Stunden inkludiert; eine Refundierung von nicht benötigten Stunden ist ausgeschlossen. Jede darüberhinausgehende Stunde wird nach Aufwand zum Preis von 150 € pro Stunde zusätzlich berechnet.

Prozess:

1. A1 ruft den Kunden zu einem vereinbarten Termin an und stellt einen sicheren Remote-Desktop-Zugang zum Kunden-PC her.
2. Während des Telefongesprächs führt A1 über den Remote-Desktop-Zugriff die unten aufgeführten Einstellungen in SafeNet Trusted Access in Anwesenheit des Kunden durch.

Leistungsumfang:

- Einrichtung eines Unternehmens im SafeNet Trusted Access Portal und Zuordnung von mindestens einem Operator.
- Einrichten der initialen Benutzer (entsprechend der Anzahl, die über den A1 Marketplace bezogen wurden)
- Zuordnung von Tokens an alle User gemäß den Präferenzen des Kunden
- Einrichten von einer User Policy und einer Token Policy

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

A1 weist darauf hin, dass es sich um eine Dienstleistung handelt; der Kunde trägt die Projekt- und Ergebnisverantwortlichkeit und hat die erbrachten Dienstleistungen unabhängig vom Erreichen eines Erfolgs zu den vereinbarten Preisen zu bezahlen.

Mitwirkungspflichten des Kunden:

Der Kunde muss dem Service Agent vor der Setup-Sitzung die folgenden Informationen zur Verfügung stellen und die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für Gemalto SafeNet Authentication wurden vom Kunden überprüft und sind erfüllt.

- Zugangsdaten zu den betroffenen Systemen, Geräten und Diensten sind vorhanden und gültig.
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen wurden definiert.
- Ein Massenimport von Benutzern kann über einen Assistenten (Wizard) erfolgen. Dafür muss A1 vom Kunden eine Liste (Tab, csv etc.) mit den minimalen Informationen von Vornamen, Nachnamen, User-ID und E-Mailadresse zur Verfügung gestellt werden.
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaige notwendige Änderungen müssen vor der Konfiguration durch den Kunden durchgeführt werden. Die Systemvoraussetzungen können auf folgender Webseite überprüft werden:
https://supportportal.gemalto.com/csm?id=csm_product&sys_id=b2284b53db7a7ac0fe0aff3dbf9619b1
<https://safenet.gemalto.com/support-downloads/mobilepass-download-page/>

Werden die Voraussetzungen nicht erfüllt oder wirken sich andere Umstände im Einflussbereich des Kunden auf die Erbringung der Dienstleistungen durch A1 aus wird die Dienstleistung (das beauftragte Package) in vollem Umfang berechnet.

Nicht enthalten:

Alle Leistungen, die nicht im Scope enthalten ist, zum Beispiel:

- Konfigurieren des Active Directory
- Ablösung der bestehenden Lösung 1:1 durch den neuen STA
- Verwaltung von Kunden-Firewalls
- Definition der Anwendungen, der SafeNet Trusted Access nutzen sollen und Integration von Applikationen.
- Änderung der globalen Policy- und Setup-Szenarien

37 Marketplace.get.additional.support

Dieser Service beinhaltet 1 Stunde Remote-Support für Fragen des Anwender-Supports zu allen auf dem Marktplatz verfügbaren Produkten, die nicht durch den Standard-Produkt-Support oder ein anderes auf dem Marktplatz erhältliches Remote-Service-Paket abgedeckt sind.

Prozess:

1. Ein Service Agent ruft den Kunden zu einem vorab festgelegten Zeitpunkt an und richtet einen Remote-Desktop-Zugang zum PC des Kunden ein.
2. Während des Telefonats und über den Remote-Desktop-Zugang wird unser Techniker versuchen, die vom Kunden gestellten Fragen, zu den zuvor vom Kunden erworbenen Marktplatz-Diensten, während der bestellten Stunde im Marktplatz-Produktabonnement des Kunden in Anwesenheit des Kunden zu beantworten.

Lieferumfang:

Das Paket kann nur einmal bestellt werden, wenn zusätzliche Stunden benötigt werden, muss dieses Paket für jede weitere Stunde neu gekauft werden.

Mit Beginn der Sitzung gilt die eine Stunde als erfüllt, auch wenn die Fragen vor Ende der Sitzung beantwortet werden. Für den Rest der Stunde gibt es keine Rückerstattung.

A1 Digital wird sein Bestes tun, um alle Fragen zu beantworten, aber wir können nicht garantieren, dass alle beantwortet werden können bzw. dass alle Probleme gelöst werden können.

Voraussetzungen:

- Der Kunde muss mindestens 1 aktives Abonnement für ein Marktplatzprodukt haben.
- Das Support-Paket muss vor Beginn der Supportsitzung gekauft und bereitgestellt werden.

Nicht enthalten:

- Migration von Daten
- Integration in bestehende Systeme
- Erstellung und Einrichtung aller Konten, die zur Beantwortung bzw. Lösung der Frage bzw. des Problems erforderlich sind.

Technische Anforderungen:

- Der Fernzugriff 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
- Webbrowser: Safari 7 und höher, Chrome 40 und höher, Firefox 38 und höher, Internet Explorer 11 und höher, Opera 10 und höher

38 PROTECTR Einrichtungsunterstützung

Dieses Service beschreibt die Tätigkeiten einer Unterstützung der Systemeinrichtung des Produktes Data PROTECTR Pro. Folgende Leistungen sind enthalten:

- 1 Stunde telefonische Erstabstimmung über Geschäftsprozesse und die Nutzung personenbezogener Daten
- ca. 2 Stunden Dateneingabe und Abstimmung anhand eines entsprechenden Templates und der zur Verfügung gestellten Daten
- 1 Stunde telefonische Systemeinweisung und Datenergänzung (unterstützt durch eine Websession)

Nicht enthalten sind folgende Leistungen

- Anlage des kompletten Verzeichnisses
- Dienstleistungen vor-Ort beim Kunden
- Externe Dienstleistungen als Datenschutzbeauftragter

Ablauf

- Der/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in identifiziert den/die Benutzer/-in und die Berechtigung diese Leistung zu erhalten

- Der/die A1 Digital Serviceline Mitarbeiter/in übergibt die Anfrage an die PROTECTR GmbH
- Die PROTECTR GmbH nimmt Kontakt mit dem Kunden auf und vereinbart einen Termin
- Die PROTECTR GmbH führt die Leistungen folgendermaßen durch:
 - Erstgespräch über die Leistungen und Erklärung der Basistätigkeiten
 - Kurzberatung zum Thema Datenschutz und Anforderung der notwendigen Daten
 - Einrichtung des Systems inkl. der Basisdaten des Kunden
 - Schulung und Datenergänzung im Rahmen der Schulung
- Die PROTECTR GmbH informiert A1 über die durchgeführte Serviceleistung

Voraussetzungen

- Der Erwerb der Software Data PROTECTR pro
- Der Erwerb des Servicepakets „Data PROTECTR get.started“
- Internetzugang in ausreichender Qualität für Web Session ist vorhanden.
- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für Data PROTECTR pro wurden durch den Kunden überprüft und sind erfüllt.
 - PC mit Windows 7 oder höher
 - MAC (Apple) mit MAC OS 10.6 oder höher
 - Aktueller Internet Browser wie z.B. Internet Explorer (ab Version 11), Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Safari oder Opera
 - Aufruf erfolgt nur über Browser, keine Datenspeicherung am PC
- Möglichkeit zur Nutzung von Skype for Business, Microsoft TEAMS oder Skype für die Websession (Ausführrechte und Installationsrechte)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

39 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 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.