

A1 Digital Einrichtungspakete

Servicebeschreibung

Version: 10.1

Datum: 13.11.2020

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	2
2	Microsoft Office 365 get.started	2
3	Microsoft Office 365 get.supported	4
4	Microsoft Office 365 get.migrated	6
5	Azure Information Protection get.started.....	7
6	Microsoft Exchange get.migrated	8
7	Microsoft 365 get.started	9
8	IKARUS.anti.virus.get.started	11
9	IKARUS.mail.security.get.started bzw. IKARUS.mail.security.APT.get.started	12
10	IKARUS.mobile.management.get.started.....	14
11	IKARUS.web.security.get.started	16
12	IKARUS.wifi.security.get.started	18
13	IKARUS.24.7.premium.support	20
14	A1WebPresence.get.educated	22
15	MeetFox.get.started.....	25
16	bobile.get.started	26
17	Gemalto SafeNet Trusted Access get.started.....	27
18	Marketplace.get.additional.support	29
19	PROTECTR Einrichtungsunterstützung	30
20	Serviceauskunft von A1 Digital Deutschland GmbH.....	31

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

O365.get.started

Das o365.get.started Paket beinhaltet die Einrichtung eines Unternehmens/Benutzers so, dass dieser direkt genutzt werden kann und die Erklärung, um weitere Benutzer selbst in Betrieb nehmen zu können.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 60 Minuten *, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Das Paket beinhaltet die einmalige Einrichtung eines Arbeitsplatzes per Telefon und Fernzugriff (Remote), zur Unterstützung des Kunden bzw. des IT-Verantwortlichen. Im Zuge dieser Einrichtung werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, um Microsoft/Office 365 nutzen zu können.

Voraussetzungen:

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

Leistungsumfang:

- Einrichten eines Unternehmens in Microsoft/Office 365
- Erstellen des ersten Benutzers und Zuweisung der Lizenz
- Einbindung einer Domäne
- Setzen der benötigten DNS-Einträge
- Installation der Office Apps (falls in der Lizenz enthalten) auf einem Client (Windows oder MacOS) und eine exemplarische Einrichtung des Microsoft/Office 365 Kontos in Outlook
- Anleitung zur Installation der Office Apps auf einem Smartphone

Ablauf:

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert **
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen
- Gemeinsam mit dem Kunden wird ein neuer Benutzer im A1 Marketplace erstellt und die Microsoft/Office 365 Lizenz zugewiesen
- Falls vorhanden wird eine bestehende Domäne für Microsoft/Office 365 konfiguriert oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist
- A1 installiert die notwendigen Office Apps (falls in der Lizenz enthalten) auf einem Client (Windows oder MacOS)
- Es folgt eine exemplarische Einrichtung der E-Mail-Adresse im Outlook

- Abschließend begleiten wir den Kunden bei der Installation der benötigten Office Apps auf einem Smartphone oder Tablet

NICHT inkludiert:

- Installation von Office Apps auf Terminal Server (RDS)
- Migration von Daten aus bestehenden Postfächern
- Weitere Konfiguration der Microsoft/Office 365 Organisation (Verteilerlisten, Berechtigungen, Gruppenverwaltung, ...)
- Anpassen der Office App-Einstellungen (Dokumentvorlagen, Kompatibilitätsprobleme, Makros, ...)
- Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden

* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

** Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen, einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

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

O365.get.migrated beinhaltet die Datenmigration eines Postfachs zu einem Microsoft Exchange Online Account.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 60 Minuten *, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Voraussetzungen:

- Vorhandendes und im Ziel-Outlook eingerichtetes Exchange Online Konto
- 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

Leistungsumfang

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

Ablauf:

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert **
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt
- Der/die A1 Digital Mitarbeiter/in führt die Migration der Daten via bereitgestelltem PST File und mittels Fernzugriff durch.

NICHT inkludiert:

- 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

- Migration von PST-Dateien die größer als 50 GB sind
- Migration auf mobilen Endgeräten
- Der Export der Daten aus der Quellmailbox durch einen A1 Digital Techniker

* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

** Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen, einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

5 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.

6 Microsoft Exchange get.migrated

Exchange.get.migrated beinhaltet die Datenmigration eines Postfachs zu einem Microsoft Exchange Online Account.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 60 Minuten *, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Voraussetzungen:

- Vorhandendes und im Ziel-Outlook eingerichtetes Exchange Online Konto
- 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

Leistungsumfang

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

Ablauf:

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert **
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt

- Der/die A1 Digital Mitarbeiter/in führt die Migration der Daten via bereitgestelltem PST File und mittels Fernzugriff durch.

NICHT inkludiert:

- 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
- Migration von PST-Dateien die größer als 50 GB sind
- Migration auf mobilen Endgeräten
- Der Export der Daten aus der Quellmailbox durch einen A1 Digital Techniker

* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete für einen reduzierten Fixbetrag beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

** Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen, einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

7 Microsoft 365 get.started

Das ms365.get.started Paket beinhaltet die Einrichtung eines Unternehmens/Benutzers so, dass dieser direkt genutzt werden kann und die Erklärung, um weitere Benutzer selbst in Betrieb nehmen zu können.

Das Paket beinhaltet die Unterstützung für einen Zeitraum von maximal 90 Minuten *, durchgeführt durch einen Techniker der A1 Digital. Dieses Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Das Paket beinhaltet die einmalige Einrichtung eines Arbeitsplatzes per Telefon und Fernzugriff (Remote), zur Unterstützung des Kunden bzw. des IT-Verantwortlichen. Im Zuge dieser Einrichtung werden die grundlegenden Tätigkeiten durchgeführt, um Microsoft 365 nutzen zu können.

Voraussetzungen

- Das Gerät verfügt über eine gültige Version von Windows 7 Professional, Windows 8 Pro, Windows 8.1 Pro oder Windows 10 Pro (Creators Update, Version 1703)
Nähere Informationen finden sie bei Microsoft unter dem Link:
<https://docs.microsoft.com/de-de/microsoft-365/business/pre-requisites-for-data-protection>
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den/die Kunden/-in überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor der Installation durch den Kunden durchgeführt werden

- Entfernen des zu installierenden Gerätes von bestehenden Mobile Device Management Lösungen durch den Kunden (bspw.: Mobile Iron, AirWatch, etc.)

Leistungsumfang

- Einrichten eines Unternehmens in Microsoft 365
- Erstellen des ersten Benutzers und Zuweisung der Lizenz
- Einbindung einer Domäne
- Setzen der benötigten DNS-Einträge
- Installation der Office Apps (falls in der Lizenz enthalten) auf einem Client (Windows oder MacOS) und eine exemplarische Einrichtung des Microsoft 365 Kontos in Outlook
- Anleitung zur Installation der Office Apps auf einem Smartphone
- Upgrade eines Rechners auf Windows 10 Enterprise

Ablauf

- Der Kunde wird nach der Bestellung des Servicepakets telefonisch zur Terminvereinbarung kontaktiert **
- Die Systemvoraussetzungen werden durch den Kunden überprüft und etwaig notwendige Updates müssen vor dem Installationstermin durch den Kunden durchgeführt werden
- Zum vereinbarten Termin wird der Kunde telefonisch kontaktiert und eine Fernwartungsverbindung hergestellt, um die Einrichtung durchzuführen
- Gemeinsam mit dem Kunden wird ein neuer Benutzer im A1 Marketplace erstellt und die Microsoft 365 Lizenz zugewiesen
- Falls vorhanden wird eine bestehende Domäne für Microsoft 365 konfiguriert oder eine Anleitung zur Verfügung gestellt, wie diese Einrichtung durchzuführen ist
- Upgrade des bestehenden Windows 10 Pro auf Windows 10 Enterprise
- A1 installiert die notwendigen Office Apps auf einem Client
- Es folgt eine exemplarische Einrichtung der E-Mail-Adresse im Outlook
- Abschließend begleiten wir den Kunden bei der Installation der benötigten Office Apps auf einem Smartphone oder Tablet

NICHT inkludiert:

- Migration von Daten aus bestehenden Postfächern
- Weitere Konfiguration der Microsoft 365 Organisation (Verteilerlisten, Berechtigungen, Gruppenverwaltung, ...)
- Anpassen der Office App-Einstellungen (Dokumentvorlagen, Kompatibilitätsprobleme, Makros, ...)
- Vor-Ort-Unterstützung beim Kunden

* Sollten Sie Interesse an der Einrichtung weiterer Endgeräte oder zusätzlicher Konfigurationen haben, können Sie zusätzliche Servicepakete beziehen, sollte die Dauer des Pakets überschritten werden ist ebenso ein zusätzliches Paket zu erwerben.

** Nach dreimaligem erfolglosen telefonischen Kontaktversuch wird der Kunde via E-Mail um Kontaktaufnahme binnen 14 Kalendertagen ersucht. Sollte der Kunde auch danach verabsäumen,

einen Termin zur Erbringung des Service Paketes zu vereinbaren, so wird ihm via E-Mail eine schriftliche Installationsanleitung übermittelt. Die Leistung des Servicepakets gilt dadurch als erbracht. Das bestellte Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100% in Rechnung gestellt.

8 IKARUS.anti.virus.get.started

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

Das Service beinhaltet Unterstützung 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/der Kunden/Kundin möglich sein, selbstständig weitere IKARUS anti.virus Clients zu installieren, Updates auszuführen, unterschiedliche Scans durchzuführen, das Outlook-Plug-In zu nutzen und die IKARUS Admin Console zu verwenden.

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

- Eine exemplarische Installation eines IKARUS anti.virus Clients
- Demonstration des IKARUS anti.virus anhand eines Clients:
 - Demonstration eines Anti-Viren-Scans (schnelle Systemprüfung)
 - Demonstration der Quarantäne Funktion
 - Erklärung der Basis System Reports
 - Erklärung der zugehörigen IKARUS Admin Oberfläche
 - Erklärung des IKARUS anti.virus Clients und seiner Funktionen:
 - Unterschiedliche Scan Funktionen (Schnelle Systemprüfung, Systempartition, Gesamter Computer, Wechseldatenträger und eigener Scanprofile)
 - Erklärung der Quarantäne Funktion:
 - Wozu Quarantäne? Wie geht man vor bei Virenfund?
 - Erklärung der Update Funktion
 - Erklärung des "Guard" und dessen Einstellungen, inkl. Anti-Spam Modul für MS Outlook (falls erforderlich)

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

- Installationen weiterer clients/server. Wenn mehr als eine Installation gewünscht wird, ist ein weiteres Paket zum ermäßigten Preis von 69.-€ zu erwerben. Dasselbe gilt, wenn die maximale Dauer von 30 Minuten überschritten wird.

- Das Anlegen zusätzlicher Scanprofile ist nicht inkludiert.
- Das Durchführen von kompletten Scans (Schnelle Systemprüfung, Systempartition, Gesamter Computer, Wechseldatenträger und eigener Scanprofile) ist nicht im Paket enthalten.
- Sollten bereits Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware des/der Kunden/Kundin 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:

- Der/die Kunde/Kundin 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/die Kunde/Kundin 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/die Kunde/Kundin 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/die Kunden/Kundin ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm/ihr eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Paketes als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem/der Kunden/Kundin 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 von dem/der Kunden/Kundin erworben (zumindest kostenlose 1-Monats-Testlizenz muss bestellt werden)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

9 IKARUS.mail.security.get.started bzw. IKARUS.mail.security.APT.get.started

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

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

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

- Alle Funktionen und Konfigurationen werden als Beispiel einmal gezeigt. Das Anlegen, bzw. Konfigurieren zusätzlicher Einstellungen wie z.B.: weiterer Black- oder Whitelist-Einträge ist nicht im IKARUS.mail.security.get.started Paket enthalten. Wenn mehr als eine Konfiguration gewünscht wird, ist ein weiteres Paket zum ermäßigten Preis von 69.-€ zu erwerben. Dasselbe gilt, wenn die maximale Dauer von 30 Minuten überschritten wird.
- Sollten bereits Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware/E-Mails des Kunden vorzufinden sein, auch wenn diese erst nach der Aktivierung von IKARUS mail.security erkannt werden,

so ist die Bereinigung des Kundensystems vor Viren und ähnlichen Bedrohungen nicht im Preis inkludiert.

- Das IKARUS.mail.security.get.started Paket beinhaltet keine Hilfestellung bzw. Anleitungen für die Beseitigung bestimmter Viren, Malware, o.ä. Keine Überprüfungen verdächtiger E-Mails.
- Keine Vor-Ort-Unterstützung bei dem/der Kunden/Kundin. Das IKARUS.mail.security.get.started Paket wird nach Terminvereinbarung via Fernwartung erbracht.

Voraussetzungen für das Servicepaket:

- Der/die Kunde/Kundin 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/Kundin verfügt über einen Mail Server (im eigenen Besitz oder bei einem Provider)
- Der/die Kunde/Kundin 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/die Kunde/Kundin 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/die Kunde/Kundin 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/die Kunden/Kundin 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 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/der Benutzers/Benutzerin 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.)

10 IKARUS.mobile.management.get.started

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

Das Package beinhaltet Unterstützung für einen maximalen Zeitraum von bis zu 45 Minuten, durchgeführt durch einen 2nd Level Techniker. Das Service ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar.

Ziel:

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

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

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

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

- Alle Funktionen und Konfigurationen werden als Beispiel einmal gezeigt. Das Anlegen, bzw. Konfigurieren zusätzlicher Einstellungen wie z.B.: das Ausrollen zusätzlicher Apps oder Regeln, das Einbinden weiterer Endgeräte, oder ähnliches sind nicht in IKARUS.mobile.management.get.started Paket enthalten. Wenn mehr als eine Konfiguration gewünscht wird, ist ein weiteres Paket zum ermäßigten Preis von 99.-€ zu erwerben. Dasselbe gilt, wenn die maximale Dauer von 45 Minuten überschritten wird.
- Sollten bereits Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware des/der Kunden/Kundin 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

- Der/die Kunde/Kundin wird nach der Bestellung des Service Pakets zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert. Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der/die Kunde/Kundin 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/die Kunde/Kundin 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/der Benutzers/Benutzerin ist vollumfänglich möglich (aufrechte Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite)
- Mindestens eine Lizenz von IKARUS mobile.management wurde von dem/der Kunden/Kundin erworben (zumindest kostenlose 1-Monats-Testlizenz muss bestellt werden)
- Alle notwendigen Benutzerkonten-Informationen und Kennwörter sind verfügbar.

11 IKARUS.web.security.get.started

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

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

Ziel:

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

konfigurieren und weitere Arbeitsplätze mit IKARUS web.security in Betrieb nehmen.

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

- Erklärung und Beispiel: Aktivierung von Proxy in Einstellungen für einen Browser
- Proxy check in der IKARUS Admin Console
- Erklärung: Dashboard/Statistiken
- Erklärung: Anpassung des Virus Filters
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Dateityp-Filters (max. 2 Datei Typ Einträge werden konfiguriert)
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Kategorie-Filters (max. 2 Kategorie Einträge werden konfiguriert)
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des URL-Filters (max. 1 URL Regel wird konfiguriert)

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

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

Voraussetzungen für das Servicepaket

- Der/die Kunde/Kundin verfügt über eine statische (fixe) IP-Adresse. (Daten werden vom jeweiligen Provider zur Verfügung gestellt)
- Der/die Kunde/Kundin wird nach der Bestellung des Service Pakets zur Terminvereinbarung telefonisch kontaktiert. Nach dreimaligem telefonischem Kontaktversuch wird der/die Kunde/Kundin 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/der Kunden/Kundin in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.

- Der/die Kunde/Kundin 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/die Kunden/Kundin ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm/ihr eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Pakets als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem/der Kunden/Kundin 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/der Benutzers/Benutzerin 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.

12 IKARUS.wifi.security.get.started

Das IKARUS.wifi.security.get.started Paket ist dafür gedacht um dem/der Kunden/Kundin 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/die Kunden/Kundin aktiv und sein Wifi-Traffic geschützt. Dem Kunden wurde die IKARUS Admin Console erklärt und er/sie kann dessen Funktionen selbst konfigurieren und weitere Wifi-Router mit IKARUS wifi.security in Betrieb nehmen.

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

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

- Erklärung und Beispiel: Anpassung des Kategorie-Filters (max. 2 Kategorie Einträge werden konfiguriert)
- Erklärung und Beispiel: Anpassung des URL-Filters (max. 1 URL Regel wird konfiguriert)

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

- Alle Funktionen und Konfigurationen werden als Beispiel einmal gezeigt. Das Anlegen, bzw. Konfigurieren zusätzlicher Einstellungen wie z.B.: weiterer Virus-Filter-Whitelist-Einträge ist nicht im IKARUS.wifi.security.get.started Paket enthalten. Wenn mehr als eine Konfiguration gewünscht wird, ist ein weiteres Paket zum ermäßigten Preis von 69.-€ zu erwerben. Dasselbe gilt, wenn die maximale Dauer von 30 Minuten überschritten wird.
- Die Konfiguration der Hardware (z.B.: Router) ist in der Verantwortung des/der Kunden/Kundin und ist nicht im Paket enthalten.
- Sollten bereits Viren, Malware oder ähnliche Bedrohungen auf der Hardware des/der Kunden/Kundin 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/die Kunde/Kundin verfügt über einen Router mit GRE/WCCP Funktion.
- Der/die Kunde/Kundin verfügt über eine statische (fixe) IP-Adresse.
- Der/die Kunde/Kundin 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/die Kunde/Kundin hat die Möglichkeit einen bereits vereinbarten Termin telefonisch, oder via E-Mail 24 Stunden vor dem Termin zu verschieben. Sollte ein vereinbarter Termin durch den Kunden ohne Ankündigung nicht wahrgenommen werden, so wird ihm eine schriftliche Installationsanleitung via E-Mail übermittelt. Danach gilt die Leistung des Remote Service Pakets als erbracht. Das bestellte Remote Service Paket wird dem Kunden in diesem Fall zu 100 % in Rechnung gestellt.

- Die notwendigen Systemvoraussetzungen (Hardware und Software) für IKARUS wifi.security wurden überprüft und sind erfüllt.
- Der Fernzugriff auf den Computer des/der Benutzers/Benutzerin 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.

13 IKARUS.24.7.premium.support

Beschreibung:

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

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

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

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

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

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

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

Diese lauten wie folgt:

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

Standardsupportfälle werden ausschließlich im Rahmen der Geschäftszeiten erbracht. Dazu gehören unter anderem Leistungen die in den Servicebeschreibungen der IKARUS.get.started und IKARUS.get.supported Pakete beschrieben sind. Nachzulesen in den Servicebeschreibungen der A1 Servicepakete unter www.a1.net.

Die Geschäftszeiten sind:

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

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

Reparaturzeit und Fehlerklassen

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

Service Level Agreement IKARUS.24.7.premium.support

Fehlerklasse 1	Kritischer Fehler	Kritischer größerer Dienstaussfall, durch den der Dienst vollständig unterbrochen wird.	95% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von zwei Stunden behoben.
Fehlerklasse 2	Erheblicher Fehler	Wesentlicher Dienstaussfall, durch den der Dienst massiv unterbrochen wird oder es zu größeren Verzögerungen kommt.	85% aller gemeldeten Störungen werden innerhalb von vier Stunden behoben.

Fehlerklasse 3	Mittelschwerer Fehler	Standard-Dienstausfall mit keinem oder unerheblichem Einfluss auf E-Mail- Scanning und - Weiterleitung	75% aller Dienstausfälle 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 bei dem/der Kunden/Kundin. Der IKARUS 24/7 Premium Support wird via Fernwartung erbracht.
- Incident-Response: Bei Virenbefall (durch Viren, Malware oder ähnlichen Bedrohungen) wird versucht den/die Kunden/Kundin 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.

14 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 Zoho 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.

15 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

16 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 mobile Services.
- A1 übernimmt keine Haftung für durch die App entstandenen Kosten

17 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

18 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

19 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.

20 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.