



Leistungsbeschreibung für DaMe Online Backup (LB DOB)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 9. November 2015. Die am 26. August 2013 veröffentlichte Leistungsbeschreibung DaMe Online Backup wird ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet.

A1 Telekom Austria (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten DaMe OnlineBackup nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von A1 für Kommunikationslösungen (AGB Komm) in der jeweils geltenden Fassung sowie nach den für diese Produkte maßgeblichen Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) in der jeweils gültigen Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

1. Produktbeschreibung

1.1. Allgemeine Produktbeschreibung

Mit DOB erbringt A1 die Bereitstellung von Speicherplatz sowie einer entsprechenden Software zur laufenden, automatisierten, externen Speicherung von Daten („Backup“) gemäß vom Kunden eingestellter Parameter. Die Auswahl jener Daten, die durch das Backup bei A1 abgespeichert (und somit „gespiegelt“) werden sollen (= „Backup-Daten“) erfolgt durch den Kunden über die bereitgestellte Software.

Mittels der bereitgestellten Software, die vom Kunden nach dem Download auf seinem PC zu installieren ist, erfolgt die Verschlüsselung der Daten mit dem vom Kunden gewählten Schlüssel (siehe Punkt 2.1) direkt beim Kunden. Übertragung und Speicherung der Backup-Daten erfolgen ausschließlich in verschlüsselter Form. Die Übertragung der Backup-Daten zum sowie vom bereitgestellten Speicherplatz ist nicht Teil der Leistung DOB (Vgl. Punkt 3.1).

Die Datensicherung erfolgt durch automatisierten Abgleich und Anpassung des Datenbestandes bei A1 mit dem beim Kunden gespeicherten Datenbestand gemäß dem vom Kunden gewählten Intervall.

2. Sicherheit

2.1. Persönlicher Schlüssel

Die Backup-Daten werden vereinbarungsgemäß ausschließlich in verschlüsselter Form an A1 übertragen und abgespeichert. Der zur Verschlüsselung der Backup-Daten am Kundenstandort (durch die Software am Kunden PC) verwendete Code („persönlicher Schlüssel“) wird durch den Kunden selbst gewählt und ist A1 nicht bekannt und kann somit durch A1 im Falle etwa eines Verlustes nicht wiederhergestellt werden.

A1 weist daher ausdrücklich darauf hin, dass der Kunde für die Sicherheit seines persönlichen Schlüssels allein verantwortlich ist. Er hat seinen zur Ver- und Entschlüsselung seiner Backup-Daten generierten persönlichen Schlüssel sorgfältig, ordentlich und sicher zu verwahren. A1 empfiehlt dem Kunden dringend, umgehend nach Wahl des persönlichen Schlüssels eine Sicherungskopie (z.B. aufschreiben) desselben anzulegen und diesen entsprechend der Haltbarkeit des verwendeten Mediums in den erforderlichen Zeitabständen zu erneuern, eventuell ihn



durch Hinterlegung vor Verlust zu schützen.

A1 ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG FÜR SCHÄDEN, DIE AUS DEM VERLUST, DER ZERSTÖRUNG ODER SONSTIGER AUS WELCHEM GRUND AUCH IMMER ENTSTANDENEN NICHTVERFÜGBARKEIT DES PERSÖNLICHEN SCHLÜSSELS ENTSTEHEN.

2.2. Zugangsdaten und Passwörter

Der Kunde hat seine sämtlichen Zugangsdaten, Passwörter und Schlüssel sorgfältig zu verwahren und nicht an (unbefugte) Dritte weiterzugeben. Bei Verdacht des Missbrauches hat der Kunde A1 unverzüglich zu informieren. Der Kunde haftet A1 für jeden aus von ihm zu vertretender missbräuchlicher Verwendung entstandenen Schaden.

Allfällige Zugangsdaten, Passwörter und Schlüssel werden dem Kunden entweder elektronisch an die zuletzt bekannt gegebene Kontakt E-Mail Adresse oder postalisch an die zuletzt bekannt gegebene Adresse übermittelt.

2.3. Backup-Daten / Anwendungsfehler

Die Auswahl der Backup-Daten wird ausschließlich durch den Kunden getroffen, die Übertragung und Sicherung der Backup-Daten erfolgt ausschließlich im Auftrag des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, sich mit der Software und dem bereitgestellten Handbuch vertraut zu machen. A1 übernimmt keinerlei Haftung für allfällige Schäden, wie insbesondere Datenverlust, wenn diese aus Anwendungsfehlern des Kunden, so etwa durch falsch eingestellte Parameter (etwa Daten die vergessen wurden, Daten die am falschen Ort abgespeichert wurden, etc..) resultieren.

Die Backup-Daten stellen grundsätzlich einen „Spiegel“ des beim Kunden gespeicherten Datenbestandes dar. Bei Löschung des Datenbestandes beim Kunden werden bei entsprechend vorgenommener Einstellung in der Software beim nächsten Abgleich auch die Backup-Daten bei A1 gelöscht.

3. Nutzungsvoraussetzungen

3.1. GIN/Internetanschluss

Nutzungsvoraussetzung und nicht Leistungsinhalt von DOB ist ein GIN/Internetanschluss („Access-Produkt“). Eine Nutzung des Produktes DOB über Access-Produkte eines Dritt-Anbieters ist möglich.

Hinweis: A1 weist ausdrücklich darauf hin, dass eine komfortable Nutzung von DOB nur mit einer entsprechend hohen Übertragungsrates („BreitbandInternet“, z.B. XDSLProdukte) erreicht werden kann.

Nutzungsvoraussetzung und nicht Leistungsinhalt von DOB ist eine valide E-Mail- oder Fax-Adresse, die A1 bei Bestellung bekannt zu geben ist (vgl. Punkt 9).

A1 weist weiters darauf hin, dass der Nutzung von DOB ein Datentransfer immanent ist. Insbesondere bei der erstmaligen Übertragung kann je nach der Größe des vom Kunden gewählten Datenbestandes ein nicht unbeträchtlicher Datentransfer und damit für den Kunden Zusatzkosten beim Access-Produkt entstehen. Dafür ist der Kunde allein verantwortlich, A1 übernimmt keinerlei Haftung für solcherart dem Kunden entstandene Zusatzkosten. Es wird empfohlen, DOB gemeinsam mit einem „Fair-Use“, einem „Flat“ Access-Produkt oder dem GIN - Zugangnetz zu nutzen, bei dem keine Zusatzkosten bei erhöhtem Datentransfer entstehen.

Für eventuelle die Nutzung beeinträchtigende Beschränkungen durch das Access-Produkt haftet A1 nur soweit dieses durch A1 erbracht wird gemäß den dafür maßgeblichen AGB, EB und



LB.

3.2. Technische Voraussetzungen

Die Software ist durch den Kunden auf einem PC oder Laptop zu installieren, der sich im Netzwerk des Kunden befindet und Zugriff auf die Backup-Daten hat.

Systemvoraussetzungen PC / Laptop – folgende Betriebssysteme werden unterstützt:

a. Windows

VISTA

- Ultimate SP2 (x64)
- Enterprise SP2 (x64)
- Home Basic SP2 (x64)
- Home Premium SP2 (x64)
- Business SP2 (x64)

Windows 2008

- Standard SP2 (x64) / R2 SP1 (x64)
- Enterprise SP2 (x64) / R2 SP1 (x64)
- SBS SP2 (x64)
- Data Center SP2 / R2 SP1 (x64)

Windows SBS 2011

- Standard (x64)

Windows 7

- Ultimate SP1 (x64)
- Professional SP1 (x64)
- Enterprise SP1 (x64)

Windows 2012

- Essentials (x64) / R2
- Standard (x64) / R2
- Datacenter (x64) / R2

Windows 8, Windows 8.1

- Standard (x64)
- Pro (x64)
- Enterprise (x64)

b. Red Hat Linux

- RHEL 5.9 (x64)
- RHEL 6.4 (x64)
- CentOS 6.5 (x64)
- RHEL 5.10 (x64)
- RHEL 6.5 (x64)

c. SUSE Linux

- Enterprise Server 11 SP3 (x64)

d. Mac OS X

- Mountain Lion / 10.8
- 10.9, 10.10

e. Novell

- Open Enterprise Server 11 SP2 (x64)



4. Vertragsabschluss, Rücktrittsrecht

4.1. Vertragsabschluss

Die Bestellung von DOB durch den Kunden (= Angebot) erfolgt durch Übermittlung des vollständig ausgefüllten und unterfertigten Bestellformulars an die darauf angegebene Adresse von A1. Die Annahme des Angebots durch A1 erfolgt durch Übermittlung der Aktivierungsbestätigung an die bei Bestellung durch den Kunden bekannt gegebene Kontakt E-Mail Adresse (vgl. Punkt 10). Die Dienstleistung DOB steht dem Kunden ab Erhalt der Aktivierungsbestätigung zur Verfügung.

4.2. Fernabsatz / Rücktrittsrecht

Sofern A1 eine Online-Bestellung von DOB anbietet, kommt diesfalls der Vertrag über die Nutzung von DOB im Wege des elektronischen Fernabsatzes zwischen A1 und dem Kunden zustande. Die Annahme des Vertrages durch A1 erfolgt durch Übermittlung der Aktivierungsbestätigung an die bei Bestellung durch den Kunden bekannt gegebene Kontakt E-Mail Adresse.

Kunden, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, können binnen einer Frist von sieben Werktagen ab erfolgreichem Abschluss des Vertrages im Wege des elektronischen Fernabsatzes von diesem zurücktreten. Es ist ausreichend, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist abgesendet wird. Die Rücktrittsfrist beginnt bei Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Dieses Rücktrittsrecht besteht nicht bei Dienstleistungen, mit deren Ausführung dem Verbraucher gegenüber vereinbarungsgemäß innerhalb von sieben Werktagen begonnen wird. Die Freischaltung für die Benutzung der Services gilt als Ausführung des Dienstes nach dem Konsumentenschutzgesetz.

5. Nutzungsbedingungen

Der Kunde verpflichtet sich, DOB nur im Einklang mit allen anwendbaren Rechtsvorschriften und gemäß diesen Nutzungsbedingungen sowie den anwendbaren AGB, EB und LB zu verwenden und die Plattform insbesondere nicht zur Verbreitung gesetzwidriger Inhalte zu verwenden.

Der Kunde verpflichtet sich, gegenüber A1 die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der Rechtsvorschriften zu übernehmen. Der Kunde verpflichtet sich weiters, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen oder von anderen in Anspruch nehmen zu lassen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt oder für A1 sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Der Kunde wird A1 jedenfalls von allen Ansprüchen Dritter aufgrund der Verletzung dieser Verpflichtungen auf erstes Ansuchen und in vollem Umfang schad- und klaglos halten. Eine nicht zweckentsprechende Nutzung von DOB durch Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen berechtigt A1, die Erbringung von Leistungen gemäß den AGB Komm gänzlich oder teilweise zu verweigern (Sperrung). Weiters stellt ein solcher Verstoß einen wichtigen Grund iS der AGB Komm dar, der A1 berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

6. Verfügbarkeit

DaMe OnlineBackup wird derzeit vorbehaltlich der technischen und betrieblichen Verfügbarkeit flächendeckend in ganz Österreich angeboten. DOB ist für den Kunden grundsätzlich 24 Stunden pro Tag verfügbar. Bei Fällen höherer Gewalt sowie während notwendiger Wartungsarbeiten oder im Zuge einer Störungsbehebung kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen kommen.

7. Wartung und Entstörung



7.1. Wartung

Die regelmäßige Wartung von DOB der A1 kann eine geplante Unterbrechung der Services erforderlich machen.

Standardwartungsfenster:

Unterbrechungen, die zur Wartung des Service erforderlich sind, werden für einen im Voraus definierten Zeitraum, dem so genannten Standardwartungsfenster, geplant. Unterbrechungen in Folge von angekündigten Wartungsarbeiten innerhalb des Standardwartungsfensters werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Beginn der Standardwartung: lt. Wartungsfenster und bei möglichen Unterbrechungen lt. Wartungsvorankündigung.

Standardwartungsfenster:

Monatlich: Freitag 22:00 Uhr – Samstag 06:00 Uhr

Außerordentliche Wartungsarbeiten:

Außerordentliche Wartungsarbeiten, welche (außerhalb des Standardwartungsfensters) betriebsnotwendig sind werden dem Kunden vorangekündigt, wobei diese Arbeiten, wenn möglich, in die „betriebsschwache Zeit“ des Kunden gelegt werden.

Es wird dabei von A1 weitestgehend Rücksicht auf die Anforderungen des Kunden im Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten genommen. Durchgeführte außerordentliche Wartungsarbeiten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Vorankündigungszeit:

Außerordentliche Wartungsarbeiten werden dem Kunden mindestens 1 Arbeitstag vor deren Beginn schriftlich mittels Mail an die definierte Mailadresse des Kunden vorangekündigt.

„Ad hoc“ Wartungen:

Bei „Ad Hoc“ Wartungen, die wegen eines aufgetretenen Fehlers zur Behebung dringend notwendig sind (Gefahr im Verzug), wird sofort nach Bekanntgabe an die genannten Kontaktstellen des Kunden mit der Störungsbehebung begonnen. Diese „Ad Hoc“ Wartungen reduzieren die Verfügbarkeit.

7.2. Störungsbehebung

- Störungsmeldestelle: 0800 664 828
- Störungsannahme: Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr

8. Verrechnung

Die Verrechnung von DOB erfolgt gemäß den EB DOB in der jeweils geltenden Fassung.

9. Datenrücksicherung bei Vertragsbeendigung

Um dem Kunden die Möglichkeit zur Rücksicherung der Backup-Daten zu geben, werden die im Auftrag des Kunden bei A1 gespeicherten Backup-Daten ab Wirksamkeit der Vertragsbeendigung für weitere 4 Wochen eingefroren. In diesem Zeitraum bleiben die Daten daher bei A1 unverändert gespeichert und können vom Kunden „abgeholt“ werden, sonstige Änderungen / Aktualisierungen der Backup-Daten sind jedoch nicht mehr möglich.

Die Erstellung einer Kopie der Backup-Daten durch A1 auf externem(n) Datenträger(n) (z.B. CD oder DVD) wird nach Aufwand verrechnet.



Nach Ablauf des Zeitraums von 4 Wochen nach Wirksamkeit der – unabhängig von welcher Partei und aus welchem Grund veranlassten Vertragsbeendigung werden die bei A1 im Auftrag des Kunden gespeicherten Backup-Datengelöscht. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für eine allfällig von ihm gewünschte Rücksicherung im Falle einer – unabhängig von welcher Partei und aus welchem Grund veranlassten Vertragsbeendigung. A1 übernimmt keinerlei Haftung für im Zuge der Vertragsbeendigung gelöschte und damit für den Kunden verloren gegangene Backup-Daten.

10. Erklärungen / Zugang von Erklärungen

Rechtlich bedeutsame Erklärung der A1 können dem Kunden an seine bei Vertragsschluss bekannt gegebene Kontakt E-Mail Adresse rechtswirksam übermittelt werden. Rechtlich bedeutsame Erklärungen der A1 gelten an der zuletzt vom Kunden bekannt gegebenen E-Mail Adresse als zugegangen, sofern der Kunde eine Änderung seiner Kontakt E-Mail Adresse nicht gemäß Punkt 35 AGB Komm bekannt gegeben hat.