

# Servicebeschreibung Alcatel-Lucent Rainbow™ von A1

---



# Inhalt

<b>1. Allgemeines .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Nutzungsvoraussetzungen .....</b>	<b>3</b>
2.1. <i>Software Voraussetzungen .....</i>	<i>3</i>
Betriebssysteme.....	3
Browser .....	3
<b>3. Leistungen der A1 Telekom Austria AG .....</b>	<b>3</b>
3.1. <i>A1 Serviceauskunft.....</i>	<i>3</i>
<b>4. Lizenzen, Verfügbarkeit und Sicherheit.....</b>	<b>4</b>
4.1. <i>Lizenzen.....</i>	<i>4</i>
4.2. <i>Serviceverfügbarkeit .....</i>	<i>4</i>
4.3. <i>Einschränkungen der Serviceverfügbarkeit.....</i>	<i>4</i>
4.4. <i>Einschränkungen.....</i>	<i>5</i>
4.5. <i>Verschlüsselung .....</i>	<i>5</i>
<b>5. Verrechnung, Kündigung und Mindestvertragsdauer.....</b>	<b>5</b>
<b>6. Lizenzbestimmungen .....</b>	<b>5</b>

## 1. Allgemeines

Diese Servicebeschreibung erläutert die Nutzung des Alcatel-Lucent Rainbow™ Service von A1 (rainbow), ein Produkt von Alcatel Lucent Enterprise das dem Kunden von A1 angeboten und bereitgestellt wird. A1 fungiert als Reselling-Partner. Kunde des A1 Rainbow Services kann nur ein Unternehmer im Sinne des § 1 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sein.

Sofern hier nicht Abweichendes geregelt wird, kommen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Cloud und Software Solutions der A1 Telekom Austria AG abrufbar unter <https://www.a1.net/> und die Nutzungsbedingungen des Rainbow Services von ALE International („ALE“) zur Anwendung. Diese Nutzungsbedingungen sind abrufbar auf der Website <https://www.openrainbow.com/de/terms-service/>.

Datenschutz: Die A1 Datenschutzerklärung sowie weitere Informationen zum Thema Datenschutz sind auf <https://www.a1.net/datenschutz> auffindbar. Auf Wunsch schicken wir dem Kunden unsere Datenschutzerklärung auch gerne zu. Die Datenschutzeinstellungen können vom Kunden selbst jederzeit im Mein A1 Business Portal angepasst werden. Sofern A1 bei der Leistungserbringung personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Auftragsverarbeitung. Sie finden dieses Dokument unter <https://www.a1.net/> oder auf Wunsch bei A1.

Rainbow Datenschutzhinweise sind abrufbar auf der Website

<https://www.openrainbow.com/dataprivacy/>

Die Nutzung des Rainbow Services ist mit PCs (mit aktuellem Windows- oder Mac-Betriebssystem), Smartphones, Tablets sowie mit anderen Geräten mit Internetanschluss möglich.

Die Funktionalitäten können ortsunabhängig genutzt werden. Alcatel-Lucent Rainbow™ von A1 wird als Abonnement zu monatlich fixen Preisen angeboten. Die Kunden erhalten die notwendigen Zugangsdaten, Programme sowie Nutzungsrechte (Lizenzen) für die Dauer des Abonnements. Alcatel-Lucent Rainbow™ von A1 entspricht den Servicebeschreibungen von Alcatel-Lucent welche auf der Rainbow-Website unter <https://www.openrainbow.com/> zu finden sind. Die aktuellsten Angebote und Kosten werden unter <https://www.a1.net/> publiziert.

## 2. Nutzungsvoraussetzungen

Um Open Rainbow zu nutzen, sind folgende Voraussetzungen seitens des Kunden zu erfüllen, die nicht Produktbestandteile sind:

### 2.1. Software Voraussetzungen

Betriebssysteme

- Microsoft 7 oder höher
- Apple Mac OS X 10.9 oder höher
- Chrome OS
- Apple iOS 9 oder höher
- Google Android OS 5.0 oder höher

Browser

- Google Chrome 56 oder höher
- Mozilla Firefox 52 oder höher
- Microsoft Internet Explorer 11 (nur für die Buchung des Rainbow Services)

## 3. Leistungen der A1 Telekom Austria AG

### 3.1. A1 Serviceauskunft

Möglichkeiten A1 zu kontaktieren finden Sie auf <https://a1.net/kontakt>, oder rufen Sie uns unter 0800 664 400 an und erhalten Auskunft über folgende Informationen:

- Serviceverfügbarkeit für ihre Open Rainbow Services
- Information über die erhaltene Rechnung

Hinweis: In diesem Service sind keine technischen Unterstützungsleistungen enthalten



## 4. Lizenzen, Verfügbarkeit und Sicherheit

### 4.1. Lizenzen

Dieser Abschnitt gilt für die auf der Preisliste enthaltenen Services/Produkte im Rahmen von A1 Rainbow. Mit dem Bezug des Abonnements und den zugehörigen Lizenzen kann der Kunde Programme (Software) und über einen Internetzugang bereitgestellte Dienste (Onlinedienste) nutzen.

Rainbow Business und Rainbow Enterprise Service Pläne bieten eine Reihe von Collaboration-, PBX- und Management-Services. Die Features und Funktionen sind in der Preisliste und in der White List (die Liste der technischen Voraussetzungen, die für die Nutzung des Rainbow Service erforderlich sind) auf <https://support.openrainbow.com> beschrieben.

Die Lizenzen sind Teil des Abonnements mit A1. Die Anforderungen und Bedingungen sind wie folgt geregelt:

Nach Vertragsabschluss und der Einrichtung des Alcatel-Lucent Rainbow von A1 Services kann der Kunde die Rainbow Lizenzen den Benutzern zuweisen. Dies erfolgt in der Rainbow Administrations Konsole durch den Administrator des Kunden. Die Lizenz gilt für die Dauer der Zuweisung an einen Benutzer für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Die den Benutzern einmal zugewiesenen Lizenzen können später auch auf andere Benutzer des Kunden übertragen werden. Das Nutzungsrecht gilt nach dem Übertrag in der Rainbow Administrations Konsole als erteilt. Neue Benutzer müssen sich ggf. erst anmelden und das Passwort ändern, damit der volle Leistungsumfang zur Verfügung steht.

### 4.2. Serviceverfügbarkeit

Das A1 Rainbow Service bietet eine Verfügbarkeit von 99.5 %. Sollte A1 die Serviceverfügbarkeit drei aufeinanderfolgende Monate (Verrechnungsperioden) nicht einhalten hat der Kunde das Recht die betroffenen A1 Rainbow Konten zu kündigen, A1 darüber zu informieren und eine Kompensation, in der Höhe der Serviceentgelte (Subscription Fee) der betroffenen A1 Rainbow Konten der letzten Verrechnungsperiode, zu fordern. Für die Bemessung gilt ausschließlich die Verfügbarkeit am Internetzugang seitens Alcatel-Lucent (nicht der Nutzungsort des Kunden).

a) Definition Verfügbarkeit:

die Verfügbarkeit ist nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}) / \text{Nutzerminuten} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer. Geplante Wartungsfenster gelten nicht als Ausfallzeit.

Um die Kompensation zu beanspruchen, müssen innerhalb von 20 Tagen (ab Eintritt des zugehörigen Ereignisses) alle für die Geltendmachung des Anspruches erforderlichen Informationen des Kunden schriftlich bei A1 vorliegen (Mitwirkungspflicht). Diese haben folgende Informationen zu enthalten:

- eine detaillierte Beschreibung der Störung
- Information über die Dauer des Ausfalls
- die Anzahl der betroffenen Nutzer
- Beschreibung der Störungsmeldung bei A1

### 4.3. Einschränkungen der Serviceverfügbarkeit

(a) Diese Vereinbarung zum Servicelevel und alle geltenden

Servicelevel gelten nicht für folgende Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

1. aufgrund von Faktoren, die außerhalb der Kontrolle von A1 liegen (z.B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände oder staatliche Maßnahmen),
2. die aus den Diensten, der Hardware oder der Software des Kunden oder den Diensten, der Hardware oder der Software von Dritten hervorgehen, einschließlich Probleme aufgrund unzureichender Bandbreite,
3. die durch die Verwendung eines Dienstes durch den Kunden verursacht wurden, nachdem A1 den Kunden angewiesen hat, die Verwendung eines Dienstes zu ändern, und der Kunde die Verwendung nicht wie angewiesen geändert hat,
4. während Vorabversionen-, Beta- und Testdiensten (wie von A1 festgelegt),
5. die durch die nicht autorisierte Handlung des Kunden oder Unterlassung einer erforderlichen Handlung von Mitarbeitern des Kunden, Vertreter, Vertragspartner oder



Lieferanten oder durch andere Personen verursacht wurden, die sich mithilfe der Kennwörter oder Geräte des Kunden Zugriff auf das Netzwerk von A1 Telekom Austria AG verschafft haben, oder

6. die durch das Versäumnis des Kunden, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden und Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, verursacht wurden,
7. für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt wurden,
8. für das Durchführen von Upgrades, Updates, Service Patches, Bugfixes und dergleichen.

(b) Kompensationen sind neben dem Vertrag und dem SLA der einzige und ausschließliche Abhilfensanspruch des Kunden bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen im Zusammenhang mit einem Dienst. Der Kunde ist nicht berechtigt, die anwendbaren monatlichen Abonnementgebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen selbstständig einseitig zu verrechnen.

(c) Dieser SLA gilt nur für A1 Rainbow Lizenzen, die über A1 bezogen werden.

Der Ausfall gilt ab Meldung des Kunden an A1. A1 haftet nicht für Ausfälle, welche durch eine verzögerte Inbetriebnahme von Seiten des Kunden entstehen.

#### 4.4. Einschränkungen

A1 ist befugt den A1 Rainbow Service teilweise oder vollständig und ohne Ankündigung auszusetzen:

- falls A1 der Ansicht ist, dass die kundenspezifische Verwendung des Onlinedienstes eine direkte oder indirekte Gefahr für die Funktion oder Integrität des A1 Netzwerkes oder von Netzwerken anderer darstellt;
- wenn dies notwendig ist, um einen festgestellten oder gemeldeten nicht autorisierten Zugriff auf Kundendaten zu verhindern;
- falls dies zur Einhaltung der gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen nötig ist, um Missbräuche zu verhindern.

#### 4.5. Verschlüsselung

Zugriffe auf Online Services von A1 Rainbow über ein öffentliches Netz erfolgen grundsätzlich verschlüsselt nach bekannten Industriestandards. Mehr Informationen zum Umgang mit Sicherheit und Datenschutz sind auf der [openrainbow.com](https://www.openrainbow.com/de/terms-service/) Website einsehbar (zur Zeit der Drucklegung gilt folgender Link: <https://www.openrainbow.com/de/terms-service/>).

### 5. Verrechnung, Kündigung und Mindestvertragsdauer

Abweichend von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Cloud und Software Solutions der A1 Telekom Austria AG werden die Entgelte für den A1 Rainbow Dienst im Nachhinein verrechnet. Die A1 Rainbow Lizenzen sind monatlich kündbar. Die Lizenzen können vor Ablauf des Verrechnungszeitraums (1 Monat) gekündigt werden, andernfalls verlängert sich das Vertragsverhältnis um ein weiteres Monat. Die Kündigung kann jederzeit über die Kunden Administration Konsole erfolgen. Die Lizenzgebühren fallen bis zum Ende der angefangenen Verrechnungsperiode (Monat) an.

Rainbow bietet kostenpflichtige Zusatzservices wie beispielsweise das Konferenzservice. Die Entgelte sind dem jeweiligen Angebot zu entnehmen.

### 6. Lizenzbestimmungen

Es gelten folgende Bestimmungen:

<https://www.openrainbow.com/de/terms-service/>

Die Bestimmungen können auf der oben angeführten Website bzw. in der Rainbow Applikation unter dem Menüpunkt Einstellungen, „Über Rainbow“ eingesehen werden.