



# A1 Business Cloud Drive

---

## Servicebeschreibung und Servicebedingungen

Version: 1.0

Datum: 05.05.2022



# Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines .....	3
2.	Standard Leistungen .....	3
2.1.	Marketplace Administration .....	3
2.2.	Dashboard.....	3
2.3.	A1 Business Cloud Drive – Webinterface für Administrator.....	4
2.4.	Standard Applikationen: .....	4
2.5.	Add-On Applikationen von A1 vorgegeben: .....	4
2.6.	Messung und Verrechnung .....	4
	Tatsächlich belegter Speicherplatz im Cloud-Speicher .....	5
	Aus dem Cloud-Speicher heruntergeladene Datenmenge.....	5
2.7.	Entgelte .....	5
2.8.	Systemzugang zu A1 Business Cloud Drive.....	5
2.9.	Betrieb A1 Business Cloud Drive.....	6
2.10.	Serviceauskunft .....	6
3.	Service Level Agreement (SLA) .....	6
3.1.	Qualitätslevel Betrieb.....	6
3.2.	Begriffsdefinitionen.....	6
4.	Mitwirkungspflichten und Regelungen .....	7
4.1.	Nutzungsrecht .....	7
4.2.	Systemzugang .....	7
4.3.	Storage-Infrastruktur.....	8
4.4.	Vertragsende und Außerbetriebnahme .....	8
5.	Anhang .....	9



## 1. Allgemeines

A1 Business Cloud Drive umfasst die Bereitstellung und den Betrieb von Speicherkapazität auf einer georedundanten Storage-Infrastruktur in Rechenzentren der A1 Telekom Austria AG (A1) in Österreich. Der Betrieb erfolgt über ein Webinterface, das den Zugriff auf die gespeicherten Daten der georedundanten Storage-Infrastruktur ermöglicht.

Der Zugriff auf A1 Business Cloud Drive erfolgt primär über ein webbasiertes Interface.

Sofern hier nicht Abweichendes geregelt wird, kommen die AGB für Cloud und Software Solutions der A1 Telekom Austria AG zur Anwendung.

A1 Business Cloud Drive nutzt dabei die Speicherkapazitäten auf einer Storage-Infrastruktur in den Rechenzentren der A1 in Österreich. Es handelt sich dabei um einen Objektspeicher der Akenes SA unter der Marke Exoscale nach dem S3-Standard.

Im Zuge der Leistungserfüllung für A1 Business Cloud Drive verwendet A1 das auf Open Source basierende Produkt Nextcloud in abgewandelter Form.

## Übersicht der Leistungen:

### 2. Standard Leistungen

#### 2.1. Marketplace Administration

A1 Business Cloud Drive wird über den A1 Marketplace als Abonnement bestellt. Dabei wird vollautomatisch im A1 Rechenzentrum ein entsprechender Mandant eingerichtet. Die Verwaltung der A1 Business Cloud Drive und aller weiteren Marketplace Abonnements erfolgt über eine einheitliche Benutzeroberfläche mittels Login über eine sichere Internetverbindung (https).

#### 2.2. Dashboard

Im Dashboard werden folgende Parameter dargestellt:

- Das aktive Abonnement von A1 Business Cloud Drive.
- Der Admin Account für die eigene Umgebung auf A1 Business Cloud Drive



### 2.3. A1 Business Cloud Drive – Webinterface

Der Zugang zu A1 Business Cloud Drive erfolgt über das bereitgestellte Webinterface.

Zugriff auf A1 Business Cloud Drive: *subdomain.a1cloud.at*

Dabei kann die Sub-Domain nach einem von ihnen gewünschten Namen ausgewählt werden. (z.B. eigener Firmennamen)

Der Zugriff erfolgt verschlüsselt mittels HTTPS unter Verwendung eines modernen Web Browsers. Über den von A1 Marketplace zur Verfügung gestellten Administrations Account kann die eigene Umgebung auf A1 Business Cloud Drive selbst verwaltet werden. Der Administrations Account wird für die Administration der Umgebung auf A1 Business Cloud Drive verwendet. Dabei können im Administrationsmenü weitere Benutzer über die Benutzerverwaltung angelegt werden.

### 2.4. Standard AddOn Applikationen:

Diese Applikationen sind im bestellten Leistungsumfang bereits inkludiert:

- **Files:** ermöglicht das Management von Dateien auf dem Cloudspeicher.
- **Activity:** Überwachung von Aktivitäten innerhalb des Cloudspeichers.
- **Maps:** Geotagging: Fotos und Kontakte auf der Karte anzeigen
- **Forms, Tasks:** Erstellung von individuellen Fragebögen & Umfragen,ToDo-Listen, Meilensteine, Deadlines
- **Mail, Calendar, Contacts:** Verbinden zu beliebigen Postfächer mit IMAP, POP3
- **News, Deck, Circles:** Arbeitsgruppen - Chat & Fileshare, Individuelle Dashboards, Ressourcenplanung, Kanban Boards
- **File Access Control:** Erstellung von spezifische File-Rules & Benutzerregeln
- **Impersonate:**Eigene Benutzerview für Administratoren
- **SSO & SAML:** Einbindung Active Directory, bzw.bestehende Single-Sign-On Lösung in A1 Business Cloud Drive integrieren
- **End2End Encryption:** Dateien & Ordner können zusätzlich verschlüsselt werden

### 2.5. AddOn Applikationen von A1 vorgegeben:

Zusätzlich werden Add-On Applikationen bereitgestellt. Dabei werden ausschließlich Applikationen von A1 vorgegeben die zuvor getestet wurden, um einen fehlerfreien Betrieb der Applikation gewährleisten zu können.

Über den Menü-Punkt **Settings>Apps** können weitere Applikation aktiviert werden. Das Applikationsportfolio wird von A1 gewartet und bereitgestellt, es können keine zusätzlichen 3rd Party Komponenten selbstständig installiert werden.

### 2.6. Messung und Verrechnung

Das Service wird nach einem monatlichen Abonnement-Modell zur Verfügung gestellt und verrechnet. Jedem Abonnement ist deshalb eine vorab definierte Speichergröße und die Anzahl der User (je nach Paket) zugeordnet.

Das erworbene Abonnement wird verrechnet, dabei wird der Speicherplatz und die Anzahl der User bis zum erworbenen Limit des jeweiligen Pakets verwendet.



## Tatsächlich belegter Speicherplatz im Cloud-Speicher

Für die Berechnung werden die Rohdaten des verbrauchten Speicherplatzes gemessen. Da eine Speicherung der Daten in binärer Form vorliegt, kann der Speicherplatzverbrauch von der Originalgröße der Daten abweichen.

Weiters beeinflusst die Art der Speicherung der Daten die folgenden Parameter:

- **„Encryption at rest“:**  
Wenn dieses Feature aktiviert ist, werden Dateien bei der Ablage am S3 Storage verschlüsselt. So entsteht ein sogenannter Overhead, der unvermeidbar ist. Dabei ist eine Berechnung des Overheads vorab nicht möglich.
- **„Datei Versionierung“:**  
Wenn dieses Feature aktiviert ist, können mehrere Versionen der gleichen Datei am S3 Storage vorhanden sein, was zu einem zusätzlichen Speicherverbrauch führt.

## Aus dem Cloud-Speicher heruntergeladene Datenmenge

Für den Download von Dateien aus A1 Business Cloud Drive gilt ein sogenanntes „Fair Use“-Prinzip. Grundsätzlich können so viele Daten heruntergeladen wie hochgeladen wurden, auch mehrfach können diese Daten heruntergeladen werden. Wird ein ungewöhnlich hohes Downloadvolumen festgestellt so behält sich die A1 vor den Download zu unterbinden und vorübergehend zu blockieren. Nach dem Fair Use Prinzip darf durch unrechtmäßigen Gebrauch des Downloadkontingents keine Beeinträchtigung für andere User der shared Plattform entstehen.

### 2.7. Entgelte

Die aktuell gültigen Entgelte sind unter [www.a1.net/business-cloud-drive](http://www.a1.net/business-cloud-drive) ersichtlich. Für die Herstellung dieses Service fallen keine Kosten an.

Es werden die monatlichen Kosten pauschaliert in Rechnung gestellt.

### 2.8. Systemzugang zu A1 Business Cloud Drive

Der Zugriff auf das erworbene Storage Kontingent erfolgt ausschließlich, über das auf Nextcloud basierende Webinterface, verschlüsselt via aktuellem Security Standard mittels HTTPS bzw. über dessen WebDav Implementierung SabreDAV ebenfalls via HTTPS. Damit ist ein Zugriff für jegliche Software die WebDav unterstützt gewährleistet.

A1 Business Cloud Drive bietet optional auch die Möglichkeit hochgeladenen Daten beim Upload zu verschlüsseln („Encryption at rest“). Dabei werden die hochgeladenen Daten am S3 Storage in verschlüsselter Form abgelegt und können nur mittels des serverseitigen Schlüssels „Server-side encryption“ entschlüsselt werden. In weitere Folge wird jede Datei mit einem eindeutigen Schlüssel verschlüsselt, bevor diese endgültig gespeichert wird. Bei dieser Art der Verschlüsselung wird der Inhalt der Dateien verschlüsselt. Durch die Kombination eines S3 Storage wird sowohl der Name als auch die Ordnerstruktur nicht preisgegeben, was bei anderen Storage-Backends der Fall sein könnte.

Der quelloffene Nextcloud Client (Windows, OSX, Linux) bietet zudem die Möglichkeit der Ende-zu-Ende Verschlüsselung. Wird diese aktiviert und am Client eingerichtet so entfällt jede Zugriffsmöglichkeit auf diese Daten, abgesehen von dem verwendeten Client bzw. weiteren Clients die denselben Schlüssel verwenden. Auch ein Zugriff auf die Daten über



das Webinterface ist so nicht mehr gegeben, da den Serverkomponenten der, vom Client generierte, Schlüssel nicht bekannt ist. Bei dieser Art der Verschlüsselung können, im Gegensatz zur Server-side Encryption, einzelne Ordner verschlüsselt werden, um eine sichere Speicherung von hochsensiblen Daten zu gewährleisten. Eine Ende-zu-Ende Verschlüsselung ersetzt in keinem Fall andere Sicherheitsmechanismen des Unternehmens und schützt Daten nicht vor Diebstahl. Weitere Alternativen zum Nextcloud Client finden Sie im Anhang.

## 2.9. Betrieb A1 Business Cloud Drive

Für einen sicheren Betrieb der A1 Storage-Infrastruktur und Ihrer dort bereitgestellten Speicherkapazität werden von A1 folgende Aufgaben erfüllt:

- Proaktives Monitoring
- Monitoring und Event Management
- Incident Management auf Ebene der A1 Storage-Infrastruktur
- High Availability (HA) – die A1 Storage-Infrastruktur beinhaltet systeminterne Redundanzmechanismen gegen Ausfall (Single Point of Failure) einzelner Hardware-Komponenten.

## 2.10. Serviceauskunft

Dieses Service beinhaltet Auskunft über die Serviceverfügbarkeit und behandelt sämtliche Fragen zu Rechnungen und Datenschutz. Sie kontaktieren die Nummer +43 800 664 810 oder senden eine E-Mail an [A1marketplace@A1.net](mailto:A1marketplace@A1.net) und erhalten Auskunft über:

- Serviceverfügbarkeit
- Die erhaltene Rechnung
- Datenschutz

**Hinweis:** In diesem Service sind keine technischen Unterstützungsleistungen enthalten.

## 3. Service Level Agreement (SLA)

### 3.1. Qualitätslevel Betrieb

Nutzungszeit: Mo–So, 0–24 Uhr  
Beobachtungszeitraum: Kalendermonat  
Verfügbarkeit (Daten auf S3-Storage): 99,95%  
Exoscale Service Level Agreement (4. Punkt): <https://www.exoscale.com/terms/>

Definiertes Wartungsfenster: Mittwoch von 1:00 bis 5:00  
A1 kündigt außerordentlichen Wartungsarbeiten, die außerhalb des definierten Wartungsfensters liegen, im Vorhinein an. Sie werden vorab an die von ihnen bekanntgegebene E-Mail Adresse per Mail darüber informiert.

### 3.2. Begriffsdefinitionen

**Nutzungszeit:** Zeitraum, in dem die vereinbarte Leistung für Sie zur Nutzung zur Verfügung steht.

**Beobachtungszeitraum:** Kalendarischer Zeitraum, in dem die Verfügbarkeit gemessen wird.



**Verfügbarkeit:** In Prozent ausgedrücktes Verhältnis zwischen der Zeit, in der eine vereinbarte Leistung vertragskonform nutzbar war und dem Beobachtungszeitraum.

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = \frac{\text{Beobachtungszeitraum} - \text{Nichtverfügbare Zeit}}{\text{Beobachtungszeitraum}} \times 100$$

**Nichtverfügbare Zeit:** Summe aller von A1 verschuldeten Ausfallszeiten im definierten Beobachtungszeitraum. Bei der Ermittlung der nichtverfügbaren Zeit werden somit Fremdverzögerungen und Wartungszeiten nicht berücksichtigt.

**Fremdverzögerungen:** Zeiträume, in denen die Leistungserbringung aus nicht von A1 zu vertretenden Gründen unterbleibt.

**Wartungszeit:** Zeit, in der tatsächliche Wartungsarbeiten durchgeführt werden, die Auswirkungen auf Qualitätslevels haben.

**Wartungsfenster:** Regelmäßig wiederkehrender Zeitraum, in dem Wartungen grundsätzlich durchgeführt werden können. Unterbrechungen innerhalb des Wartungsfensters werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

**Außerordentliche Wartungsarbeiten:** Die außerhalb des Wartungsfensters betriebsnotwendig sind, werden vor angekündigt, wobei diese Arbeiten, wenn möglich, in die „betriebsschwache Zeit“ des Kunden gelegt werden. Durchgeführte außerordentliche Wartungsarbeiten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

## 4. Mitwirkungspflichten und Regelungen

### 4.1. Nutzungsrecht

Sie erwerben mit A1 Business Cloud Drive weder Hard- oder Software noch dazugehörige Lizenzen. A1 stellt Ihnen ein Nutzungsrecht zur Verfügung. A1 behält sich das Recht vor, die bereitgestellten Komponenten entsprechend der technischen Entwicklung und der Verfügbarkeit eines Hersteller-Supports einseitig anzupassen und abzuändern, sofern der Leistungsumfang gleichbleibt oder verbessert wird. Die Auswahl der Komponenten (Fabrikat, Hersteller) und die Parametrisierung des Funktionsumfangs der Storage-Infrastruktur ist ausschließlich A1 vorbehalten.

### 4.2. Systemzugang

Sie haben per A1 Business Cloud Drive (basierend auf Nextcloud) WebDav Protokoll Zugang zum externen Speicher und sind dementsprechend für den Betrieb und die Funktionsfähigkeit darauf aufsetzender Applikationen verantwortlich. Es obliegt Ihnen, sich regelmäßig über bekanntwerdende Sicherheitslücken Ihrer Applikationen zu informieren und bekannte Sicherheitslücken zu schließen. Bei Beeinträchtigungen, welche z.B. durch Fehlkonfigurationen oder unbeabsichtigte Datenlöschung aufgetreten sind, haben Sie die volle Verantwortung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft. A1 steht für Hilfestellungen im Rahmen Ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen Verrechnung nach Aufwand entsprechend der Liste für sonstige Dienstleistungen zur Verfügung.



Über den zuvor erwähnten Admin Account können Sie weitere User für den Systemzugang berechtigen. Sie haften für die Handlungen und etwaige Schäden von diesen durch Sie berechtigten Personen.

#### **4.3. Storage-Infrastruktur**

Der von A1 angebotene Speicherplatz auf der A1 Storage-Infrastruktur ist für eine revisionssichere Archivierung nicht geeignet. (A1 Storage unterstützt keine Revesionssicherheit) Durch die technische Abhängigkeit zwischen der Storage-Infrastruktur (Verantwortung von A1) und den darauf aufsetzenden Applikationen (Ihre Verantwortung, sofern nicht durch andere A1 Services abgedeckt) ist Ihre Mitwirkung bei der Behebung von Störungen und Problemen erforderlich. Die im Service Level Agreement (SLA) von A1 angegebene Verfügbarkeit bezieht sich auf die A1 Storage-Infrastruktur und nicht auf die Applikationen sowie die Anbindung – z.B. über das Internet – ans A1 Datacenter.

#### **4.4. Vertragsende und Außerbetriebnahme**

Das Vertragsende erfolgt durch Kündigung Ihres Abonnements in der A1 Marketplace Administration. Mit Vertragsende sperren wir den Systemzugang. Danach führt das System – nach einer Haltefrist von 6 Wochen – eine vollautomatische Außerbetriebnahme und Datenlöschung durch. Im Zuge dessen wird der externe Speicher samt den damit verbundenen Daten und Einstellungen auf der A1 Storage-Infrastruktur gelöscht.

**Achtung:** Sie tragen selbst dafür Sorge, dass alle für Sie relevanten Daten so gesichert sind, dass Sie ohne Zugriff auf das abgeschaltete System über diese verfügen können. Alle in dem Abonnement gespeicherten Daten werden unwiederbringlich gelöscht!





## 5. Anhang

### 5.1 Liste empfohlener Software

- Nextcloud Client
- Owncloud Client
- Cyberduck
- FileZilla
- Winscp
- CrossFTP
- FireFTP
- CuteFTP
- SmartFTP
- YummyFTP
- Coffee Cup Free

### 5.2 Nicht empfohlene Software

- WebDav Nutzung unter Windows:  
Die Windows eigene WebDav implementation unterliegt starken Limitierungen.  
Es können keine Dateien größer als 500MB bearbeitet werden, die Down-/Upload  
Geschwindigkeit kann nicht korrekt angezeigt werden, damit ist auch keine korrekte  
Vorhersage der Dauer des Transfers möglich.