



Leistungsbeschreibung für das Zusatzpaket A1 Business DNS Security (LB Zusatzpaket A1 Business DNS Security)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1. Oktober 2025.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne von § 1 Konsumentenschutzgesetz in der geltenden Fassung.

A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen Ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten das Zusatzpaket A1 Business DNS Security (in der Folge als A1 Business DNS Security bezeichnet) nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von A1 für Business Access in der jeweils gültigen Fassung. Sofern bei der Leistungserbringung die personenbezogenen Daten des Kunden verarbeitet werden, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Auftragsverarbeitung. Die Dokumente finden sich unter www.A1.net/agb oder auf Wunsch bei A1.

Dies ist eine rechtliche Vereinbarung zwischen dem Kunden als Lizenznehmer und A1 als Lizenzgeber bezüglich der A1 Business DNS Security.

1 Grundleistung

Voraussetzung für die Nutzung der A1 Business DNS Security ist eines der folgenden A1 Business Internet Produkte:

- A1 Business Internet
- A1 Business Glasfaser Internet
- A1 Business Mobil Internet
- A1 Business Internet Professional
- A1 Business Network

A1 Business DNS Security schützt Endgeräte des Kunden vor dem Aufruf von schädlichen oder unerwünschten Inhalten hinter Domainnamen. Die A1 Business DNS Security schützt nur den jeweiligen fixen Internetanschluss von A1, zu dem es als Zusatzoption aktiviert wurde.

Für den Schutz wird die Funktion des "Domain Name System" (DNS) verwendet: A1 Business DNS Security verhindert durch Überprüfung des aufgerufenen Domainnamens über spezielle „Domain Name Server“ (DNS-Server), dass eine Verbindung zu Internetadressen, über die Bedrohungen wie Malware, Phishing, Botnets, Spamsites und andere technisch schädliche Inhalte bis zu dem Endgerät gelangen können, hergestellt wird. Optional kann der Aufruf von vorgegebenen Inhaltskategorien (z.B. Inhalte für Erwachsene) geblockt werden. Die zu blockenden Domainnamen werden alle 15 Minuten aktualisiert.

Es können auch einzelne Domainnamen angegeben werden, die in jedem Fall zu blocken (Sperrliste) oder freizugeben (Seitenfreischaltungen) sind.

Bei Aufruf eines potenziell gefährlichen oder unerwünschten Domainnamens im Webbrowser wird eine Blockingpage angezeigt.



Über das Dashboard für A1 Business DNS Security sind die in den letzten 30 Tagen geblockten Domainnamen abrufbar. Im Dashboard können auch die zu blockenden Inhaltskategorien sowie die Sperrlisten und Seitenfreischaltungen administriert werden. Das Dashboard ist über den Mein A1 Bereich unter www.a1.net/mein-a1 abrufbar. Hat der Kunde die A1 Business DNS Security für mehrere Internetprodukte unter seiner Kundennummer aktiviert, so sind die Einstellungen für alle diese Internetprodukte über ein Dashboard zu verwalten.

A1 Business DNS Security wird in Zusammenarbeit mit dem Subunternehmen Whalebone angeboten.

2 Technische Voraussetzungen

A1 Business DNS Security funktioniert mit allen gängigen Endgeräten (Smartphones, Tablets, W-LAN Cubes; Laptop; Desktop etc.). Wird in einem fremden WLAN-Netz gesurft, besteht kein Schutz durch A1 Business DNS Security.

Das Endgerät muss die DNS-Server der A1 Business DNS Security verwenden. Dies ist durch den Kunden sicherzustellen (siehe Punkt „3.1 Test Aktivierung“).

Die Installation einer App oder anderen Software auf dem zu schützenden Endgerät ist nicht notwendig, da es sich um eine cloudbasierte Security Lösung handelt.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1 Test Aktivierung

Der Kunde hat über die Testseite "<http://dns-test.a1.at>" sicherzustellen, dass das Service und damit auch die DNS-Server der A1 Business DNS Security aktiv sind. Dies ist der Fall, wenn bei Aufruf der Testseite über den Webbrowser die Blockingpage angezeigt wird.

Wichtiger Hinweis: Wenn die Blockingpage nicht angezeigt wird, funktioniert das A1 Business DNS Security Service nicht!

3.2 Manueller Eintrag DNS-Server

Wenn einer der folgenden Punkte erfüllt ist

- Der A1-Router ist im Modus „Routing“ oder
- die Geräte im Netzwerk die Informationen zum DNS-Server von einer anderen Stelle („DHCP-Server“) als vom A1 Router erhalten oder
- die DNS-Server auf jedem Rechner manuell eingestellt sind

dann sind die DNS-Server der A1 Business DNS Security

Primärer DNS: 213.33.74.37
Sekundärer DNS: 212.183.31.93

durch den Kunden manuell in seinen „DHCP-Server“ (z.B. auf der Firewall) oder direkt auf seinem Endgerät einzutragen.

Für A1-Router, die im „NAT-Modus“ konfiguriert sind, werden die Adressen der DNS-Server von A1 Business DNS Security bei der Herstellung des Services automatisiert auf den A1-Router übertragen.



3.3 Sonstige Pflichten

Zugangsdaten und Passwörter sind geheim zu halten und der Kunde haftet für die unbefugte oder missbräuchliche Nutzung der Zugangsdaten, sofern er diese zu vertreten hat. Besteht Verdacht auf Missbrauch der Zugangsdaten ist der Kunde verpflichtet A1 darüber zu Informieren. Die Geltendmachung von Ansprüchen gegen A1 und den Subunternehmer Whalebone in diesem Zusammenhang wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Marken von A1 und jene des Subunternehmers Whalebone dürfen nicht für eigene Zwecke verwendet werden.

Der Kunde ist verpflichtet im Rahmen der vertraglichen Leistungspflicht A1 kostenfrei und in angemessenem Umfang zu unterstützen. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang insbesondere:

- bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome detailliert beobachten und A1, oder dem beauftragten Subunternehmer den Fehler unter Angabe von zweckdienlichen Informationen zur Kenntnis bringen.
- im Umfang seiner Möglichkeiten und nach besten Kräften A1 oder dem beauftragten Subunternehmer bei der Suche nach Fehlern unterstützen.

3.4 Einstellungen Applikationen

Wenn das Service trotz korrekter DNS-Server Einstellungen im Netzwerk nicht aktiv ist (siehe Punkt „3.1 Test Aktivierung“), müssen ggf. durch den Kunden Einstellungen zum DNS-Server in einzelnen Applikationen (z.B. im Webbrowser) angepasst werden. Durch diese Anpassungen der Einstellungen hat der Kunde sicherzustellen, dass die Applikation die DNS-Server der A1 Business DNS Security verwendet.

4 Nutzungsrechte

Diese Leistungsbeschreibung gewährt dem Kunden für die Nutzungsdauer das persönliche, nicht exklusive und nicht übertragbare Recht (Werknutzungsbewilligung) A1 Business DNS Security zu nutzen. Alle darüberhinausgehenden Nutzungsrechte liegen bei A1 bzw. bei deren Masterlizenzgeber Whalebone und **werden ausdrücklich vorbehalten**, insbesondere allfällige Eigentums und Urheberrechte sowie sonstige Immaterialgüterrechte.

5 Änderung oder Beendigung von Funktionen sowie dieser Leistungsbeschreibung

5.1 Modifikation von A1 Business DNS Security

Die Funktionen von A1 Business DNS Security entwickeln sich fort und können sich daher inhaltlich, technisch, optisch oder in sonstiger Weise verändern. Auch während eines aufrechten Vertrages ist A1 berechtigt die angebotenen Leistungsspezifikation zu ändern. A1 ist berechtigt einzelne oder mehrere Funktionen zu erweitern, zu ändern oder zu entfernen. Sollten dadurch Anpassungsmaßnahmen in der Betriebsumgebung notwendig werden, so sind diese auf eigene Kosten vom Kunden zu tragen. Funktionen können zeitweilig oder auf Dauer aus sicherheitsrelevanten, technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen oder regulatorischen Gründen abgeschaltet werden.

A1 ist berechtigt, diese Leistungsbeschreibung unter Einhaltung einer



angemessenen Frist zu ändern, über diese Änderung wird der Kunde in geeigneter Art und Weise verständigt. Sofern die Änderung nicht ausschließlich begünstigend ist, kann der Kunde A1 Business DNS Security mit sofortiger Wirkung kündigen, ohne dass dies mit zusätzlichen Kosten verbunden wäre. Weitere Rechte können daraus jedoch nicht abgeleitet werden.

5.2 Beendigung der Vereinbarung

Eine Beendigung des A1 Festnetz Internet-Vertrages von A1 Business Internet oder A1 Business Glasfaser Internet oder A1 Business Mobil Internet oder A1 Business Internet Professional oder A1 Business Network bewirkt automatisch auch eine Beendigung des Vertragsverhältnisses hinsichtlich der A1 Business DNS Security. Eine Beendigung des Vertragsverhältnisses A1 Business DNS Security bewirkt keine automatische Beendigung des Vertragsverhältnisses des Basisproduktes. A1 Business DNS Security kann unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist beendet werden. Bei Vereinbarung eines Gratisonats kann der Kunde die A1 Business DNS Security jederzeit (innerhalb des Gratisonates), mit sofortiger Wirkung, kündigen.

Werden Dienstleistungen ohne gesondertes Entgelt bereitgestellt, so ist A1 berechtigt, diese fristlos und ohne Vorankündigung wieder einzustellen. Dadurch kann kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch begründet werden. Im Falle einer grundlegenden Änderung der rechtlichen oder technischen Standards im Internet ist A1 berechtigt, die A1 Business DNS Security nach vorheriger schriftlicher Ankündigung einzustellen.

6 Haftung des Kunden

Der Kunde haftet für die Vollständigkeit und die Richtigkeit seiner Angaben. **Wenn er durch missbräuchliche Nutzung der gegenständlichen Lösung Inhalte- oder Schutzrechte der A1, des Subunternehmers Whalebone oder sonstiger Dritter verletzt, wird er hinsichtlich allfälliger daraus entstehender Ansprüche Dritter, A1 schad- und klaglos halten.** Der Kunde haftet für sämtliche Nachteile, die durch missbräuchlich Verwendung von Zugangsdaten bei der A1 oder dem Subunternehmer Whalebone entstehen und hält A1 diesbezüglich schad- und klaglos.

7 Gewährleistung/Haftung A1

A1 leistet nur innerhalb des eigenen Festnetzes Gewähr dafür, dass alle DNS-Schutzmaßnahmen sowie einvernehmlich festgelegte Schutzmaßnahmen nach dem Stand der Technik/des Wissens zum Zeitpunkt der Erbringung mängelfrei und grundsätzlich funktionstüchtig sind, ohne allen denkbaren Anwendungsbedingungen zu genügen.

Nach dem heutigen Wissensstand (Stand der Technik) ist es nicht möglich, DNS-Schutzmaßnahmen so zu setzen, dass diese in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeiten, insbesondere in Bezug auf ständig neu entstehende Webseiten. Der Schutz umfasst daher im Wesentlichen die erfolgreiche Anpassung der implementierten DNS-Schutzmaßnahmen im Rahmen der vertraglichen Update-Vereinbarung (alle 15 Minuten). Demnach kann insbesondere aufgrund der ständigen Neu-, und Weiterentwicklung von Bedrohungsszenarien ein vollständiger und absoluter Schutz seitens A1 nicht zugesichert werden.

Sollte der Kunde Seiten aufrufen, die von A1 aufgrund des 15-minütigen Updates noch nicht geblockt sind, übernimmt A1 hierfür keine Haftung.

Der Kunde trägt die Verantwortung für eine ausreichende Datensicherung sowie die Setzung von Schutzmaßnahmen gegenüber unberechtigtem Zugang, auch für unberechtigten Zugang über Telekommunikationsmittel. A1 übernimmt für die fehlerfreie Funktion der A1 Business DNS Security keine Haftung, außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit



8 Service Level Agreement (SLA)

8.1 Serviceelement – Service Desk

Der Kunde hat über eine eigene, für Business Kunden kostenlose Supporthotline die Möglichkeit, Beeinträchtigung des von der A1 im Rahmen der A1 Business DNS Security zur Verfügung gestellten Services, zu melden.

Servicezeiten Business:

Annahme der Störung Mo-So 0:00-24:00
 Serviceline 0800 664 800

8.2 Serviceelement – Betrieb

Die A1 Business DNS Security wird in der Cloud betrieben.

Nutzungszeit: Mo-So, 0 – 24 Uhr

Servicelevel Betrieb	Verfügbarkeit
DNS-Server	Laut SLA des Internetproduktes, für das die A1 Business DNS Security aktiviert ist
A1 Business DNS Security	95% (Beobachtungszeitraum: Kalenderjahr)

Berechnung der Verfügbarkeit:

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum} - \text{nicht verfügbare Zeit})}{\text{Beobachtungszeitraum}} \times 100$$

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

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

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



8.3 Serviceelement - Wartung

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

Wartungsfenster Mittwoch 1:00 bis Mittwoch 6:00

A1 ist jederzeit nach entsprechender Vorankündigung berechtigt, Wartungsfenster im erforderlichen Ausmaß durchzuführen.

8.4 Serviceelement – Fehlerbehebung

Fehler können über den Service Desk gemeldet werden. Die Behebung des Fehlers erfolgt je nach Fehlerkategorie innerhalb der folgenden Zeiten:

Fehlerkategorie: Kritische Fehler

Servicezeit	Reaktionszeit	Lösungszeit
Laut „SLA für Fehlerbehebung“ des Internetproduktes, für das die A1 Business DNS Security aktiviert ist.		

Fehlerkategorie: Hauptfehler

Servicezeit	Reaktionszeit	Lösungszeit
Mo-Fr, 8-17 Uhr, werktags	2h	Nächster Werktag

Fehlerkategorie: Nebenfehler

Servicezeit	Reaktionszeit	Lösungszeit
Mo-Fr, 8-17 Uhr, werktags	Nächster Werktag	5 Werktage

Kritischer Fehler

Die vertragsmäßige Nutzung des Service ist nicht möglich, der Service ist nicht verfügbar.

Funktionsbezogene Beispiele:

- Ausfall des DNS-Servers der A1 Business DNS Security

Hauptfehler

Die vertragsmäßige Nutzung des Service ist stark eingeschränkt. Das heißt, dass der Fehler u.a. wesentlichen Einfluss auf die Abwicklung der Geschäftsprozesse oder auf die Sicherheit hat, aber eine eingeschränkte Weiterarbeit zulässt. Das Service ist aber grundsätzlich verfügbar.

Funktionsbezogene Beispiele:

- Dashboard der A1 Business DNS Security ist nicht erreichbar

**Nebenfehler**

Die vertragsmäßige Nutzung des Service ist leicht eingeschränkt. Das heißt, dass der Fehler u.a. unwesentlichen Einfluss auf die Abwicklung der Geschäftsprozesse oder die Sicherheit hat. Eine uneingeschränkte oder leicht eingeschränkte Weiterarbeit ist möglich.

Funktionsbezogene Beispiele:

- Unvollständige Anzeige von Inhalten im Dashboard
- Funktionseinschränkungen bei der Auswahl von zu blockenden Inhaltskategorien oder bei den Sperrlisten/Seitenfreischaltungen.

Fehlerbeginn: Zeitpunkt des Auftretens eines Fehlers.

Störungsmeldung: Erfolgt an die Serviceline (0800 664 800) unter exakter Angabe des Fehlerbildes.

Fehlerannahmebestätigung: A1 bestätigt den Erhalt der Störungsmeldung und gibt Ihnen die Trouble Ticket Nummer bekannt

Qualifizierte Rückmeldung: Erste Diagnose der Problemursache mit Bekanntgabe des weiteren Lösungsweges an den Kunden.

Hemmzeiten: Alle Zeiträume außerhalb der Servicezeiten.

Reaktionszeit: Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt der Störungsmeldung und der qualifizierten Rückmeldung.

Lösungszeit: Zeitraum zwischen Bestätigung der Fehlerannahme und der Lösung. Bei der Ermittlung der Lösungszeit werden Fremdverzögerungen, Hemmzeiten und Wartungszeiten abgezogen.