

Leistungsbeschreibung

Vodafone Business Professional Service for UC & Connectivity (VBPS)



Together we can
vodafone
business



ÜBERBLICK	3	A.6.2.15	SNMP Read only	9
1. PROFESSIONAL SERVICES	3	A.6.2.16	Spare Circuits	9
1.1. Bereitstellung	3	A.6.2.17	VLAN-Adaption	10
1.2. Geschäftszeiten	3	A.6.2.18	Wired Service	10
1.3. Reaktionszeiten (SLA)	3	A.6.2.19	Wireless Service - SSID VLAN	10
1.4. Berechnung	3	A.6.2.20	Wireless Service – Adult Filter	10
1.5. Rechnung	3	A.6.2.21	Wireless Service – Layer 7 Firewall	10
1.6. Nicht im Service enthalten	3	A.6.2.22	Wireless Service – Traffic Shaping	10
2. BEDINGUNGEN FÜR ALLE PROFESSIONAL SERVICES	3	A.6.2.23	Wired Service – Statisches Routing	10
2.1. Mitwirkungspflichten	3	A.6.2.24	Security Service – Layer 3 Firewall	10
2.2. Rechtsfolgen der Verletzung von Mitwirkungspflichten	3	A.6.2.25	Security Service – Layer 7 Firewall	10
2.3. Stornierung	3	A.6.2.26	Security Service - NAT	11
3. BEDINGUNGEN FÜR BESTIMMTE PROFESSIONAL SERVICES	4	A.6.2.27	Security Service – Load Balancing	11
3.1. Sicherheitsmaßnahmen	4	A.7	Vodafone Business Service Equipment	11
3.2. Endgeräte	4	A.7.1	Campus Active Monitor (CAM)	11
A SERVICELEISTUNGEN	5	B	SERVICELEISTUNGEN IM ÜBERBLICK	12
A.1 Verantwortlichkeiten des Kunden	5	B.1	Vodafone Sprachprodukte - UC	12
A.2 Engineering- und Konzeptleistungen	5	B.2	Vodafone Datenprodukte – SDN	14
A.3 Trainingspakete	5	B.3	Vodafone Datenprodukte – Access VPN & Internet	15
A.3.1 Administrator (Telefonanlagen)	5	C	GLOSSAR	16
A.3.2 Benutzer Training (Telefonanlagen)	5			
A.3.3 Administrator SDN-Lösungen	6			
A.4 Einrichtungspakete für Voice Produkte	6			
A.5 Inbetriebnahme	6			
A.5.1 Inbetriebnahme remote	6			
A.5.2 Inbetriebnahme vor Ort	6			
A.6 Konfiguration	7			
A.6.1 Change	7			
A.6.1.1 Custom Change	7			
A.6.1.2 Standard Change	7			
A.6.2 Use Cases	7			
A.6.2.1 Backup-Test	7			
A.6.2.2 Bandwidth change/adjustments	7			
A.6.2.3 Detailed Logging Service	7			
A.6.2.4 DHCP-Server oder IP-Helper	7			
A.6.2.5 Dynamic Routing	8			
A.6.2.6 IP-Address Management	8			
A.6.2.7 Leitungsgütemessung (RFC 2544)	8			
A.6.2.8 Log Forwarding	8			
A.6.2.9 NetFlow / IP-Accounting	9			
A.6.2.10 Quality of Service	9			
A.6.2.11 Routing	9			
A.6.2.12 Rules	9			
A.6.2.13 Security Service	9			
A.6.2.14 SFP-Module Adaption	9			



Überblick

Die Vodafone GmbH („Vodafone“; Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf, Sitz der Gesellschaft: Düsseldorf, Registergericht: Amtsgericht Düsseldorf, HRB 38062) erbringt die vom Kunden beauftragten Leistungen auf Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von TK-Dienstleistungen an Geschäftskunden“ (TK-AGB), dieser Leistungsbeschreibung für das Produkt Vodafone Business Professional Service for UC & Connectivity und der Preisliste (Vertragsbedingungen).

Vodafone Business Professional Service for UC & Connectivity (VBPS) sind Beratungs-, Trainings-, Einrichtungs-, Konfigurations- und Inbetriebnahme-Leistungen für Unternehmen, die mit Vodafone einen Vertrag über eine oder mehrere der in Abschnitt B genannten Vodafone UC- oder Daten-Produkte für Geschäftskunden geschlossen haben. Eine Übersicht der produktbezogenen Serviceleistungen finden Sie in Abschnitt B – Serviceleistungen im Überblick.

1. Professional Services

VBPS sind optionale Service-Leistungen, um Kunden bei der erfolgreichen Planung, dem Design, der Implementierung sowie Änderungen und Optimierungen von Vodafone Lösungen zu unterstützen und die Anforderungen der Kunden zu erfüllen.

VBPS im Sinne eines Management as a Service, ist ein Dienstleistungsmodell, bei dem Managementfunktionen und -lösungen bereitgestellt werden. Dies ermöglicht Kunden, Managementprozesse auszulagern und von Vodafone durchführen zu lassen.

Eine Übersicht der VBPS, der aktuell unterstützten Vodafone Business Produkte, Kontaktinformationen und Terminbuchungsoptionen entnehmen Sie den Hilfe & Support Seiten.

<https://www.vodafone.de/business/hilfe-support/professional-service>

1.1. Bereitstellung

VBPS umfassen Optimierungsberatungen individueller Kundenlösungen, Administratoren- und Benutzerschulungen, Konfigurationsleistungen, Inbetriebnahme- und Montageleistungen sowie Mess- und Test-Leistungen.

Das VBPS-Angebot basiert auf zwei Implementierungsoptionen:

- Remote
- Vor-Ort

Kunden können mehrere Optionen wählen. VBPS werden von Vodafone oder im Auftrag von Vodafone bereitgestellt und koordiniert.

1.2. Geschäftszeiten

Anpassungen und Änderungen der Servicezeiten und Kontaktinformationen können den Hilfe & Support Seiten entnommen werden.

<https://www.vodafone.de/business/hilfe-support/professional-service>

Für die telefonische Beauftragung über die Service-Line authentifizieren sich berechtigte Personen per Kunden-Kennwort. Falls sich Ihre Ansprechpartner ändern, informieren Sie uns bitte.

Ihr Ansprechpartner:

0800 5052360

cns.team@vodafone.com

Mo.-Fr. 8 - 17 Uhr (außer an Feiertagen)

1.3. Reaktionszeiten (SLA)

Mit der Bearbeitung eines Auftrags beginnen wir während der Service-Zeiten innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Eingang. Wochenenden und Feiertage sowie betriebliche Veranstaltungen verlängern diese Frist entsprechend. Zeiten der außerordentlichen Nichtverfügbarkeit werden über unseren Business Service Newsletter angekündigt. Die jeweilige Dauer der Bearbeitung ist abhängig vom Umfang der Anforderung.

Falls die Ausführung mehr als einen Arbeitstag beansprucht, wird der Kunde informiert.

Ist die Ausführung mit Serviceeinschränkungen verbunden, findet vor der Ausführung eine Abstimmung und Vereinbarung des Ausführungszeitpunkts mit dem Kunden statt.

Ist eine Anforderung im gewünschten Umfang nicht umsetzbar, wird der Kunde informiert und erhält ggf. einen alternativen Lösungsvorschlag.

1.4. Berechnung

Das Entgelt für die jeweiligen VBPS richtet sich nach der Art der Leistung und ist der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

<https://www.vodafone.de/business/media/PL-VBPS.pdf>

Für fest definierte Leistungen wird ein einmaliges Entgelt erhoben. Für frei definierte Leistungen richtet sich das Entgelt nach dem Aufwand. Vodafone teilt dem Kunden die Höhe dieses Entgelts mit, wenn der Kunde die individuelle Anforderung anfragt.

Managed Services werden mit einem monatlichen Entgelt über das servierte Produkt (Basisprodukt) abgerechnet. Die Kosten entnehmen Sie der aktuellen Basisprodukt-Preisliste, wofür der Managed Service geleistet werden soll.

1.5. Rechnung

Erbrachte VBPS werden in der monatlichen Rechnung als Einzelleistung unter dem Dienst „Vodafone Business Professional Service for UC & Connectivity“ ausgewiesen. Rechnungen werden Kunden in der gewählten Form übermittelt.

Managed Services werden im Dienst des servierten Basisprodukts als monatliche Leistung unter Berücksichtigung der individuellen Vertragskonditionen ausgewiesen.

1.6. Nicht im Service enthalten

Elemente, die in dieser Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt sind, gelten als nicht im Service enthalten. Derartige Elemente können auf Grundlage separater Angebote von Vodafone durch einen Service-Auftrag gegen zusätzliches Entgelt beauftragt werden.

2. Bedingungen für alle Professional Services

Der Kunde darf den VBPS nicht weiterverkaufen, abtreten oder übertragen. Er hat sicherzustellen, dass die Nutzungsrichtlinien eingehalten werden.

VBPS beschränkt sich auf Vodafone eigene Business Produkte und kann nicht für Produkte und Leistungen von Drittanbietern beansprucht werden.

2.1. Mitwirkungspflichten

Mit der Bestellung der VBPS sind vom Kunden alle relevanten Informationen zur Umsetzung des Auftrags zu liefern. Diese Informationen können für offen definierte Leistungen (Beratungsleistungen, Custom Change) formlos oder für fest definierte Leistungen (Trainingspakete, Einrichtungspakete, Inbetriebnahme remote/vor Ort und Standard Change) über Vorlagen (Dokumente oder Portale) zusammengestellt werden, die Vodafone zur Verfügung stellt.

2.2. Rechtsfolgen der Verletzung von Mitwirkungspflichten

Sofern Handlungen oder Unterlassungen des Kunden die Erbringung des Service verzögern und Vodafone damit verbundene Kosten durch Drittanbieter entstehen, kann Vodafone diese Kosten in Rechnung stellen.

Beispiele für Verzögerungen durch den Kunden sind die Säumnis des Kunden, die vollständigen oder genauen Informationen, den Zugang oder die Unterstützung, die erforderlich und zumutbar sind, bereitzustellen, um notwendige Arbeiten, die sich aus einem vor Ort Service ergeben, zu beenden.

Sofern die Verzögerung 20 Arbeitstage über das ursprüngliche Lieferdatum hinausgeht, ist Vodafone berechtigt, den Auftrag zu stornieren und ggf. entstandene Kosten geltend zu machen.

2.3. Stornierung

Wenn der Kunde einen angenommenen Auftrag für einen VBPS storniert, wird eine Stornogebühr erhoben, die sich nach dem Zeitpunkt der Stornierung, der



bereits ausgeführten Arbeit und der geplanten, aber nicht ausgeführten Arbeit richtet.

Stornogeühren in Prozent des Auftragswertes

- 25 % nach Annahme des Auftrags
- 50 % nach Auftragsvorbereitung, Planung und Disposition
- 75 % nach Beginn der Umsetzung des Auftrags

Wenn Kunden einen angenommenen Auftrag für einen VBPS nicht stornieren und vereinbarte Termine nicht verschieben oder nicht einhalten, gilt der Service als geleistet.

3. Bedingungen für bestimmte Professional Services

Bestimmte VBPS können von Kunden nur in Verbindung mit einem störungsfreien und in Betrieb befindlichen Produkt genutzt werden, für das der VBPS erbracht werden soll.

Bestimmte Serviceelemente werden von einer Vodafone Group Company („VGC“) oder Vodafone Dienstleistern erbracht, die über die erforderlichen Sicherheitsüberprüfungen, Befugnisse und Fachkenntnis verfügen, um ein Serviceelement bereitzustellen.

3.1. Sicherheitsmaßnahmen

Kunden sind verpflichtet, alle erforderlichen und zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um einen Vor-Ort Service (insbesondere auf Baustellen) zu ermöglichen.

3.2. Endgeräte

Vodafone bietet kompatible Endgeräte an, die den Vorgaben des Produkts entsprechen und vom System-Hersteller zertifiziert oder in anderer Form freigegeben sind. Diese Geräte bieten den größtmöglichen Funktionsumfang mit der jeweiligen System-Lösung. Um den Vor-Ort-Inbetriebnahme-Service nutzen zu können, müssen Endgeräte dem Hardware Angebot von Vodafone entsprechen. Anderweitig bezogene Endgeräte, die dem Vodafone Hardware-Portfolio entsprechen, dürfen nicht bei den Herstellern für andere Produkte registriert sein. Die Firmware muss den Vorgaben des Herstellers der Telefonanlagen-Lösung entsprechen. Die Geräte müssen auf Werkseinstellungen zurückgesetzt sein.



A Serviceleistungen

Die Serviceleistungen sind in Leistungskategorien gegliedert. Einzelleistungen einer Leistungskategorie sind einer Abrechnungskategorie zugeordnet. Eine Übersicht hierzu finden Sie im Anhang.

A.1 Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde ist für folgendes verantwortlich:

- Besteller verfügen über die notwendige Berechtigung seitens des Kunden, kostenpflichtige Leistungen der VBPS zu beauftragen.
- Rechtzeitige Bereitstellung vollständiger Daten, die zur Erbringung des VBPS erforderlich sind.
- LAN-Infrastruktur des Kunden einschließlich der Einhaltung der Netzwerkanforderungen des servierten Basisprodukts.
- Konfigurationen innerhalb der kundeneigenen Infrastruktur (VLAN, QoS etc.), sofern diese nicht Bestandteil des servierten Basisprodukts sind.
- Konfiguration von Firewall oder Access Control List (ACL), sofern diese nicht Bestandteil des servierten Basisprodukts sind.
- Bereitstellung (Einrichtung, Aktivierung, Konfiguration) von PoE-Ports.
- Installation und Konfiguration von Software auf kundeneigenen Geräten (PCs, Tablets, Smartphones etc.).
- Außerbetriebnahme und Entsorgung von kundeneigenen Altgeräten.
- Einrichtung, Konfiguration und physische Implementierung von CPE (Customer Premises Equipment), sofern dies nicht Gegenstand des angeforderten VBPS oder Bestandteil eines Managed Service ist.

A.2 Engineering- und Konzeptleistungen

Vodafone bietet Ihnen Unterstützung bei der Optimierung Ihrer Netzwerklösungen an. Unsere Systemspezialisten unterstützen und beraten Sie zu den Funktionalitäten im Einzelnen und im Zusammenspiel Ihrer Business Festnetz Produkte. Unsere Experten geben Ihnen eine ausführliche Beratung, ob Ihr gewünschtes Lösungsvorhaben umsetzbar ist und zu den erwarteten Verbesserungswünschen führen kann. Anhand einer Analyse der verwendeten Vodafone Lösungen und ggf. deren Kombination, unterbreiten Ihnen unsere Experten Vorschläge zur Optimierung. Dieser Service wird nach Aufwand im 15-Minuten-Takt berechnet.

A.3 Trainingspakete

Vodafone bietet für Business Produkte mit digitaler Selbstverwaltung durch den Kunden optionale Schulungen für Administratoren und Benutzer an. Die Schulungen sind auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppen konzipiert. Alle Schulungen werden in deutscher Sprache remote durchgeführt.

Dieser Service umfasst die Durchführung von Einweisungen und Schulungen zu spezifischen Themen oder Technologien. Die Schulungen werden individuell nach den Bedürfnissen des Kunden gestaltet.

Die Teilnehmerzahl der Schulungssession ist begrenzt, um eine effektive Lernumgebung und individuelle Betreuung zu gewährleisten.

Mitwirkung: Der Kunde muss alle notwendigen Informationen über die Teilnehmer und deren spezifische Schulungsbedürfnisse bereitstellen sowie die organisatorischen Rahmenbedingungen schaffen.

Optional erfolgt eine Messung der Zufriedenheit der Teilnehmer durch Feedbackbögen oder durch direkte Rückmeldungen am Ende der Schulung.

Terminverlegung: Wenn der Kunde innerhalb von drei (3) Tagen vor einem Schulungstermin um eine Verlegung der Schulung bittet, ist Vodafone berechtigt, für die Verlegung eine Gebühr zu erheben.

Wenn der Kunde die Schulung innerhalb von 24 Stunden vor dem Schulungsdatum/-termin absagt, ist Vodafone nicht verpflichtet, den Termin zu verlegen.

A.3.1 Administrator (Telefonanlagen)

In der Schulung für UCaaS-Lösungen wird den Kunden-Administratoren erläutert, wie sich Telefonanlagen für geschäftliche Kommunikationsanforderungen einrichten und optimieren lassen.

Erlernen, wie Umzüge, Ergänzungen und Änderungen bei der Konfiguration von Nutzern und der Zuordnung von Nutzern zu Telefonen erfolgen.

Die Tools kennenlernen, die für die Konfiguration der Nutzerverwaltung, der Anrufsteuerung und der Anrufabwicklung sowie welche Möglichkeiten für systemische Benachrichtigungen zur Verfügung stehen.

Am Ende dieser Schulung verfügen die Schulungsteilnehmer über ein Grundverständnis der Telefonanlagenverwaltung und die notwendigen Fähigkeiten, um Anforderungen für Anrufabläufe festzulegen und Nutzerdurchwahlen einzurichten.

Schulungsziele:

- Elementare Anrufabläufe erstellen und verwalten
- Nutzer, Telefone, Geräte und Grundeinstellungen verwalten
- Ergänzungen, Änderungen und Löschungen verwalten

Schulungsprogramm:

- Die Vodafone UCaaS-Lösung vorstellen
- Ein Fundament schaffen
- Umzüge, Ergänzungen, Änderungen und Löschungen (MACD) im Konto durchführen
- Nutzer einrichten und verwalten
- Durchwahlen einzelner Nutzer im Admin-Portal konfigurieren
- Rollen und Berechtigungen vorstellen
- Nutzereinstellungen mit Hilfe von Vorlagen in großen Mengen anwenden
- Telefone und Geräte verwalten
- Anrufe weiterleiten
- Warteschleifen und Anrufgruppen vorstellen
- Reports im Analytics-Portal vorstellen
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kenntnisstand: Anfänger

Teilnehmerzielgruppe: Administratoren, die für die Einrichtung und Verwaltung der Kommunikationsplattform Ihres Unternehmens verantwortlich sind.

Voraussetzungen: Der Service muss implementiert und in Betrieb sein mit Daten zur Prüfung.

Teilnehmerzahl: bis zu 3 Teilnehmer

Dauer: 2 x 1,5 Stunden | remote

Die zweite Trainingseinheit ist in einem Zeitraum bis zu 20 Arbeitstagen nach dem ersten Termin zu wählen.

A.3.2 Benutzer Training (Telefonanlagen)

Diese Schulung vermittelt einen Überblick über die ersten Schritte für Vodafone UCaaS-Lösungen. Die Tools für die Verwaltung von Telefondurchwahlen kennenlernen und effektiver mit Kollegen und Kunden zusammenarbeiten.

Praktische Erfahrungen mit der Anpassung von Einstellungen und der Durchführung elementarer Vorgänge wie Anrufweiterleitung und Voicemail-Verwaltung sammeln.

Erlernen, wie Audio- und Videokonferenzen organisiert werden.

Diese Schulung ist für Anwender und Administratoren von Nutzen.

Schulungsziele:

- Telefondurchwahlen aktivieren und verwalten
- Anrufe von Softclients tätigen, empfangen und verwalten
- Eine Audio- und Videokonferenz planen oder organisieren oder an einer solchen Konferenz teilnehmen
- Mit Kollegen oder Kunden über persönliche oder Team-Chats zusammenarbeiten

Schulungsprogramm:

- Die Vodafone UCaaS-Lösung vorstellen



- Durchwahl aktivieren
- Anrufe tätigen und empfangen
- Ausgehende Anrufe verwalten
- Anrufverwaltungs- und Weiterleitungssystem einrichten
- Call Switching und Call Flipping vorstellen
- Telefax sowie Instant Messages senden und empfangen
- Durchwahl über Online-Konto oder mobile Apps verwalten
- Zusammenarbeit und Konferenzen in Echtzeit einrichten
- Support und andere hilfreiche Ressourcen nutzen

Kenntnisstand: Anfänger

Teilnehmerzielgruppe: Neueinsteiger

Voraussetzungen: Der Service muss implementiert und in Betrieb sein. Teilnehmer sind eingerichtet, können den persönlichen Account nutzen und haben im Berechtigungsprofil die benötigte Rolle.

Teilnehmerzahl: bis zu 15 Teilnehmer

Dauer: 2 Stunden | remote

A.3.3 Administrator SDN-Lösungen

In der Schulung für SDN-Lösungen wird den Kunden-Administratoren erläutert, wie sich Standortvernetzungen für geschäftliche Kommunikationsanforderungen einrichten und optimieren lassen. Erlernen Sie, wie Anforderungen in der jeweiligen SDN-Lösung konfiguriert werden. Lernen Sie die Tools kennen, die für die Konfiguration des Netzwerks bereitgestellt werden.

Schulungsziele:

- Überwachung und Management der Router
- Datenverkehr Manipulation und Priorisierung
- Firewall und Verschlüsselung
- Routing und Netzwerkdienste

Schulungsprogramm:

- Mit QoS filtern, priorisieren und Lastspitzen kontrollieren
- Netzwerkdienste einrichten wie z. B. DHCP, RADIUS, TFTP, HTTP, DNS, NTP
- Logische Architekturen, Topologien und Kommunikationsstrukturen in Mesh Networks
- Verschlüsselung mit IPSec und GET-VPN
- Dynamic Routing, NetFlow und IP-Accounting
- LAN einrichten oder ändern
- Ersatzschaltungen bei Multi Access

Kenntnisstand: Fortgeschritten (IP-Grundlagen)

Teilnehmerzielgruppe: Administratoren, die für die Konfiguration der IP-Netzwerk-Lösung Ihres Unternehmens verantwortlich sind.

Voraussetzungen: Der Service muss implementiert und in Betrieb sein mit Daten zur Prüfung.

Teilnehmerzahl: bis zu 3 Teilnehmer

Dauer: 2 x 1,5 Stunden | remote

Die zweite Trainingseinheit ist in einem Zeitraum bis zu 20 Arbeitstagen nach dem ersten Termin zu wählen.

A.4 Einrichtungspakete für Voice Produkte

Mit unseren Einrichtungspaketen erhalten Kunden umfassende Konfigurationsleistungen für die initiale Einrichtung ihrer Vodafone Lösung. Pakete für Voice Produkte beinhalten zum Beispiel die Verwaltung von Benutzern und Gruppen, die Einrichtung von Warteschlangen und Ansagen sowie die Erstellung von Zeitplänen. Optional können auch Tischtelefone integriert werden. Diese Dienstleistungen sorgen für eine reibungslose und effiziente Inbetriebnahme, ohne hierfür eigene Ressourcen vorhalten zu müssen.

Einrichtungspakete haben eine Laufzeit von 20 Arbeitstagen ab Servicebeginn. Sind weitere Rufnummern aus Rufnummernmitnahmen zu integrieren, ist die Rufnummernmitnahme vor Beginn der Einrichtung zu beauftragen. Für die Beauftragung von Rufnummernmitnahmen steht ein Portal zur Verfügung. Die Inhalte der Einrichtungspakete entnehmen Sie der Übersicht im Anhang.

A.5 Inbetriebnahme

Für ausgewählte Vodafone Produkte können Inbetriebnahme Leistungen sowohl remote als auch vor Ort beansprucht und von unseren Servicetechnikern vorgenommen werden. Die Konfiguration der Geräte und Systeme erfolgt remote durch unsere Competence Center.

A.5.1 Inbetriebnahme remote

Inbetriebnahme von Geräten und Systemen aus dem Vodafone Portfolio durch das Competence Center. Folgende Leistungen sind enthalten:

Leistungsgegenstand: Anlegen und einrichten des Teilnehmers. Zuteilung einer Rufnummer. Gerät oder System über den Provisioning Prozess der Telefonanlage anmelden und initialisieren. Funktionstest und Übergabe.

Mitwirkung: Der Administrator muss seinen Account aktiviert haben. Durch den Kunden ist das Gerät oder System aufzustellen und mit dem Netzwerk (LAN, Wi-Fi) zu verbinden. Für nicht PoE gespeiste Komponenten ist eine Stromversorgung über einen bereitzustellenden, kompatiblen Netzadapter herzustellen. Für die Inbetriebnahme ist ein Ansprechpartner des Kunden mit Kontaktdaten zu benennen.

Ein Support für Geräte und Systeme, die nicht dem Vodafone Portfolio (Hardware Angebot) entsprechen, ist nicht Bestandteil dieser Serviceleistung. Eine individualisierte Konfiguration (persönliche Einstellungen am Gerät) ist nicht Bestandteil der Serviceleistung und wird bei Bedarf entgeltlich von unseren Systemspezialisten remote erbracht.

A.5.2 Inbetriebnahme vor Ort

Inbetriebnahme von Geräten und Systemen aus dem Vodafone Portfolio am Kundenstandort. Folgende Leistungen sind enthalten:

- Entpacken
- Aufstellen
- Anschließen
- Initialisieren
- Inbetriebnahme
- Funktionsprüfung
- Übergabe

Ein Support für Geräte und Systeme, die nicht dem Vodafone Portfolio (Hardware Angebot) entsprechen, sowie eine individualisierte Konfiguration (persönliche Einstellungen am Gerät) ist nicht Bestandteil der Serviceleistung.

Die Anschaltung und Inbetriebnahme anderer Geräte oder Systeme, deren Funktionalität beim Betreiben an einer Vodafone Lösung nicht gewährleistet ist oder nicht unterstützt werden, sind von diesem Service ausgeschlossen. Hierunter fallen:

- Türöffner oder Türsummer
- Automatische Türsteuerungen
- Schrankensteuerungen
- Analoge Notrufsysteme
- Aufzug Notrufsysteme
- Brandmeldeanlagen
- Frankiermaschinen
- Kreditkarten- oder Point-of-Sale-Maschinen (PoS)
- Analoge Geräte
- Anwendungen Dritter

Ergebnis: Der Kunde erhält ein für den Dienst konfiguriertes Gerät/System betriebsfertig am Einsatzort aufgestellt.



Voraussetzungen: Der Kunde stellt die benötigten Teilnehmerdaten dem Support-Team zur Verfügung. Eine entsprechende Vorlage wird bei Bedarf vom Support-Team zur Verfügung gestellt. Der Kunde bereitet die Infrastruktur gemäß den Vorgaben der Netzwerkkonfiguration und Netzwerkeinstellungen des servicierten Produkts vor und stellt am Aufstellungsort ausreichend Netzwerkanschlüsse zur Verfügung. Sofern diese nicht über Power over Ethernet (PoE) verfügen, sind zusätzliche Anschlüsse zur Stromversorgung der Geräte beizustellen. In diesem Fall sind zu den Geräten ggf. zusätzliche 230 V Netzadapter des jeweiligen Geräteherstellers zu beschaffen.

Der Kunde organisiert und gewährt den Zugang zu den Örtlichkeiten zur Leistungserbringung und ist für die bestimmungsgemäße Platzierung der Geräte an den gewünschten Aufstellungsorten verantwortlich.

Kommt es zu vom Kunden verursachten Verzögerungen oder kann aufgrund dessen die Leistung nicht erbracht werden, kann ein erneuter kostenpflichtiger Termin vor Ort erforderlich werden.

Für die Abschaltung und Entsorgung bereits vorhandener Anlagen ist der Kunde verantwortlich.

Mitwirkung: Der Administrator muss seinen Account aktiviert haben.

A.6 Konfiguration

Vodafone bietet Konfigurationsleistungen für kundenseitige Änderungswünsche für Managed Produkte, sowie optional für Self-Care Produkte an. Vodafone Kunden bekommen zum Produkt den passenden administrativen Service aus einer Hand. Hierdurch muss kundenseitig kein eigenes Fachpersonal vorgehalten werden.

A.6.1 Change

Ein Change bezieht sich auf Änderungen an einer bestehenden Anlage oder technischen Lösung. Dabei wird zwischen standardisierten Änderungen (Standard) und offenen Aufträgen (Custom) unterschieden. Standardisierte Änderungen folgen festgelegten Prozessen und erfordern keine zusätzliche Abstimmung mit dem Kunden. Offene Aufträge hingegen müssen individuell mit dem Kunden besprochen und abgestimmt werden, um die spezifischen Anforderungen zu erfüllen. Optional kann eine schnellere Ausführung (Express) für bestimmte Standard Change oder für ausgewählte Leistungen eine Verlagerung der Ausführung außerhalb der Geschäftszeiten (Outside) bestellt werden, um den Betrieb so wenig wie möglich zu beeinträchtigen.

A.6.1.1 Custom Change

Ein Vodafone Systemspezialist führt remote Konfigurationsleistungen an servicierten Vodafone Produkten nach Ihren Vorgaben aus. Nach Prüfung der Machbarkeit erhalten Sie eine Aufwandseinschätzung. Die Berechnung der Leistung erfolgt nach dem jeweiligen Aufwand der Anforderung. Dieser Service wird im 15-Minuten-Takt bemessen.

Voraussetzung: Der Auftraggeber stellt die benötigten Daten dem Support-Team zur Verfügung. Für bestimmte Use Cases werden entsprechende Vorlagen bei Bedarf vom Support-Team zur Verfügung gestellt.

Der Auftraggeber beschreibt seine Anforderung/das Szenario und das gewünschte Ergebnis. Die Systemspezialisten prüfen anhand der Angaben die Umsetzbarkeit und kalkulieren den erforderlichen Aufwand. Der Auftraggeber gibt die besprochene Leistung zur Umsetzung frei.

Mitwirkung: Der Administrator muss seinen Account aktiviert haben.

Ergebnis: Der Auftraggeber erhält eine fachgerechte Konfiguration nach seinen Vorgaben.

Dauer: Annahme während der Geschäftszeiten innerhalb von 24 Stunden. Ausführung nach Absprache.

A.6.1.2 Standard Change

Ein Vodafone Systemspezialist führt remote Konfigurationsleistungen an servicierten Vodafone Produkten nach Ihren Vorgaben aus. Die Leistungen sind in Use Cases gegliedert und werden mit einer Service Pauschale berechnet.

Welche Use Cases für Vodafone Produkte möglich sind, entnehmen Sie den „Serviceleistungen im Überblick“ im Anhang B.

Voraussetzung: Der Auftraggeber stellt die benötigten Daten dem Support-Team zur Verfügung. Je nach gewähltem Use Case, werden erforderliche Parameter abgefragt.

Mitwirkung: Der Administrator muss seinen Account aktiviert haben.

Ergebnis: Der Auftraggeber erhält eine fachgerechte Konfiguration nach seinen Vorgaben.

Dauer: Prüfung und Annahme während der Geschäftszeiten innerhalb von 24 Stunden. Ausführung nach Annahme während der Geschäftszeiten innerhalb von 48 Stunden.

A.6.2 Use Cases

Standardisierte Leistungen und Konfigurationen sind in Use Cases untergliedert. Diese werden produktübergreifend und inhaltsbezogen angeboten. Beschreibungen zum Leistungsumfang der Use Cases finden Sie im Folgenden. Die Verfügbarkeit nach Produkten finden Sie im Anhang.

A.6.2.1 Backup-Test

Vodafone überprüft remote Ihre Backup Produkte auf ordnungsgemäße Funktionalität. Hierbei wird der Ausfall der Hauptanbindung simuliert. Dieser Service steht ihnen für die Varianten

- Classic Plus
- Classic Plus Advanced
- Classic Premium
- HA-Failover

zur Verfügung. Ein üblicher Turnus ist eine jährliche Überprüfung. Wir überprüfen zusammen mit Ihnen, ob im Backupfall alle Services ordnungsgemäß funktionieren.

Leistung: Gezieltes Abschalten der Underlays und Prüfen der Auswirkungen. Manueller HA-Failover durch Störung einzelner Links oder Ausfall eines CPE und Prüfen der Auswirkungen, sofern die Funktion im Lösungsdesign implementiert ist.

Hinweis: Da ein Backup-Test zu betrieblichen Einschränkungen führen kann, erfolgt die Ausführung in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

A.6.2.2 Bandwidth change/adjustments

Leistung: Kontrolle und Priorisierung der Bandbreite einzelner Anwendungen oder Nutzergruppen.

Leistungsgegenstand: Dokumentierte Traffic-Shaping-Profile.

Beschreibung: Einrichtung von Bandbreiten-Steuerungen zur Lastverteilung und QoS-Optimierung.

Setup: Abstimmung der Bandbreiten-Richtlinien.

Mitwirkung: Angabe der priorisierten Anwendungen.

SLA/OLA: Messbare Priorisierung bei Last

A.6.2.3 Detailed Logging Service

Leistung: Langzeitaufzeichnung sicherheitsrelevanter Ereignisse.

Leistungsgegenstand: Angepasste Log-Profile, Exportkonfiguration, Doku

Beschreibung: Einrichtung eines detaillierten Loggings auf Kundenroutern zur forensischen Nachverfolgbarkeit von Netzwerk- und Sicherheitsereignissen.

Setup: Abstimmung Anforderungen mit Kunde

Mitwirkung: Festlegen von Log-Typen und -Zeiträumen

SLA/OLA: Logdaten vollständig verfügbar und exportierbar.

A.6.2.4 DHCP-Server oder IP-Helper

Leistung: Einrichten, Ändern, Löschen einer DHCP-Range oder eines DHCP Relay Servers

Leistungsgegenstand: Vollständige Dokumentation aller vorgenommenen Änderungen an DHCP-Ranges oder der Konfiguration von DHCP Relay Servern. Bereitstellung eines Berichts, der die durchgeführten Einstellungen, ihre

Auswirkungen auf das Netzwerk und die Einhaltung der Netzwerkstandards dokumentiert.

Beschreibung: Dieser Service beinhaltet das professionelle Einrichten, Ändern und Löschen von DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) Ranges sowie das Konfigurieren oder Entfernen von DHCP Relay Servern, um eine effiziente und fehlerfreie IP-Adressverteilung innerhalb des Netzwerks zu gewährleisten.

Setup: Überprüfung der bestehenden Netzwerkkonfiguration und Planung der erforderlichen DHCP-Einstellungen.

Mitwirkung: Bereitstellung aller notwendigen Informationen und Zugänge zu den Netzwerkkomponenten.

SLA/OLA: Netzwerkstabilität: Sicherstellung der stabilen und effizienten IP-Adressvergabe. Ausfallzeiten: Minimierung von Netzwerkausfallzeiten während der Konfigurationsarbeiten.

A.6.2.5 Dynamic Routing

Leistung: Dynamisches Routing zum Kunden einrichten oder ändern (SPF, BGP). Abstimmen von notwendigen Parametern (BGP-Neighbor IPs, AS-Nummern, Prefix Listen, Passwörter etc.). Leistung pro Standort inkl. Sicherstellen der Erreichbarkeit von anderen Standorten aus.

Leistungsgegenstand: Vollständige Dokumentation aller durchgeführten Einstellungen und Änderungen am dynamischen Routing, einschließlich der Details zu BGP-Neighbor IPs, AS-Nummern, Prefix Listen und Passwörtern. Ein ausführlicher Bericht über die durchgeführte Einrichtung oder Änderung, die Testergebnisse und die Bestätigung der Netzwerkerreichbarkeit.

Beschreibung: Der Service umfasst die Einrichtung oder Modifikation des dynamischen Routings (OSPF, BGP) zu Kundenstandorten. Dies beinhaltet die Abstimmung und Konfiguration von Netzwerkparametern wie BGP-Neighbor IPs, AS-Nummern, Prefix Listen und Sicherheitsparametern wie Passwörtern.

Setup: Voranalyse der Netzwerkstruktur: Analyse der bestehenden Netzwerkinfrastruktur zur Identifizierung der optimalen Routing-Strategien und -Konfigurationen. Planung und Koordination: Detaillierte Planung der benötigten Änderungen und Abstimmung mit dem Kunden und betroffenen Drittanbietern.

Mitwirkung: Der Kunde muss alle notwendigen Informationen und Zugänge zu Netzwerkkomponenten bereitstellen.

SLA/OLA: Netzwerkleistung und -stabilität: Überwachung der Netzwerkleistung und -stabilität nach der Einrichtung des dynamischen Routings. Reaktionszeit bei Netzwerkproblemen: Schnelle Reaktion und effektive Problemlösung im Rahmen der festgelegten Service-Level-Agreements.

A.6.2.6 IP-Address Management

Leistung: Einrichten, Ändern von IP-Adressen und/oder Subnetzmasken, ggfs. Prüfung und Rückmeldung, ob Security Policies, SD-WAN Rules des Routings angepasst werden müssen.

Leistungsgegenstand: Vollständige Dokumentation aller vorgenommenen Änderungen an IP-Adressen und Subnetzmasken, inklusive der Überprüfung und Anpassungen von Netzwerksicherheitsrichtlinien und Konfigurationen. Detaillierter Bericht, der die durchgeführten Änderungen, deren Auswirkungen auf das Netzwerk und die Ergebnisse der Sicherheitsprüfungen zusammenfasst.

Beschreibung: Dieser Service umfasst das professionelle Einrichten und Modifizieren von IP-Adressen und Subnetzmasken innerhalb eines Netzwerks. Zusätzlich wird geprüft, ob aufgrund der neuen Netzwerkkonfiguration Anpassungen an den Security Policies, Rules oder dem Routing erforderlich sind.

Setup: Netzwerkanalyse: Detaillierte Untersuchung der bestehenden Netzwerkstruktur, um die besten Ansätze für die IP-Konfiguration zu identifizieren. Planung und Vorbereitung: Ausarbeitung eines detaillierten Plans für die Durchführung der IP-Änderungen und vorbereitende Maßnahmen zur Minimierung von Netzwerkunterbrechungen.

Mitwirkung: Der Kunde muss alle notwendigen Informationen über die bestehende Netzwerkstruktur und Sicherheitsrichtlinien bereitstellen.

SLA/OLA: Netzwerkstabilität und -sicherheit: Überwachung der Netzwerkstabilität und -sicherheit nach den IP-Änderungen. Dokumentation und Compliance: Gewährleistung, dass alle Änderungen vollständig dokumentiert sind und Compliance-Anforderungen entsprechen.

A.6.2.7 Leitungsgütemessung (RFC 2544)

Unsere qualifizierten Datennetz Techniker kennen die neuesten Kabel Technologien und Normen und gewährleisten, dass Ihre Installationen stets den sich laufend ändernden internationalen Standards entsprechen. Wir führen für Sie Streckenqualitätsprüfungen aus und messen die Pegel der einzelnen Kabel.

Das vom Labor für Netzkomponenten-Performancemessungen in RFC 2544 beschriebene Messverfahren ist heute das gängigste Verfahren zur Generierung von Abnahmeprotokollen am Netzübergabepunkt. Ermittelt wird damit die maximal mögliche Übertragungsrate mit dazugehöriger Paketlaufzeit und Paket-Jitter. Die Werte stellt es paketlängenabhängig zur Verfügung. Das für alle Ethernet-Raten bewährte Verfahren ist bei Netzbetreibern und Systemherstellern gleichermaßen anerkannt.

Leistung: Bandbreitenmessung von Underlay oder Overlay (RFC 6349 TCP oder UDP). Vorbereitung von ggfs. notwendigen Konfiguration für Bandbreitenmessung. Durchführung der Messung mit Techniker vor Ort und Vodafone eigenem Messequipment. Bis zu 60 Minuten Serviceausfall für den Kunden während der Messung. Auswertung und Nachbesprechung, sowie Bereitstellung des Messergebnisses als PDF-Datei.

Leistungsgegenstand: Bereitstellung eines detaillierten Berichts der Messergebnisse, inklusive aller relevanten Daten und Analysen. Durchführung einer Nachbesprechung mit dem Kunden zur Erläuterung der Messergebnisse und Diskussion möglicher Optimierungsmaßnahmen.

Beschreibung: Der Service umfasst die Messung der Bandbreite von Underlay- oder Overlay-Netzwerken mittels RFC 6349 für TCP oder UDP. Dies beinhaltet die Vorbereitung der erforderlichen Konfigurationen, die Durchführung der Messungen vor Ort mit technischem Personal und spezialisiertem Messgerät von Vodafone, sowie eine Analyse und Besprechung der Ergebnisse mit dem Kunden.

Setup: Überprüfung und Anpassung der Netzwerkkonfigurationen zur Vorbereitung auf die Messung.

Mitwirkung: Bereitstellung von Zugängen und Informationen: Der Kunde muss die notwendigen Zugänge zum Netzwerk und relevante Informationen bereitstellen. Akzeptanz von Serviceausfall: Der Kunde muss dem möglichen Ausfall während der Messung zustimmen.

SLA/OLA: Genauigkeit der Messung: Gewährleistung einer hohen Genauigkeit und Zuverlässigkeit der Messergebnisse. Minimierung der Ausfallzeit: Effiziente Durchführung der Messungen zur Minimierung der Ausfallzeiten.

A.6.2.8 Log Forwarding

Leistung: Einrichtung von Syslog Forwarding von unserem zentralen Analyzer zu einem Kundensystem

Leistungsgegenstand: Vollständige Dokumentation des Syslog Forwarding-Prozesses einschließlich aller Konfigurationsschritte und beteiligter Systeme. Bericht über die Durchführung des Setups, die Ergebnisse der Tests und die Bestätigung der korrekten Funktionalität und Sicherheit der Datenübertragung.

Beschreibung: Der Service beinhaltet die Einrichtung des Syslog Forwarding vom zentralen Analyzer zu einem spezifischen, öffentlich erreichbaren Kundensystem. Dies umfasst die Konfiguration, das Testen der Funktionalität sowie die Klärung und Einholung der notwendigen Rechte für den Zugriff auf den Produktions-Manager.

Setup: Bewertung der bestehenden Netzwerk- und Sicherheitsinfrastrukturen, um eine nahtlose Integration des Syslog Forwarding sicherzustellen. Koordination mit relevanten internen und externen Gruppen zur Klärung technischer und rechtlicher Fragen.

Mitwirkung: Der Kunde muss relevante Informationen und Zugänge bereitstellen, um die Konfiguration und Tests zu ermöglichen.

SLA/OLA: Zuverlässigkeit der Datenübertragung: Überwachung und Sicherstellung einer hohen Zuverlässigkeit und Sicherheit der übertragenen Daten. Reaktionszeiten bei Problemen: Schnelle Reaktion und Behebung von Problemen im Rahmen der festgelegten Service-Level-Agreements.



A.6.2.9 NetFlow / IP-Accounting

Leistung: Erfassen und Auswerten von Traffic-Daten zur Analyse von Netzwerkbelastungen.

Leistungsgegenstand: Aktivierte NetFlow-Konfiguration, Export zum Analyse-Tool, Dokumentation

Beschreibung: Dieser Service ermöglicht die Aktivierung von NetFlow/IP-Accounting auf Routern zur Erfassung und Analyse von Netzwerkverkehr.

Setup: Analyse des Netzwerks und Bestimmung geeigneter Interfaces
Mitwirkung: Bereitstellung der Ziel-IP für NetFlow-Collector.

SLA/OLA: Vollständige und laufende Traffic-Erfassung.

A.6.2.10 Quality of Service

Leistung: Der Service beinhaltet die Einrichtung von Quality of Service (QoS) auf Kundenrouter, um geschäftskritische Anwendungen bevorzugt zu behandeln. Dabei wird Netzwerkverkehr klassifiziert und priorisiert, um z.B. Sprachdienste oder Citrix-Verbindungen auch bei hoher Auslastung stabil bereitzustellen.

Leistungsgegenstand: Konfigurierte QoS-Regeln und Profile auf den Kundenroutern, Dokumentation der konfigurierten Priorisierungsrichtlinien (DSCP, Traffic Shaping, Policy-Routing), Abschlussbericht inkl. Testergebnisse und Empfehlungen

Beschreibung: Ziel des Services ist es, kritische Anwendungen durch gezielte Bandbreiten- und Priorisierungssteuerung zu schützen. Der Datenverkehr wird entsprechend seiner geschäftlichen Relevanz klassifiziert und priorisiert.

Setup: Abstimmung der priorisierungsrelevanten Anwendungen mit dem Kunden, Prüfung der aktuellen Netzwerkstruktur und Traffic-Profile, Erstellung eines Umsetzungskonzepts

Mitwirkung: Bereitstellung von Zugängen und Informationen: Der Kunde muss die notwendigen Zugänge zum Netzwerk und relevante Informationen bereitstellen. Akzeptanz von Serviceausfall: Der Kunde muss dem möglichen Ausfall während der Messung zustimmen.

SLA/OLA: Messbare Verbesserung der Paketlaufzeit und Jitter bei Echtzeitanwendungen. Erfolgreiche Zuordnung des Traffics zu den definierten Klassen. Einhaltung der definierten Bandbreitenreservierungen und Limits.

A.6.2.11 Routing

Leistung: Änderung von NAT-Regeln, SNAT, DNAT, PAT, 1:1 NAT, NAT-Pools. Statische Route anlegen, entfernen oder ändern (Leistung pro Standort inkl. Sicherstellen der Erreichbarkeit von anderen Standorten aus).

Leistungsgegenstand: Detaillierte Dokumentation aller vorgenommenen Anpassungen bei NAT-Regeln und statischen Routen. Ein umfassender Bericht, der die korrekte Implementierung und die Ergebnisse der Netzwerkanalyse nach den Änderungen zusammenfasst.

Beschreibung: Dieser Service umfasst die Planung, Konfiguration und Modifikation von NAT-Regeln, einschließlich SNAT, DNAT, PAT, 1:1 NAT und NAT-Pools. Zusätzlich beinhaltet der Service das Anlegen, Entfernen oder Ändern von statischen Routen pro Standort, um die Netzwerk-Konnektivität und die Erreichbarkeit zwischen den Standorten sicherzustellen.

Setup: Überprüfung der aktuellen Netzwerkeinstellungen und -konfigurationen zur Planung der erforderlichen Änderungen.

Mitwirkung: Zugang zu detaillierten Netzwerkplänen und aktuellen Konfigurationsdaten.

SLA/OLA: Schnelle und effiziente Umsetzung der NAT- und Routing-Änderungen. Netzwerkverfügbarkeit: Aufrechterhaltung hoher Verfügbarkeitswerte während und nach den Änderungen.

A.6.2.12 Rules

Leistung: Ausarbeitung von Rules je nach Anwendungsfall (z. B. Voice Traffic, Video Streaming, Citrix etc.). Einrichtung des Traffic Steerings über beteiligte Underlay bzw. Overlay Anbindungen. Kriterien: Manuell, Best Quality, Lowest Cost. Einrichtung von Performance SLAs je nach Anforderung bzw. Anwendung. Parameteranpassung des Loadbalancings über Links im Underlay und Overlay (Session/Weight Based, Source Destination Based, Volume Based). Member hinzufügen/ändern.

Leistungsgegenstand: Umfassende Dokumentation aller erstellten oder modifizierten Regeln, einschließlich der Details zu Traffic Steering und Performance SLAs. Detaillierter Bericht über die Einrichtung und die erzielten

Netzwerkleistungen, inklusive der Auswirkungen der Load-Balancing-Parameter Anpassungen.

Beschreibung: Der Service umfasst die individuelle Ausarbeitung von Regeln für spezifische Anwendungsfälle wie Voice-Traffic, Video-Streaming und Citrix. Des Weiteren beinhaltet er die Konfiguration von Traffic Steering über bestehende Underlay- und Overlay-Anbindungen nach Kriterien wie manuelle Auswahl, beste Qualität oder niedrigste Kosten. Zusätzlich wird die Einrichtung von Performance SLAs nach spezifischen Anforderungen und die Anpassung der Load-Balancing-Parameter über Links angeboten.

Setup: Evaluierung der bestehenden Netzwerkinfrastruktur und Identifikation der spezifischen Anforderungen für das Setup.

Mitwirkung: Lieferung aller notwendigen Daten und Zugänge zu Netzwerkkomponenten.

SLA/OLA: Optimierung des Netzwerkverkehrs basierend auf den festgelegten Kriterien und SLAs. Verfügbarkeit und Performance: Einhaltung der definierten Performance SLAs.

A.6.2.13 Security Service

Leistung: Planung und Durchführung von Änderungsarbeiten an Firewall Policies pro Standort. Stateful Firewall Regeln auf Basis von IP-Adressen, Ports oder Fortinet-ISDB-objekten. Security Profile (Webfilter, Antivirus, etc. je nach vorhandenem Lizenz-Bundle)

Leistungsgegenstand: Eine detaillierte Dokumentation der geänderten Firewall-Policies und der implementierten Security-Profile. **Abschlussbericht:** Ein Bericht, der die durchgeführten Änderungen, die Einhaltung der Sicherheitsrichtlinien und die Ergebnisse der Implementierung zusammenfasst.

Beschreibung: Dieser Service beinhaltet die Planung und Durchführung von Anpassungen an den Firewall-Policies pro Standort, um die Sicherheit des Netzwerks zu stärken und den spezifischen Anforderungen des Unternehmens gerecht zu werden.

Setup: Auswertung der bestehenden Sicherheitseinstellungen und Infrastruktur, um einen nahtlosen Übergang und die Integration der neuen Policies zu gewährleisten.

Mitwirkung: Gewährleistung des Zugangs zu allen relevanten Systemen und Informationen für die Durchführung der Services.

SLA/OLA: Einhaltung der festgelegten Service-Level-Agreements, wie schnelle Umsetzung der Änderungen und eine hohe Erfolgsrate bei der Implementierung.

A.6.2.14 SFP-Module Adaption

Leistung: Hardwareseitiger Tausch oder Aktivierung von SFP-Transceivern.

Leistungsgegenstand: Angepasste Konfiguration, Port-Test, Dokumentation

Beschreibung: Wechsel oder Aktivierung von SFP-Modulen an Cisco / Huawei Routern zur Nutzung von Glasfaser- oder Kupferleitungen.

Setup: Prüfung Kompatibilität des Moduls

Mitwirkung: Bereitstellung SFP-Modul und Dokumentation.

SLA/OLA: Verbindung stabil, Link kommt hoch.

A.6.2.15 SNMP Read only

Leistung: Überwachung von Kundenroutern durch externe Systeme.

Leistungsgegenstand: SNMP-Konfiguration, Community String oder v3-Profil

Beschreibung: Einrichtung eines sicheren SNMP-Zugriffs (read-only) für externe Monitoring-Systeme.

Setup: Abstimmung SNMP-Version, IP-Zulassungsliste

Mitwirkung: Lieferung IP/Hostname und SNMP-Version

SLA/OLA: Monitoring-System kann Status-Werte abrufen.

A.6.2.16 Spare Circuits

Leistung: Verwaltung und technische Bewertung von ungenutzten, aber aktiven Leitungspfaden.

Leistungsgegenstand: Übersicht der Spare Circuits inkl. Status, Test und Dokumentation.

Beschreibung: Identifikation, Test und Dokumentation von Ersatzleitungen (Spare Circuits) innerhalb der Netzwerkarchitektur.

Setup: Erfassung vorhandener Leitungen; Abstimmung mit Kunde.

Mitwirkung: Zugriff zu Netzwerkschränken, Ansprechpartner vor Ort.

SLA/OLA: Leitungen sind testbar und dokumentiert.

A.6.2.17 VLAN-Adaption

Leistung: Einrichten/Ändern von VLANs inklusive neuem IP-Netz. Prüfung und Rückmeldung, ob Security Policies, Rules oder Routing angepasst werden müssen.

Leistungsgegenstand: Umfassende Dokumentation aller durchgeführten Einstellungen und Änderungen an den VLANs und IP-Netzen. Bericht über die durchgeführten Änderungen, die Ergebnisse der Sicherheits- und Netzwerkprüfungen sowie Empfehlungen für mögliche weitere Anpassungen.

Beschreibung: Der Service beinhaltet das professionelle Einrichten und Modifizieren von VLANs sowie die Zuweisung neuer IP-Netzwerke. Zusätzlich wird geprüft, ob Anpassungen an den bestehenden Security Policies, Rules und Routing-Konfigurationen erforderlich sind, um die Netzwerksicherheit und -effizienz zu gewährleisten.

Setup: Bewertung der bestehenden Netzwerkinfrastruktur und Identifikation notwendiger Anpassungen für die Integration der neuen VLANs und IP-Netze.

Mitwirkung: Der Kunde muss alle notwendigen Informationen zur Netzwerkinfrastruktur bereitstellen und Zugriffe auf die relevanten Systeme ermöglichen.

SLA/OLA: Netzwerkleistung und -sicherheit: Überwachung und Sicherstellung einer hohen Netzwerkleistung und -sicherheit durch angepasste Konfigurationen. Reaktionszeiten und Fehlerbehebung: Einhaltung der festgelegten Reaktionszeiten bei der Behebung von Netzwerkproblemen.

A.6.2.18 Wired Service

Leistung: Änderungen an bestehender Interface Konfiguration (switched oder routed). Beispiel: Zu- oder Abschaltung von Ports inkl. neuem IP-Netz (kein neues WAN/ overlay). Analyse und Rückmeldung, ob Security Policies, Rules oder das Routing angepasst werden müssen.

Leistungsgegenstand: Klare Dokumentation der geänderten Interface-Konfigurationen und der damit verbundenen Sicherheitseinstellungen. Erstellung eines Abschlussberichts mit Details zu den Änderungen, Testergebnissen und empfohlenen weiteren Schritten.

Beschreibung: Der Service umfasst die Anpassung von Interface-Konfigurationen (Switched oder Routed) auf CPE, inklusive der Zu- oder Abschaltung von Ports und Integration eines neuen IP-Netzes, ohne ein neues WAN/Overlay zu implementieren. Zusätzlich erfolgt eine Überprüfung und gegebenenfalls Anpassung der Security Policies, SD-WAN Rules und Routing-Einstellungen.

Setup: Abstimmung der Testabläufe mit dem Kunden. Einrichtung der Testumgebung und Bereitstellung des Zugriffs auf alle relevanten Systeme.

Mitwirkung: Sicherstellung, dass Ansprechpartner während der Testphase erreichbar sind.

SLA/OLA: Umschaltzeit: Schnelle Umschaltung innerhalb der SLA (z.B. unter 30 Sekunden). Erfolgsrate: Sicherstellen, dass 100 % der Testszenarien erfolgreich verlaufen.

A.6.2.19 Wireless Service - SSID VLAN

Leistung: Einrichtung eines SSID-Breakout aus einem VLAN für einen Standort.

Leistungsgegenstand: Umfassende Dokumentation aller durchgeführten Einstellungen und Änderungen an den VLANs und IP-Netzen. Bericht über die durchgeführten Änderungen, die Ergebnisse der Sicherheits- und Netzwerkprüfungen.

Beschreibung: Ein SSID-Breakout aus einem VLAN ermöglicht es, den Datenverkehr eines spezifischen WLANs direkt in ein definiertes logisches Netzwerk (VLAN) zu leiten, um Sicherheit und Bandbreitenmanagement zu optimieren. Dies geschieht durch Zuweisung einer VLAN-ID (1-4094) zur SSID, oft via 802.1Q-Trunking am Access Point.

Setup: Bewertung der bestehenden Netzwerkinfrastruktur und Identifikation notwendiger Anpassungen für die Integration des SSID-Breakout aus einem vorhandenen VLAN.

Mitwirkung: Der Kunde muss alle notwendigen Informationen zur Netzwerkinfrastruktur bereitstellen und Zugriffe auf die relevanten Systeme ermöglichen.

SLA/OLA: Netzwerkleistung und -sicherheit: Überwachung und Sicherstellung einer hohen Netzwerkleistung und -sicherheit durch angepasste Konfigurationen. Reaktionszeiten und Fehlerbehebung: Einhaltung der festgelegten Reaktionszeiten bei der Behebung von Netzwerkproblemen.

A.6.2.20 Wireless Service – Adult Filter

Leistung: Aktivierung eines Content Filter an einem Standort.

Leistungsgegenstand: Content Filter aktivieren - pro Standort

Beschreibung: Es werden in Absprache mit dem Kunden pro Standort Content Filter aktiviert

Setup: Die zu sperrenden Contents müssen dem Kunden vorliegen, um die Abstimmung zu starten

Mitwirkung: Teilnahme an Absprache

SLA/OLA: Die zu sperrenden Contents sind nicht mehr abrufbar.

A.6.2.21 Wireless Service – Layer 7 Firewall

Leistung: Anpassung der Layer 7 Firewall Filterregeln an einem Standort.

Leistungsgegenstand: Der Service umfasst die Einrichtung einer Layer 7 Firewall

Beschreibung: Layer 7 Firewall Filterregeln anpassen - pro Standort

Setup: Es werden in Absprache mit dem Kunden Layer 7 Firewall Einträge konfiguriert, pro Standort

Mitwirkung: Layer 7 Firewall Regeln sollten bekannt sein

SLA/OLA: Die Filterregeln sind gemäß Kundenanforderungen konfiguriert und aktiv

A.6.2.22 Wireless Service – Traffic Shaping

Leistung: Einrichtung eines Traffic Shaping für ein WLAN an einem Standort pro Service (SSID, User).

Leistungsgegenstand: Es werden in Absprache mit dem Kunden, Traffic Shaping Konfigurationen vorgenommen. Der Service umfasst die Einrichtung eines Traffic Shapings

Beschreibung: Traffic Shaping einrichten für das WLAN: Pro User, pro SSID oder pro Service pro Standort

Setup: Traffic Shaping Optionen sollten bekannt sein

Mitwirkung: Traffic Shaping Optionen des Kunden-LANs sollten bekannt sein

SLA/OLA: Shaping Optionen sind im LAN und WAN gemäß Kundenwunsch abgestimmt und im WAN implementiert.

A.6.2.23 Wired Service – Statisches Routing

Leistung: Einrichtung und Konfiguration von bis zu 10 statischen Routingeeinträgen.

Leistungsgegenstand: Der Service umfasst die Konfiguration von bis zu 10 statischen Routingeeinträgen

Beschreibung: Es werden in Absprache mit dem Kunden statische Routingeeinträge angelegt

Setup: Quelle / Ziel sollten bekannt sein

Mitwirkung: Notwendige Daten zur Konfiguration liegen vor

SLA/OLA: Die Routen sind eingerichtet und aktiv

A.6.2.24 Security Service – Layer 3 Firewall

Leistung: Einrichtung und Konfiguration von Firewall Regeln auf Layer 3 Ebene (Quelle/Ziel/Port) für den ausgehenden Datentransfer.

Leistungsgegenstand: Konfiguration Layer 3 Firewall Regeln ausgehend – Quelle/Ziel/Port

Beschreibung: Konfiguration Layer 3 Firewall Regeln ausgehend – Quelle/Ziel/Port

Setup: Quel/Ziel/Port sollten bekannt sein

Mitwirkung: Notwendige Daten zur Konfiguration liegen vor

SLA/OLA: Die Firewallregeln sind eingerichtet und aktiv.

A.6.2.25 Security Service – Layer 7 Firewall

Leistung: Einrichtung und Konfiguration anwendungsbasierender Firewall Regeln auf Layer 7 Ebene.



Leistungsgegenstand: Konfiguration Layer 7 Firewall Regeln / Anwendungsorientierte Regeln

Beschreibung: Konfiguration Layer 7 Firewall Regeln / Anwendungsorientierte Regeln

Setup: Es werden in Absprache mit dem Kunden Layer 7 Firewall Regeln konfiguriert

Mitwirkung: Notwendige Daten zur Konfiguration liegen vor

SLA/OLA: Die Firewallregeln sind eingerichtet und aktiv.

A.6.2.26 Security Service - NAT

Leistung: Einrichtung und Konfiguration adressbasierter Weiterleitungen (NAT 1:1 oder NAT 1:many).

Leistungsgegenstand: Konfiguration Port Weiterleitung / NAT 1:1 oder 1:many

Beschreibung: Es werden in Absprache mit dem Kunden NAT Einträge vorgenommen

Setup: Notwendige Daten zur Konfiguration liegen vor

Mitwirkung: Notwendige Daten zur Konfiguration liegen vor

SLA/OLA: NATting ist eingerichtet

A.6.2.27 Security Service – Load Balancing

Leistung: Einrichtung und Konfiguration eines Load Balancing für einer Security Appliance.

Leistungsgegenstand: Der Service umfasst die Einrichtung eines Load Balancings auf einer Security-Appliance (MX) im Kunden-Netz

Beschreibung: Es werden in Absprache mit dem Kunden Konfigurationen bezüglich des Load Balancings vorgenommen

Setup: Notwendige Daten zur Konfiguration liegen vor

Mitwirkung: Die LAN-Infrastruktur ist für Load Balancing enabled.

SLA/OLA: Load Balancing ist eingerichtet und aktiv

A.7 Vodafone Business Service Equipment

Das Service Equipment, das an Kundenstandorten eingesetzt wird, umfasst verschiedene spezialisierte Systeme und Geräte, die zur Durchführung von Performance- und Funktionsanalysen in Mobilfunknetzen verwendet werden.

Diese Technologien ermöglichen eine umfassende Überwachung und Analyse der Netzwerkleistung, was zu einer verbesserten Zuverlässigkeit und Effizienz der Netzwerke führt.

A.7.1 Campus Active Monitor (CAM)

Diese Systeme werden auf großen Campus-Geländen eingesetzt, um die Netzwerkleistung kontinuierlich zu überwachen. Sie helfen dabei, Engpässe zu identifizieren, die Netzwerkkapazität zu optimieren und die Benutzererfahrung zu verbessern.

Leistung: Proaktives Monitoring der Ende-zu-Ende Performance eines Campus / Makro Mobilfunknetzes

Leistungsgegenstand: Bereitstellung der CAM-Hardware, Einrichten eines Kunden-Monitorings

Beschreibung: kundenspezifische Abstimmung der Testfälle, die der CAM periodisch ausführen soll und Konfiguration dieser Testfälle.

Setup: Der Kunde benennt Ansprechpartner, Lieferadresse, Installationsadresse und einen fachlichen Ansprechpartner zur Definition der Testfälle

Mitwirkung: Installation des CAM gemäß Bedienungsanleitung; Bereitstellung eines Stromanschlusses (230 V / 100 Watt). Durchführung von Wartungsarbeiten (jährlicher Filterwechsel). Auf Kundenwunsch und gegen separate Berechnung, kann die Installation und die Wartung von Vodafone übernommen werden.

SLA/OLA:



B Serviceleistungen im Überblick

B.1 Vodafone Sprachprodukte - UC

Einrichtungspakete	XS	S	M	L	XL	XXL
Teilnehmereinrichtung	10	20	50	100	200	400
Ring-Gruppen	2	4	10	20	40	80
Warteschleifen (Hunt Groups, Call Queues)	1	2	5	10	20	40
Active Call Distribution (ACD)	●	●	●	●	●	●
IVR (Menus und allg. Telefonzentrale)	⊗	⊗	3	5	10	20
Zeitpläne erstellen (für Unternehmensrufnummern)	1	2	5	10	20	40
Ansagen einspielen (für Unternehmensrufnummern)	●	●	●	●	●	●
Voicemail einrichten (für Unternehmensrufnummern)	●	●	●	●	●	●
Fax einrichten (Standard & Premium Lizenzen)	○	○	○	○	○	○
Rollenbasierte Zugriffskontrolle vordefiniert/anpassbar (Premium Lizenzen)	⊗	○	○	○	○	○
Virtuelle Verlängerung von Rufnummernblöcken	●	●	●	●	●	●
Verkürzung von Rufnummern (Zentrale/Warteschlangen)	●	●	●	●	●	●
Vorlagenerstellung	1	2	5	10	20	40
Unterstützung bei Verzeichnisintegrationen	⊗	⊗	○	○	○	○
Engineering- und Konzeptleistungen (in Stunden)	0,25	0,5	1	1,5	2	2,5

● enthalten ○ optional (lizenzabhängig) ⊗ nicht verfügbar

Serviceleistungen	Business UC mit RingCentral	IP-Anlagenanschluss Rel. 6
Engineering- und Konzeptleistungen	15-Minuten-Takt	
Trainingspaket	Administrator	L
	Benutzer	S
Einrichtungspaket	bis zu 10 Teilnehmer	XS
	bis zu 20 Teilnehmer	S
	bis zu 50 Teilnehmer	M □
	bis zu 100 Teilnehmer	L □
	bis zu 200 Teilnehmer	XL □
	bis zu 400 Teilnehmer	XXL □
Remote Inbetriebnahme	Endgeräte (Telefon, ATA)	S
	DECT/Wi-Fi-Handsets	M
	Konferenzsystem	XL
Vor Ort Inbetriebnahme	Endgeräte (Telefon, ATA)	S
	DECT/Wi-Fi-Handsets	M
	Konferenzsystem	XL
Custom Change	15-Minuten-Takt □	15-Minuten-Takt
Standard Change	Block/Einzelrufnummern einrichten/löschen	XS
	Virtuelle Verlängerung eines Rufnummernblocks einrichten, ändern, löschen	XS □
	Verkürzung einer Rufnummer (Zentrale/Warteschlange) einrichten, ändern, löschen	XS □
	CLIP-no-screening Rufnummern hinzufügen, löschen	XS □
	Sprachkanal-Messung	S
	Konfiguration Netzwerkprotokoll (TCP/UDP)	M



Serviceleistungen		Business UC mit RingCentral	IP-Anlagenanschluss Rel. 6
Standard Change	Lastverteilung bei Ausfall (Hunting) je Anschluss		XS
	Abweisen umgeleiteter Anrufe (FCR) je Anschluss		XS
	Abweisen unbekannter Anrufer (ACR) je Anschluss		XS
	Headerversion (Diversion/History) je Anschluss		XS
	Anrufweiterleitung nach Rufzustellung (Call Deflection) je Anschluss		S
	Rufnummernunterdrückung gehend (CLIR) je Anschluss		XS
	Rufnummernanzeige (CLIP - no screening) je Anschluss		XS
	Kontinuierliche Lastverteilung (Round robin) je Anschluss		XS
	Permanente Anrufweiterleitung (CFU) je Rufnummernblock		XS
	Rufnummernanzeige (COLP) je Anschluss		XS
	Rufnummernunterdrückung kommend (COLR) je Anschluss		XS
	Abgehende Sperre je Rufnummernbereich		S
	Verschlüsselung TLS/SRTP		S
	Namenspräsentation (CNIP)		XS

☐ Enthalten im Managed Service Inklusiv Paket (produktspezifisches optionales Angebot für ausgewählte Basisprodukte)



B.2 Vodafone Datenprodukte – SDN

Serviceleistungen		Business SD-WAN powered by VeloCloud	Business SD-WAN powered by Fortinet	Connected Business powered by Meraki
Engineering- und Konzeptleistungen		15-Minuten-Takt	15-Minuten-Takt	15-Minuten-Takt
Trainingspaket Administrator		L		L
Custom Change	Open Order	15-Minuten-Takt	15-Minuten-Takt	15-Minuten-Takt
	Workshop - Konzepterstellung			
	Workshop - Sicherheitsdesign			
	Workshop - Dashboard			
	Wireless Service - Konfiguration Heatmap			
	Wireless Service - Splashpage			
	Wireless Service - Gast WLAN			
	Security Service - Internet Traffic			
	Security Service - SD-WAN Policies			
	Security Service - Custom Performance Class			
Standard Change	Backup-Test Classic Plus	M	M ☐	M
	Backup-Test Classic Plus Advanced	L	L ☐	L
	Backup-Test Classic Premium	XL	XL ☐	XL
	Backup-Test HA-Failover	XXL	XXL ☐	
	Bandwidth change/adjustments			
	Detailed Logging Service			
	DHCP Server oder IP-Helper	S	S ☐	
	Dynamic Routing	XXL	XXL ☐	
	IP Address Management	S	S ☐	
	Leitungsgütemessung (RFC 2544)	XL	XL ☐	
	Log Forwarding	XXL	XXL ☐	
	NetFlow / IP Accounting			
	Quality of Service			
	Routing	M	M ☐	
	Rules	M	M ☐	
	Security Service	M	M ☐	
	SFP Module Adaption			
	SNMP Read only			
	Spare Circuits			
	VLAN Adaption	M	M ☐	
	Wired Service	XL	XL ☐	
	Wireless Service - SSID VLAN			XS ☐
	Wireless Service - Adult Filter			XS ☐
	Wireless Service - Layer 7 Firewall			M ☐
	Wireless Service - Traffic Shaping			M ☐
	Wired Service - Statisches Routing			S ☐
	Security Service - Layer 3 Firewall			S ☐
	Security Service - Layer 7 Firewall			S ☐
	Security Service - NAT			S ☐
	Security Service - Load Balancing			XS ☐
	Einrichtung Admin & User			XS ☐

☐ Enthalten im Managed Service Inklusiv Paket (produktspezifisches optionales Angebot für ausgewählte Basisprodukte)



B.3 Vodafone Datenprodukte – Access | VPN & Internet

Serviceleistungen		Business Internet	Internet Connect	Company Net
Engineering- und Konzeptleistungen		15-Minuten-Takt	15-Minuten-Takt	15-Minuten-Takt
Trainingspaket Administrator				
Custom Change		15-Minuten-Takt	15-Minuten-Takt	15-Minuten-Takt
Standard Change	Backup-Test Classic Plus	M	M	M
	Backup-Test Classic Plus Advanced	L	L	L
	Backup-Test Classic Premium	XL	XL	XL
	Backup-Test HA-Failover			
	Bandwidth change/adjustments	S	S	S
	Detailed Logging Service	S	S	S
	DHCP Server oder IP-Helper	S	S	S
	Dynamic Routing	XXL	XXL	XXL
	IP Address Management	M	M	M
	Leitungsgütemessung (RFC 2544)	XL	XL	XL
	Log Forwarding			
	NetFlow / IP Accounting	XS	XS	XS
	Quality of Service	M	M	M
	Routing			
	Rules			
	Security Service			
	SFP Module Adaption	M	M	M
	SNMP Read only	S	S	S
	Spare Circuits	M	M	M
	VLAN Adaption	M	M	M
	Wired Service			

☐ Enthalten im Managed Service Inklusiv Paket (produktspezifisches optionales Angebot für ausgewählte Basisprodukte)



C Glossar

ACL	Access Control List
AVV	Auftragsverarbeitungsvertrag - Vereinbarung zur Datenverarbeitung
BE	Business Ethernet
BI	Business Internet
BNetzA	Bundesnetzagentur
BSC	Business Service Center, zur Beauftragung von Anforderungen (Requests) für Vodafone Business Produkte
BT	Kabellose Technologie der Bluetooth Special Interest Group (SIG) für kurzfristige Verbindungen mit kurzer Reichweite
BWifi	Business Wifi – stationäre und mobile Wi-Fi Versorgung für die öffentliche und/oder private Nutzung
CB	Connected Business (Cisco Meraki) – Software Defined LAN-Lösung
Change	Eine Veränderung einer bestehenden Konfiguration/Produktbeschaffenheit ausführen
CN	Company Net, ein geschlossenes Netzwerk (VPN) einer Organisation über den Vodafone MPLS-Backbone
CPE	Customer Premises Equipment (Endgerät einer Kommunikationslösung (Modem, Router, Edge, Gate, Telefon etc.)
DHCP	Direct Host Control Protocol
DS-GVO	Datenschutz Grundverordnung der Bundesrepublik Deutschland
DSH	Datenschutzhinweise beinhalten wichtige Informationen darüber, wie personenbezogene Daten verarbeitet und geschützt werden
Easy Ticket	Portal zur Eröffnung und Nachverfolgung von Störungen
Express	Express Option – beschleunigte Umsetzung eines Professional Service nach Verfügbarkeit
Failover	Ausfallsicherung
Fastlane	Express Warteschlange an der Service-Line
FKP	Firmenkundenportal
GET-VPN	Group Encrypted Transport VPN
HA	High Availability (hohe Verfügbarkeit), oftmals durch eine Doppelung der Übertragungswege, Cluster oder CPE
Inklusiv Paket	Managed Service mit einer Auswahl inkludierter Serviceleistungen, optional buchbar für ausgewählte Basisprodukte
IP-ALA	IP-Anlagen-Anschluss, zur Anbindung einer physischen IP-PBX über einen SIP-Trunk
IPSec	Internet Protocol Security, sind Protokolle für die Sicherung von Verbindungen durch Authentifizierung, Berechtigung und Verschlüsselung
IT-AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen für IT-Dienstleistungen
LAN	Local Area Network, ist ein Computernetzwerk auf lokaler Ebene einer begrenzten geografischen Fläche (Büro, Schule, Zuhause)
MaaS	Management as a Service - Dienstleistungsmodell, bei dem Managementfunktionen und -lösungen über das Internet bereitgestellt werden
Managed Service Abo	Produktbezogener zusätzlicher Managed Service (dauerhafte Übernahme administrativer Services für Vodafone Lösungen mit Self Care Anteilen)
Managed Service	Produktintegrativer Managed Service (im Basisprodukt enthaltene Services)
MPLS	Multi Protocol Label Switching, ist eine schnelle und effiziente Datenübertragung durch Labeling der Datenpakete
MTT	Microsoft Teams Telefonie (Erweiterung der Microsoft 365 Umgebung mit öffentlicher Telefonie)
MX	Mail-Exchange (DNS-Eintrag zur Festlegung eines Mailservers für den E-Mail-Empfang einer Domain)
NAT	Network Address Translation (Übersetzung privater IP-Adressen in eine öffentliche IP-Adresse)
NetFlow	Datenstrominformationen
OLA	Operational Level Agreement (Vereinbarung innerhalb der Organisation eines IT/TK Service Dienstleisters)
ONE	One Net Enterprise – Cisco on prem CallManager Lösung mit hohem Individualisierungsgrad
OneGroup	Administrationsebene für Anlagen-Anschlüsse
Onsite	Vor Ort Service Leistungen (Field Service)
Outside	Outside Business Hours (außerhalb der Geschäftszeiten)
Overlay	Übergeordnetes System einer Kommunikationslösung (OSI Schicht 5-7)



PBX / IP-PBX	Private Branch Exchange (Telefonanlage) / IP-Telefonanlage
PoE	Power over Ethernet, liefert eine Kleinspannung über das LAN-Kabel zum Betreiben von Geräten wie z. B. Telefonen oder DECT-Stationen
QoS	Quality of Service, garantiert bestimmte Leistungsparameter zur priorisierten Übertragung von Datenverkehr wie Sprache, Video und Daten und umfasst Aspekte wie Bandbreite, Latenz, Jitter und Paketverlust.
RFC	Request for Comments
SaaS	Software as a Service - Bereitstellungsmodell, bei dem Anwendungen über das Internet als Dienstleistung bereitgestellt werden
SDN	Software Defined Network (z. B. SD-WAN, SD-LAN)
Service Monitor	Ein Dashboard für Kunden mit einer 360° Sicht auf Standorte, Produkte, Parameter, Termine u.v.m.
SFP	Small Formfactor Pluggable, steckbares optisches Modul zur Übertragung optischer Signale in Glasfasern
SIP	Session Initial Protocol, wird zum Aufbau eine Gesprächsverbindung per VoIP verwendet
SIP-Trunk	Virtueller Kanal zur Anbindung der IP-PBX an den Diensteanbieter
SLA	Service Level Agreement (Vereinbarung zwischen einem IT/TK Service Dienstleister und einem Kunden)
SNMP	Simple Network Management Protocol
Softclient	Eine App, die VoIP-Telefonate von einem Computer, Tablet oder Mobilgerät aus ermöglicht
SSC	Shared Service Center, Dienstleistungszentrum der Vodafone Gruppe
SSID	Service Set Identifier (Name eines WLAN-Netzwerks)
SSID VLAN	Zuordnung von SSIDs zu spezifischen VLANs zur Trennung von WLAN-Datenverkehr
TDDG	Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz
TK-AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen für TK-Dienstleistungen
TKG	Telekommunikationsgesetz der Bundesrepublik Deutschland
UCaaS	Unified Communications as a Service
Underlay	Übertragungswege (Access) einer Kommunikationslösung im WAN (OSI Schicht 1-4)
Use Case	Anwendungsfall
VBPS	Vodafone Business Professional Service for UC & Connectivity
VBUC	Vodafone Business UC mit RingCentral
VGC	Vodafone Group Company, erbringt Leistungen für Group und Companies via Shared Service Center (SSC)
VLAN	Virtual LAN, logische Segmentierung von Geräten innerhalb eines Netzwerks zur Verbesserung der Verwaltung, Sicherheit und Leistung
Voice Manager	Vodafone Tool zur Administration von IP-Anlagen-Anschlüssen ab Release 6
VoIP	Voice over Internet Protocol, eine Technologie zur Sprachkommunikation und Multimedia-Sitzungen über das Internet
VPN	Virtual Private Network, Technologie zur sicheren und verschlüsselten Verbindung über ein unsicheres Netzwerk (Internet)
WAN	Wide Area Network, verbindet Netzwerke über große Entfernungen
Wi-Fi	Kabellose Technologie der Wi-Fi Alliance für langfristige Verbindungen mit größerer Reichweite
WLAN	Wireless LAN (allgemeiner Begriff für alle kabellosen Verbindungen)