

Leistungsbeschreibung Komfort-Anschluss Plus Glasfaser

1. Standardleistung

1.1. Vodafone Sprachanschluss

Die Vodafone GmbH (im folgenden Vodafone genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Sprachanschluss mit Internetzugang als Komfort-Anschluss Plus Glasfaser zur Verfügung. Bei dem zur Verfügung gestellten Anschluss handelt es sich um einen Anschluss eines Kooperationspartners oder Geförderter Ausbau & Projekte mit Ausbaupartnern.

Der Komfort-Anschluss Plus Glasfaser wird als Voice over IP (VoIP)-Anschluss mit dem Session Initiation Protocol (SIP) bereitgestellt. Dabei stehen zwei Nutzkanäle zur Verfügung, über die sowohl eingehende als auch ausgehende Sprach- und Faxverbindungen realisiert werden können. Zur Sicherstellung eines hohen Sicherheitsniveaus erfolgt die Sprachübertragung verschlüsselt über das Transport Layer Security (TLS)-Protokoll. TLS schützt die Signalisierungsdaten vor unbefugtem Zugriff und gewährleistet die Integrität der Kommunikation zwischen den Endpunkten. (Siehe Kapitel 2.1). Es können ausschließlich Faxe der Gruppe G3 (Standardfaxprotokoll für analoge Faxgeräte) via T.30 Protokoll gesendet und empfangen werden.

1.2. Bereitstellung

Vodafone behält sich vor, die Technologie und die Infrastruktur, die zur Erbringung der Leistung eingesetzt wird, zu ändern, sofern einer solchen Änderung keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen. Bei einer solchen Änderung, die z.B. aufgrund technischer oder regulatorischer Erfordernisse erfolgen kann, ist der Kunde im Rahmen des Zumutbaren zur Mitwirkung verpflichtet.

Der Kunde muss sicherstellen, dass die Verkabelung vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zur Glasfaser-Anschlussdose (Gf-TA) während der gesamten Vertragslaufzeit kostenlos und in einem funktionsfähigen Zustand bereitgestellt wird, der den aktuellen technischen Standards sowie gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entspricht. Hierzu vereinbart der Kooperationspartner mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung der In-house-Verkabelung und das Setzen einer Glasfaser-Anschlussdose (Gf-TA). Ist die Glasfaser-Anschlussdose (mit Glasfaser-ID) beim Kunden bereits installiert, ist kein Termin erforderlich. Die Glasfaser-ID (auch Home-ID genannt) wird ggf. zur Einrichtung und Registrierung des Glasfaser-Anschlusses benötigt und ist in der Regel auf einem Etikett auf der Glasfaser-Anschlussdose (Gf-TA) angebracht.

Der Aktivierungstermin wird dem Kunden im Willkommensbrief mitgeteilt. Bei einem Wechsel auf einen Komfort-Anschluss Plus Glasfaser kommt es zum Anschalttermin zu einer Anschlussunterbrechung. Bei einer solchen Änderung, die z.B. aufgrund technischer oder regulatorischer Erfordernisse erfolgen kann, ist der Kunde im Rahmen des Zumutbaren zur Mitwirkung verpflichtet.

1.3. Installation

1.3.1. Ausbau durch Kooperationspartner

Die enthaltene Installation der Glasfaserleitung bis zum Netzabschluss (je Kooperationspartner bis zur Glasfaser-Anschlussdose (Gf-TA) oder bis zum Glasfaser-Modem (ONT= Optical Network Termination) ist Bestandteil eines Komfort-Anschluss Plus Glasfaser-Vertrages. Die Glasfaser-Anschlussdose (Gf-TA) wird maximal 3 Meter hinter dem Hausübergabepunkt angebracht. In Mehrparteien-Häusern wird sie 3 Meter hinter der Eingangstür jeder Gebäudeeinheit platziert. Möchte der Kunde die Glasfaser-Anschlussdose an einer anderen Stelle gesetzt haben, muss der Eigentümer die Leitungswwege rechtzeitig vor dem Installationstermin vorbereiten. Notwendig sind z.B. Kabelleerrohre und Wandbohrungen. Der Leitungsweg darf dabei maximal 20 Meter lang sein.

Der technische Dienstleister des Kooperationspartners vereinbart mit dem Kunden zwei Termine. Einmal für den Hausanschluss inkl.

Hausübergabepunkt (HÜP) und einen weiteren für die hausinterne Verkabelung. Für den Fall, dass der Kunde nicht der Hauseigentümer ist, wird der Hausanschluss-Termin mit dem Eigentümer und die interne Verkabelung mit dem Kunden vereinbart. Ist der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anzutreffen, wird ein neuer Termin vereinbart. Der Kunde trägt die hierdurch der Vodafone entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer erneuten Anfahrt, es sei denn, der Kunde hat das Fehlschlagen des ersten Termins nicht zu vertreten. Die Bereitstellung des Glasfaser-Anschlusses ist nur zusammen mit einem Vertrag über ein Glasfaser-Produkt einschließlich der Buchung eines entsprechenden Tarifs möglich.

Zur Nutzung des Komfort-Anschluss Plus Glasfaser wird dem Kunden von Vodafone produktabhängig ein entsprechender Router leihweise zur Verfügung gestellt.

Je nach Kooperationspartner stehen für den Router auch weitere Optionen zur Verfügung, siehe Ziffer 1.3.3. Nutzt der Kunde ein kundeneigenes Endgerät, ist von ihm sicher zu stellen, dass dieses Endgerät mit dem Vodafone-Anschluss und der gebuchten Bandbreite kompatibel ist und insbesondere keine störenden Einflüsse auf das Vodafone-Netz und die übrigen Kunden bewirkt. Er ist dafür verantwortlich, die von Vodafone überlassenen Anschlussdaten in das kundeneigene Endgerät einzutragen. Ansonsten können die gebuchten Services nicht genutzt werden. Ferner ist der Kunde insbesondere auch für die Aktualisierung der herstellereigenen Software eines kundeneigenen Endgeräts zur Behebung etwaiger Sicherheitslücken selbst verantwortlich. Die genannten Bandbreitenwerte unter 3.3 gelten nur bei Verwendung eines von Vodafone überlassenen Endgerätes. Bei Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes können keine Aussagen über die real erreichbaren Bandbreiten getroffen werden.

1.3.2. Geförderter Ausbau & Projekte mit Ausbaupartnern

Das Installations-Paket Glasfaser ist Bestandteil eines Glasfaser-Vertrages beim geförderten Ausbau durch Vodafone sowie in Projekten durch Ausbaupartner und umfasst Basisinstallationsleistungen durch einen von Vodafone beauftragten Dienstleister zur Bereitstellung eines funktionsfähigen Glasfaser-Anschlusses innerhalb des Gebäudes. Vodafone vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Erbringung der Installationsleistungen, in der Regel ist dies der Anschalttag. Ist der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anzutreffen, wird ein neuer Termin vereinbart. Der Kunde trägt die hierdurch der Vodafone entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer erneuten Anfahrt, es sei denn, der Kunde hat diese nicht zu vertreten. Die bereitgestellte Vodafone Hardware ermöglicht den Anschluss von Endeinrichtungen (z.B. Telefon) zur Übertragung von Sprache und Daten und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Vodafone führt die Installation im Rahmen des unter Punkt 5. Installationspaket definierten Umfangs durch.

1.3.3. Vodafone Router-Angebot abhängig vom Standort und Kooperationspartner

Die Verfügbarkeit und Art des Vodafone Routers sind abhängig vom Standort und dem jeweiligen Kooperationspartner.

1.3.3.1 Kooperationspartner I (Deutsche Telekom)

Hardware	
Standard-Router mit integrierten Glasfaser-Modem (ONT)	Im Lieferumfang enthalten.
Standard-Router ¹	Im Lieferumfang enthalten.



Komfort-Anschluss Plus Glasfaser

Hardware	
Premium-Router mit integrierten Glasfaser-Modem (ONT)	Gegen Aufpreis bestellbar.
Premium-Router ¹	Gegen Aufpreis bestellbar.
Glasfaser-Modem (ONT)	Gegen Aufpreis bestellbar.

¹ Separates Glasfaser-Modem (ONT) erforderlich

Wahlweise kann der Kunde einen Premium-Router und ein Glasfaser-Modem (ONT) kostenpflichtig bestellen. Alternativ kann Vodafone auch einen Premium-Router mit integrierten Glasfaser-Modem (ONT) zu einem Einmalpreis bereitstellen. Wenn sich der Kunde im Glasfaser-Ausbaugebiet des Kooperationspartners I befindet, kann das Glasfaser-Modem (ONT) separat zugesendet werden. Der Kunde verpflichtet, das Glasfaser-Modem (ONT) zu installieren und der Kunde kann einen kompatiblen, IP-fähigen Router seiner Wahl daran anschließen. Der gekaufte Router verbleibt im Eigentum des Kunden.

1.3.3.2 Kooperationspartner II (Deutsche Glasfaser) III (OXG) und Geförderter Ausbau & Projekte mit Ausbaupartnern

Router	
Standard-Router	Im Lieferumfang enthalten
Premium-Router	Gegen Aufpreis bestellbar

Zur Nutzung des Komfort-Anschluss Plus Glasfaser wird dem Kunden von Vodafone bereits ein kostenloses Glasfaser-Modem (ONT) durch den Kooperationspartner oder durch Vodafone beim geförderten Ausbau sowie in Projekten mit Ausbaupartnern zur Verfügung gestellt. Wahlweise kann der Kunde einen Premium-Router zu einem Einmalpreis erhalten. Der gekaufte Router verbleibt im Eigentum des Kunden. Die gebuchten Leistungsmerkmale können vom Kunden mit dem bereitgestellten Router genutzt werden.

1.4. Pflichten des Kunden

Vodafone empfiehlt dem Kunden, vor Beginn der Arbeiten eines ggf. beauftragten Servicetechnikers am Kunden-PC oder Kunden-Notebook Sicherungskopien seines gesamten, auf dem PC oder Notebook genutzten und gespeicherten Datenbestands sowie der installierten Software anzufertigen. Vodafone übernimmt keine Haftung für Schäden, die auf eine nicht ordnungsgemäße Datensicherung durch den Kunden zurückzuführen sind. Weiter verpflichtet sich der Kunde, den für die Installation des Anschlusses erforderlichen Platzbedarf zur Verfügung zu stellen. In unmittelbarer Nähe der Installationsorte müssen für die Geräte (optischer Netzabschlusses und Router) funktionsfähige und abgesicherte Stromsteckdosen (Typ C oder Typ F) vorhanden sein.

1.5. Ausschluss

Nicht Bestandteil der Services sind die Beschaffung und Einrichtung von Hardware-Komponenten, Webdienstleistungen, Konfigurationen an Serversystemen und weiteren Betriebssystemen (wie z.B. Linux & Derivate). Der Anschluss bzw. die Konfiguration von TK-Anlagen gehört nicht zum Leistungsumfang von Vodafone. Unter bestimmten Voraussetzungen kann es sein, dass die Einrichtung aus sicherheitsrelevanten Bedingungen abgebrochen oder nicht durchgeführt werden kann. Dieser Fall tritt z.B. ein, wenn das Gerät offensichtlich einen soft- oder hardwareseitigen Defekt aufweist und/oder von einer Schadsoftware befallen ist. Die VDE-Standards müssen erfüllt sein.

1.6. Verbindungen

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch Vodafone Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen im Vodafone Netz werden von Vodafone mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 99,5 % im Jahresdurchschnitt hergestellt. Die Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers ist nicht möglich.

Durch technische Gegebenheiten anderer Anschlussvarianten und Telekommunikationsnetze können Übertragungsbandbreite und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein. Vodafone behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Vodafone dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist nicht Teil der geschuldeten Leistung.

Vodafone stellt Verbindungen zu bestimmten Dienstkennzahlen her. Die Verbindungen zu Dienstkennzahlen, die durch Vodafone hergestellt und abgerechnet werden, sind in der Preisliste für Sonderrufnummern enthalten. Im Interesse des Kundenschutzes stellt Vodafone Verbindungen zu 0900-Rufnummern bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her. Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung - insbesondere auch durch technische Vorkehrungen - vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.

1.7. Notruf

Notrufe mit vorangestellter Ortsnetzkennzahl (ONKZ)/ Vorwahl sind nicht möglich. Notrufe können ausschließlich mit der Ziffernfolge 110 oder 112 erfolgen. Die Notruffunktionalität kann nur sichergestellt werden, wenn der Anschluss an der angegebenen Anschlussadresse genutzt wird. Ein mit einem SIP-fähigen Endgerät von einem anderen Standort als dem bei der Beauftragung benannten Standort des Komfort-Anschluss Plus Glasfaser abgesetzter Notruf wird an die Leitzentrale des bei der Beauftragung benannten Standorts des Anschlusses, jedoch nicht an die Leitzentrale des aktuellen Kunden-Standorts übermittelt.

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall nicht möglich. Auch eine Veränderung der bei Auslieferung der bereitgestellten Hardware durch Vodafone vorgenommenen Konfiguration oder die Verwendung eines anderen Gerätes als der bereitgestellten Hardware kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht abgesetzt werden kann.

2. Leistungsmerkmale

2.1. Basisleistungsmerkmale

Der Vodafone Sprachanschluss bietet dem Kunden für alle Anschlussarten folgende Basisleistungen:

- **Rufnummern**

Sofern der Kunde nicht bereits über Teilnehmerrufnummern verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von Vodafone neue Teilnehmerrufnummern. Der Anschluss beinhaltet drei, auf Wunsch bis zu 10 Mehrgerätennummern, wobei die Vergabe fortlaufender Rufnummern nicht in allen Fällen möglich ist.

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers (CLIP)**

Bei am Kundenanschluss ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des Anrufers angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**

Die Rufnummer des Kundenanschlusses wird bei abgehenden Verbindungen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.

- **Anrufweiterschaltung (CF)**



Komfort-Anschluss Plus Glasfaser

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anruftewertschaltung (CFU)
- Anruftewertschaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden (CFNR)
- Anruftewertschaltung bei besetztem Anschluss (CFB)

• Rückfrage / Makeln (HOLD)

Während des Gesprächs kann der Kunde eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Gesprächspartnern wechseln (Makeln).

• Dreierkonferenz (3PTY)

Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.

• Anklopfen (CW)

Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer Anruf akustisch signalisiert.

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden genutzt werden, wenn diese von der Endeinrichtung (z.B. Telefon) des Kunden unterstützt werden.

2.2. Optionale Leistungsmerkmale

Vodafone bietet weitere zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung an. Soweit für die Nutzung und die Einrichtung bzw. Änderung Entgelte erhoben werden, sind diese in der Preisliste ausgewiesen.

• Unterdrückung der Rufnummernübermittlung (CLIR)

Der Kunde kann bei abgehenden Verbindungen die Übermittlung seiner Rufnummer an den Gesprächspartner dauerhaft (CLIR3) oder fallweise (CLIR2) unterdrücken. Diese Funktion wird bei der Wahl einer Notrufnummer aufgehoben.

• Weitere Rufnummern

Dem Anschluss können bis zu maximal 10 Mehrgerätennummern zugeordnet werden. Bis zu dieser maximalen Anzahl können weitere Vodafone Rufnummern nachträglich bereitgestellt werden.

• SIP-Rufnummern

Alle zugeordneten Rufnummern sind auch für die Verwendung von SIP-fähigen Telefonen geeignet.

• Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen (MCID)

Vodafone identifiziert Anschlüsse, von denen am Kundenanschluss ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

• Sperre eines oder mehrerer Rufnummernbereiche (CB)

Sperre von einem oder mehreren Rufnummernbereichen (z.B.: 0900, Ausland für abgehende Verbindungen; soweit technisch möglich)

2.3. Telefonbucheintrag

Vodafone leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrags in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen Vodafone Sprachanschluss, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen, sofern der Kunde bei Auftragserteilung nichts anderes wünscht.

3. Vodafone Internet

Vodafone ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet und das Übermitteln von IP-Paketen zwischen den an das Internet angeschlossenen Endgeräten (Smartphone, Tablet, Konsole, ...). Hierzu werden Übergänge zu weiteren IP-Netzen zur Verfügung gestellt. Ein

Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge besteht nicht. Der Komfort-Anschluss Plus Glasfaser ist nur in Verbindung mit Vodafone Internet erhältlich.

3.1. Mitwirkungspflichten des Kunden

Die am Kunden-Zugang zum Internet konkret erreichbaren Datenübertragungsraten sind von mehreren Faktoren abhängig, wie z.B. die Leistungsfähigkeit der Router des Kunden, die Übertragungsstrecke zwischen Router und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden-PCs, die verwendete Paketgröße/Frame, Anwendungen, Anzahl der Verbindungen, Inhouse Verkabelung, und kann von den angegebenen Werten abweichen.

Weiterhin ist die Übertragungsbandbreite während der Nutzung u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und von der Übertragungsbandbreite des angewählten Servers des jeweiligen Content-Anbieters abhängig.

Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass sämtliches kundeneigenes Equipment (wie Laptops, Hubs, Switches usw.) die Mindest-Systemanforderungen des Kundenanschlusses erfüllen muss, insbesondere bei FTTH-Anschlüssen, die Gigabitfähigkeit erfordern.

Der Betrieb der Vodafone Hardware sollte direkt am Netzabschluss des öffentlichen Netzes erfolgen.

Wenn der Kunde eigene Verlängerungen, Repeater, Access Points oder ähnliches hinter dem Netzabschluss einsetzt, geschieht dies auf eigene Gefahr. In diesem Fall ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, bei Serviceeinschränkungen den „Ursprungszustand“ wiederherzustellen oder gegebenenfalls defekte eigene Geräte auszutauschen.

Vodafone empfiehlt daher die von Vodafone bereitgestellte Hardware in der dafür vorgesehenen Art und Weise zu nutzen, zum Beispiel sollte die Vodafone Station nur gemäß Herstellerspezifikation betrieben werden.

Vodafone nimmt keine Verkehrsmanagement-Maßnahmen vor, die die Qualität des Internetzugangs, die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten beeinträchtigen. Um Engpässe zu vermeiden, behält Vodafone sich vor, Verkehrsmanagement-Maßnahmen einzuführen, um den Verkehrsfluss zu optimieren. Gleches gilt für Maßnahmen zur Sicherung der Integrität und Sicherheit des Netzes. Es gilt außerdem für Maßnahmen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erforderlich sind, z.B. für Katastrophenfälle.

Der Dienst „Sprache“ ist im Komfort-Anschluss Plus Glasfaser enthalten und kann priorisiert behandelt sein, um bestimmte Qualitätsparameter zu erfüllen. Aus der Nutzung des Dienstes resultierende Einschränkungen für den Internetzugang des Kunden ergeben sich aus der jeweiligen Dienstbeschreibung.

3.2. Kostenpflichtige Internetoptionen

Vodafone ermöglicht dem Kunden den Zugang zum Internet mit den nachfolgend zugeordneten Internetoptionen (abhängig von der technischen Realisierbarkeit). Soweit für die Nutzung und die Einrichtung bzw. Änderung Entgelte erhoben werden, sind diese in der Preisliste ausgewiesen. Vodafone behält sich die Art der Realisierungstechnologie für die einzelnen technischen Bandbreiten vor.

3.3. Internetoptionen für Komfort-Anschluss Plus Glasfaser

3.3.1. Ausbau durch Kooperationspartner* und Geförderter Ausbau & Projekte mit Ausbaupartnern

Bandbreite	Downstream (in Mbit/s)			Upstream (in Mbit/s)		
	Minimal	In der Regel	Maximal	Minimal	In der Regel	Maximal
Glasfaser Bandbreite 150	150	150	150	75	75	75



Komfort-Anschluss Plus Glasfaser

Bandbreite	Downstream (in Mbit/s)			Upstream (in Mbit/s)		
	Minimal	In der Regel	Maximal	Minimal	In der Regel	Maximal
Glasfaser Bandbreite 300	250	300	300	150	150	150
Glasfaser Bandbreite 600	500	550	600	300	300	300
Glasfaser Bandbreite 1000	700	850	1000	500	500	500

* Hinweis zu Kooperationspartner: Den für Ihren Standort relevanten Ausbaupartner erfahren Sie in Ihrer Auftragsbestätigung zum Auftrag.

3.4. Login-Name und Passwort

Die Zugangsdaten (Benutzername und Kennwort) und der Modem-Installationscode (MIC) werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Bei jedem Verbindungsaufbau meldet sich der Router automatisch mit dem Benutzernamen und Passwort an. Über erforderliche Änderungen des Benutzernamens wird der Kunde ebenfalls schriftlich informiert. Der Kunde ist nach Erhalt einer solchen Information verpflichtet, den Benutzernamen unverzüglich zu ändern. Bei Nichtvornahme der Änderung kann ein Verbindungsaufbau nicht sichergestellt werden. Im Falle eines Umzuges des Standorts oder bei Änderungen der Bandbreite muss der Router in der Regel zurückgesetzt und ggf. mit einem neuen MIC erneut in Betrieb genommen werden, den Vodafone dem Kunden zur Verfügung stellt.

3.5. Zugangsverfahren

Der Zugang erfolgt über PPPoE (Point to Point Protocol over Ethernet), die Authentisierung erfolgt je nach Anschlussvariante über CHAP (Challenge Handshake Authentication Protocol) oder PAP (Password Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird automatisch über den Vodafone Router initiiert.

3.6. Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des Internetzugangs eine IPv4-Adresse aus dem Vodafone IP-Adressraum zugewiesen. Im Standard wird dem Endgerät (Router) eine dynamische öffentliche IPv4-Adresse sowie parallel ein dynamischer IPv6/56 Präfix (Dual Stack) zugewiesen.

Es werden zwei Zuweisungsverfahren unterschieden: Dynamische IP-Adressvergabe oder Statische IP-Adressvergabe.

Dynamische IP-Adressvergabe

Ein eingeschalteter Router (z.B. Vodafone Router) baut beim Start automatisch eine Internet-Verbindung auf, die auch nach Ausschalten des Rechners bestehen bleiben kann. Bei jeder neuen Verbindungsaufnahme durch den Router wird eine neue IP-Adresse zugeordnet.

Statische IP-Adressvergabe (gegen Aufpreis optional)

Die Zuweisung einer festen IPv4- oder IPv6-Adresse wird anhand der Benutzerkennung durchgeführt. Pro Anschluss ist nur eine statische IP-Adresse buchbar.

Im Rahmen von Bandbreiten-Up- oder Downgrades wird ggf. sowie beim Umzug des Anschlusses zu einem anderen Standort in der Regel eine neue feste öffentliche IP-Adresse zugewiesen. Die originäre feste öffentliche IP-Adresse kann in diesem Fall nicht mehr eingesetzt werden.

4. Optionaler Vodafone-Techniker-Service (Ausbau durch Kooperationspartner)

4.1. Leistungen

Bei Beauftragung des optionalen, kostenpflichtigen Vodafone-Techniker-Service erbringt Vodafone dem Kunden Installationsleistungen zum beauftragten Produkt. Bei der Beauftragung eines Sprach-/Internetproduktes erhält der Kunde den kostenpflichtigen Vodafone-Techniker-Service Sprache/Internet, der verschiedene Basisinstallationsleistungen enthält und dem Kunden die Nutzung seines funktionsfähigen bereitgestellten Anschlusses (surfen und telefonieren) ermöglichen soll.

Neben den jeweiligen Basisinstallationsleistungen nimmt Vodafone nach Vereinbarung weitere kostenpflichtige Installationsleistungen vor. Die Installationen erfolgen in der Regel am Anschalttag, auf Wunsch des Kunden jedoch auch zu einem späteren Zeitpunkt. Der zu zahlende Betrag wird über die monatliche Vodafone-Rechnung abgerechnet.

Gegenstand der Services ist die Einrichtung von definierten Endgeräten.

Der Servicetechniker vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Erbringung der Installationsleistungen. Ist der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anzurecken, wird ein neuer Termin vereinbart. Der Kunde trägt die Vodafone hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer erneuten Anfahrt, es sei denn, der Kunde hat das Fehlschlagen des ersten Termins nicht zu vertreten.

Der Vodafone-Techniker-Service Sprache/Internet bietet dem Kunden folgende Leistungsbestandteile:

- Anfahrt/Abfahrt
- Grundkonfiguration der für den Anschluss vergebenen Rufnummern
- Installation und Konfiguration eines handelsüblichen Telefons oder Faxgerätes vom Typ G3
- Installation, ggf. Wandmontage des optischen Netzabschlusses (ONT) bis max. 1,5 m Entfernung von der „Glasfaser-Teilnehmeranschlussdose (Gf-TA)“
- Installation und Konfiguration des von Vodafone gelieferten Routers (z.B. einen Router mit integrierten Glasfaser-Modem (ONT) oder einen Router der per LAN/WAN mit dem Glasfaser-Modem (ONT) verbunden ist.)
 - Beim Kooperationspartner I (DTAG) wird der Router mit oder ohne integriertem Glasfaser-Modem (ONT) von Vodafone bereitgestellt. Der Vodafone-Techniker-Service wird die Registrierung des Glasfaser-Modems (ONT) durchführen und den Router in Betrieb nehmen.
 - Bei Kooperationspartner II (Deutsche Glasfaser) und Kooperationspartner III (OXG) wird das Glasfaser-Modem (ONT) vom Kooperationspartner bereitgestellt und registriert.
- Funktionsprüfung
 - Prüfung der Funktion des bereitgestellten Vodafone-Routers sowie der Sprach- und Internet-Verbindung anhand der LED-Anzeigen des Vodafone-Routers und anhand von Testanrufen (ein- und abgehend) über den Sprach-Anschluss und den Aufbau einer Internetseite über den Kunden-PC im Beisein des Kunden.
- Beratung WLAN-Einrichtung optimaler Router-Standort
- Einrichtung eines WLAN-Zugangs auf einem 2. und 3. Gerät wie Laptop, Tablet, Smartphone.

5. Installations-Paket Glasfaser (Geförderter Ausbau & Projekte mit Ausbaupartnern)

Das Installations-Paket Glasfaser ist ein wesentlicher Bestandteil eines Glasfaser-Vertrages im Rahmen des geförderten Ausbaus durch Vodafone sowie in Projekten mit Ausbaupartnern. Es umfasst die Basisinstallationsleistungen, die von einem durch Vodafone beauftragten Dienstleister erbracht werden, um einen funktionsfähigen Glasfaser-Anschluss innerhalb des Gebäudes bereitzustellen.

Vodafone vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Durchführung der Installationsleistungen, der in der Regel am Anschalttag stattfindet. Sollte der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anwesend sein, wird ein neuer Termin vereinbart. Die dadurch entstehenden zusätzlichen Kosten,



Komfort-Anschluss Plus Glasfaser

insbesondere die Kosten einer erneuten Anfahrt, trägt der Kunde, es sei denn, der Kunde ist nicht für die Terminverlegung verantwortlich.

Das Installations-Paket Glasfaser umfasst grundsätzlich folgende Leistungsbestandteile:

- Anfahrt/Abfahrt
- Installation von maximal 20 Meter Glasfaserkabel vom vorhandenen Glasfaser-Übergabepunkt im Haus bis zu einer Glasfaser-Dose in den Wohn- oder Geschäftsräumen. Die Glasfaser-Dose wird in 1,5 Meter Entfernung des Glasfaser-Modems (ONT) installiert. In seltenen Fällen wird (je nach Bedarf) das Glasfaser-Modem (ONT) direkt am Hausübergabepunkt angeschlossen, zum Beispiel in Einfamilienhäusern, wenn die Platzierung des Routers im Keller vorgesehen ist.
- Sollte auf Kundenwunsch eine längere Glasfaserleitung erforderlich sein, können die zusätzlichen Kosten dem Kunden bzw. der Kundin nach Aufwand in Rechnung gestellt werden.
- Die Verlegung des Glasfaserkabels erfolgt durch Aufputz-Kabelkanäle oder in bestehenden geeigneten Leerrohrkapazitäten. Für die Installation sind ggf. Wand- und Deckendurchbrüche notwendig (im Leistungsumfang enthalten).
- Installation des von Vodafone zum Anschluss gelieferten Routers, wenn zum Installationstermin vorhanden.
- Funktionsprüfung der installierten Komponenten und der bereitgestellten Vodafone-Geräte anhand der vorhandenen LED-Anzeigen

Im Rahmen der Standardvermarktung von Geförderter Ausbau & Projekte mit Ausbaupartnern -Glasfaseranschlüssen ist bei der Auftragserfassung eine ggf. bereits vorhandene Home-ID (Glasfaser-ID) verpflichtend anzugeben. Die korrekte Angabe der Home-ID ermöglicht eine automatisierte Prüfung der technischen Voraussetzungen am Standort. Sofern alle Voraussetzungen erfüllt sind, kann auf einen Techniker-Einsatz zur Erstinstallation (ONT – Optical Network Terminal) verzichtet werden. Dies führt zu einer effizienteren Bereitstellung und einer beschleunigten Aktivierung des Anschlusses.

5.1. Optionaler Experten Service

Beim optionalen "Experten Service" handelt es sich um eine einmalige Leistung zu einem in der jeweils gültigen Preisliste definierten Festpreis. Gegenstand des Services ist die Einrichtung von definierten Endgeräten in Zusammenhang mit den Produkten „Red Business Internet & Phone Glasfaser“. Der Experten Service Glasfaser umfasst folgende Leistungsbestandteile:

- Der „Experten-Service Glasfaser“ kann optional zum verpflichtenden „Vodafone Installationspaket“ dazu gebucht werden und beinhaltet folgende Leistung:
- Installation des Vodafone-Routers
- Anschluss eines Festnetz-Telefons
- WLAN-Zugang auf bis zu 3 Endgeräten einrichten (z.B. Laptop, Tablet, Smartphone)
- Empfehlungen für den optimalen WLAN-Empfang

6. Service Level Agreement

Störungen im Sinne des Service Level Agreement sind alle Ausfälle und Beeinträchtigungen eines Dienstes oder Anschlusses. Störungen werden von Vodafone unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörungsleistungen beseitigt. Ziel der Entstörung ist, dass der Kunde seinen Anschluss wieder nutzen kann.

Vodafone bietet den Service-Level Standard Advanced* gegen gesondertes Entgelt nach Vereinbarung an. Das Entgelt ist in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesen. Die nachfolgend dargestellten Service Level können nur bei Einsatz der durch Vodafone bereitgestellten Hardware gewährleistet werden. Im Falle einer Störung ist die von Vodafone erhaltene Hardware für Entstörungszwecke bereitzuhalten.

* Hinweis für Kooperationspartner I (Deutsche Telekom) buchbar.

6.1. Leistungen

Störungsmeldung

Es steht eine Hotline 24h / 365 Tage im Jahr für die Meldung zur Verfügung. Der Kunde kann seine Störungsmeldung auch online über Easy Ticket absetzen.

Entstörfrist

Die Entstörfrist ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahme von Vodafone und der Störungsbehebung.

Service Level	Entstörfrist
Service Level Standard	12 Stunden
Service Level Standard Advanced	8 Stunden

6.2. Service Level Standard

Störungen in Form eines vollständigen Leistungsausfalls werden von Vodafone in der Regel innerhalb der Entstörfrist von 12h behoben. Die Störungsbeseitigung erfolgt innerhalb der Servicezeiten werktags, d.h. Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 20:00 Uhr und samstags von 08:00 bis 15:00 Uhr. Kann die Störungsbearbeitung nicht bis zum Ende der Servicezeit abgeschlossen werden, setzt sich die Entstörfrist am folgenden Werktag um 8:00 Uhr fort. Für Störungen, bei denen der Dienst eingeschränkt ist, kann sich die Entstörfrist verlängern.

Wenn erforderlich, vereinbart Vodafone mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers (vormittags oder nachmittags) mit einer Genauigkeit von zwei Stunden. In diesen Zeitfenstern ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, sofern dies dem Kunden durch die Vodafone mitgeteilt wird. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörfrist als eingehalten.

6.3. Optionaler Service Level Standard Advanced

Störungen in Form eines vollständigen Leistungsausfalls werden von Vodafone in der Regel innerhalb der Entstörfrist von 8h behoben.

Für Störungen, bei denen der Dienst eingeschränkt ist, kann sich die Entstörfrist verlängern.

Wenn erforderlich, vereinbart Vodafone mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers mit einer Genauigkeit von zwei Stunden. Ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, teilt Vodafone dies dem Kunden mit. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörfrist als eingehalten.

6.4. Entstörfristen

Diese Vereinbarung zur Entstörfrist gilt nicht, wenn durch automatische Umschaltung auf von Vodafone bereitgestellte redundante Einrichtungen (z.B. Red Business Mobile Backup) die Nutzung des Anschlusses weiterhin möglich ist. Die Wiederherstellung des ursprünglichen Anschlusses erfolgt in diesem Fall innerhalb von 16 Stunden.

6.5. Zwischen- und Abschlussmeldung

Telefonische Meldungen setzen voraus, dass der Kunde eine Telefonnummer angibt, unter der er zum vereinbarten Zeitpunkt erreichbar ist. Der Kunde erhält bei Einsatz von Easy Ticket seine Meldungen auch optional über Easy Ticket.

- Service Level Standard

Der Kunde wird über die erfolgreiche Entstörung informiert.

- Optionaler Service Level Standard Advanced

Vodafone informiert den Kunden im Störungsfall nach ca. einer Stunde über den aktuellen Status der Störungsbearbeitung und es können jeweils Folgetermine für weitere Zwischenmeldungen vereinbart werden. Nach



Komfort-Anschluss Plus Glasfaser

Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung, in der ihm u.a. die Störungsursache und die von Vodafone ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden.

6.6. Verfügbarkeit

Es gelten folgende Anschlussverfügbarkeiten:

Service Level	Verfügbarkeit
Service Level Standard	98,5%
Service Level Standard Advanced	98,5%

Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Komfort-Anschluss Plus Glasfaser in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Das erste Betriebsjahr beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, das zweite Betriebsjahr zwölf Monate nach der betriebsfähigen Bereitstellung.

Ein Kundenanschluss ist als Zugang zum Vodafone-Netz für den Vodafone Komfort-Anschluss Plus Glasfaser Anschluss an einem Kundenstandort definiert, unabhängig von der Anzahl der an diesem Standort mit dem Kundenanschluss verbundenen Endgeräte.

Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn die Datenübertragung von diesem Standort in das Vodafone IP-Backbone möglich ist.

Wartungs-, Installations-, Tiefbau- und Umbauzeiten sind von der Gesamtnetzverfügbarkeit ausgeschlossen. Vodafone behält sich das Recht vor, nach vorheriger terminlicher Absprache mit dem Kunden (mindestens 7 Kalendertage vorher) den Betrieb eines Kundenanschlusses - außer werktags (Montag bis Freitag) von 6:00 bis 19:00 Uhr und samstags von 6:00 bis 14:00 Uhr - maximal einmal im Monat zu unterbrechen. Die Unterbrechungszeit darf 6 Stunden je Monat und je Anschluss nicht überschreiten.

7. Easy Ticket

Vodafone stellt allen Geschäftskunden das Online Service Tool „Easy Ticket“ zur Verfügung. Easy Ticket ist über die Adresse www.vodafone.de/1234 direkt über das öffentliche Internet erreichbar.

Mit Easy Ticket kann der Kunde web-basiert Störungsmeldungen erstellen, bearbeiten und schließen.

Nach der erfolgreichen Validierung / Anmeldung werden dem Benutzer alle seine Produkte (Anschlüsse / Services), sowie bereits gemeldete Störungen angezeigt.

Easy Ticket ist jederzeit, von überall und auf jedem Gerät mit Zugriff zum Internet nutzbar.

Weitere Informationen zu Easy Ticket und das Benutzerhandbuch finden Kunden hier: <https://www.vodafone.de/business/hilfe-support/easy-ticket.html>

Zugriff:

Login (ohne Benutzerdaten):

Easy Ticket kann ohne vorherige Registrierung genutzt werden.

Zum Schutz der Daten, müssen zur Anmeldung zwei von drei Informationen eingegeben werden.

Nach der erfolgreichen Validierung der eingegebenen Daten, werden dem Benutzer alle Produkte (Anschlüsse / Services) angezeigt, die sich unter der validierten Kundennummer befinden.

Expert Login (mit Benutzerdaten):

Für die Nutzung des Expert Logins ist eine Registrierung erforderlich. Hierbei wird der Benutzer als Administrator oder als Benutzer (PowerUser) angelegt. Administratoren besitzen die Berechtigung weitere Benutzer einzurichten, zu ändern oder zu löschen.

8. Persönlicher Ticketberater bei einer Störung

Vodafone stellt Geschäftskunden die Möglichkeit zur Verfügung einen persönlichen Ticketberater kostenlos direkt zu kontaktieren.

Der Service kann für alle Festnetz-Produkte genutzt werden. Status-Updates zum Ticket können jederzeit unter der Telefonnummer 0800 999 2 666 abgefragt werden. Der Kunde erhält eine E-Mail mit einer persönlichen PIN vom persönlichen Ticketberater nach erfolgreicher Freischaltung. Anschließend wird der Kunde direkt mit dem persönlichen Berater verbunden.