

Leistungsbeschreibung Komfort-Anschluss Plus LTE und Red Business Mobile Backup

1. Inbetriebnahme

Die Vodafone GmbH (im Folgenden „Vodafone“ genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Sprachanschluss sowie optional einen Internetzugang als Komfort-Anschluss Plus LTE zur Verfügung. Mit dem Red Business Mobile Backup kann bei Ausfällen des primären Festnetzanschlusses der Internetzugang über das Vodafone Mobilfunknetz genutzt werden.

Die bereitgestellte Hardware ermöglicht den Anschluss von Endeinrichtungen (z. B. Telefonen) zur Übertragung von Sprache und Daten und stellt den Zugang zum jeweiligen Teilnehmernetz sicher. Im Fall des Red Business Mobile Backup erfolgt die Aktivierung automatisch bei Ausfall der primären Verbindung. Die Nutzung des Red Business Mobile Backup ist ausschließlich in Verbindung mit einem der folgenden Festnetz-Produkte möglich:

- Komfort-Anschluss Plus (Regio)
- Komfort-Anschluss Plus Glasfaser
- Business Internet Regio
- Business Internet Glasfaser
- Red Business Internet & Phone Cable.

Je Festnetz-Produkt kann die Zusatzoption Red Business Mobile Backup nur einmal bestellt werden.

1.1. Bereitstellung Komfort-Anschluss Plus LTE

Der Zugang zum Internet und alle Sprachdienste basieren auf Mobilfunktechnologie. Die Nutzung ist auf den Bereich beschränkt, der durch die Anschlussadresse bestimmt wird. Die genaue Größe und Form dieses Bereichs hängen von den technischen und topografischen Bedingungen vor Ort ab. Der Umkreis kann bis zu 2 km Radius um die Anschlussadresse betragen.

Die konkret erreichbare Bandbreite ist abhängig von den Empfangsverhältnissen und den topographischen Bedingungen. Durch Witterungseinflüsse (z.B. Gewitter) können die Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

Bei einem Anstieg der Teilnehmerzahl innerhalb einer Funkzelle wird automatisch die Bitrate justiert, um die Qualität der Übertragung durch Einhaltung einer Reserve sicherzustellen. Dies kann zu einer kurzzeitigen Verbindungsunterbrechung führen.

Vodafone LTE-Produkte stehen nur in bestimmten Gebieten zur Verfügung. Diese teilt Vodafone dem Kunden auf Anfragen zu konkreten Adressen gerne mit. Vodafone behält sich vor, die Technologie und die Infrastruktur, die zur Erbringung der Leistung eingesetzt werden, 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.

1.2. Bereitstellung Red Business Mobile Backup

Eine Anleitung für die Selbstinstallation stellt Vodafone zum Download auf den Hilfe- & Support-Seiten unter www.vodafone.de/gk-downloads bereit.

Der Kunde ist verpflichtet, gemäß der Anleitung, das Red Business Mobile Backup ordnungsgemäß mit dem primären Festnetzanschluss-Router über die LAN-Schnittstelle (Gigabit Ethernet 1000Base-T, RJ-45, gemäß der technischen Spezifikation IEEE 802.3) zu verbinden. Dem Backup-Router liegt ein 2 Meter langes LAN-Kabel bei. Eine darüber hinausgehende LAN-Verkabelung ist durch den Kunden zu stellen.

1.3. Vodafone Hardware abhängig von der Netzverfügbarkeit am Standort

Zur Nutzung des Komfort-Anschluss Plus LTE und Red Business Mobile Backup wird dem Kunden von Vodafone produktabhängig ein entsprechender Standard-Router (Indoor) leihweise zur Verfügung gestellt. Dieser Router

verbleibt im Eigentum von Vodafone und ist vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben. Vodafone ist berechtigt, dem Kunden die Vodafone Hardware in Rechnung zu stellen, wenn keine Rückgabe durch den Kunden erfolgt. Wahlweise kann der Kunde einen Premium-Router (Outdoor) kostenpflichtig bestellen. Der Kunde ist verpflichtet diesen selbst zu installieren. Der gekaufte Router verbleibt im Eigentum des Kunden.

Zum Betrieb des Services wird eine Vodafone SIM-Karte bereitgestellt. Diese ist durch den Kunden in den Router einzustecken und mit einer PIN zu schützen. Das Mobile Backup ist mit einer Ethernet-LAN-Schnittstelle ausgestattet und wird mit dem primären Router zum Festanschluss verbunden.

Hardware

Standard-Router (Indoor)	Im Lieferumfang enthalten
Premium-Router (Outdoor)	Gegen Aufpreis als Kaufgerät

1.4. Backup-Verbindung

Bei einem Ausfall der Anbindung über das in Ziffer 1 aufgeführte Festnetz-Produkt stellt das Produkt Red Business Mobile Backup einen auf Mobilfunktechnologie basierenden Ersatzweg für den Internetzugang zur Verfügung.

Der Verbindungsauflauf erfolgt automatisch nach Ausfall der primären Anbindung und bleibt bestehen, bis die Störung behoben ist. Nach Behebung der Störung wird die Backup-Verbindung automatisch abgebaut und der IP-Traffic wieder über die primäre Anbindung gesendet. Die Steuerung der Verbindungen sowie deren Auf- und Abbau wird vom primären Router zum Festanschluss gesteuert.

Für die Nutzung des Produkts muss 4G am Standort des Routers verfügbar sein. Mobilfunkzugänge sind nicht überall verfügbar. Vodafone informiert auf Anfrage über die Verfügbarkeit am Standort des Routers.

Im Backup-Fall wird die Verbindung zum Internet über den Backup-Router über eine öffentliche IPv4-Adresse, die von der Adresse der primären Anbindung abweicht, bereitgestellt. IPv6 wird über die Backup-Verbindung nicht unterstützt. Die Nutzung des Routers oder der SIM-Karte sowie des dem Kunden bereitgestellten Inklusivvolumens über die Backup-Funktion hinaus ist nicht gestattet. Die Nutzung ist ausschließlich an der Adresse der primären Internetverbindung erlaubt. Ein Verstoß hiergegen stellt eine missbräuchliche Nutzung dar, welche Vodafone zu den in Ziffern 4.3 bis 4.5 der AGB beschriebene Maßnahmen berechtigt. Sprachverbindungen mit dem Backup-Router über das Vodafone Sprachnetz werden gemäß Tarif Phone S der Preisliste in Ziffer 2 Komfort-Anschluss Plus LTE abgerechnet.

1.5. Einrichtung des Komfort-Anschluss Plus LTE

Die Grundkonfiguration erfolgt durch den Kunden über den Installationsassistenten. Die Authentisierung erfolgt über eine SIM-Karte durch Eingabe des von Vodafone bereitgestellten PIN und Super-PINs.

Der Verbindungsauflauf wird ausschließlich durch den Kunden initiiert. Der Zugang für die Daten- und Sprachkommunikation erfolgt über zwei separate APNs (Access Point Name).

2. Vodafone Sprachanschluss

Der Komfort-Anschluss Plus LTE und Red Business Mobile Backup Phone S wird paketvermittelt mit zwei Nutzkanälen als Voice over Internet Protocol (VoIP) Anschluss mit Protokoll SIP (Session Initiation Protocol) bereitgestellt, um ankommende sowie abgehende Sprach- und Faxverbindungen darüber zu realisieren. Andere Verbindungen, wie beispielsweise Modem-verbindungen, werden nicht unterstützt.

Es können ausschließlich Faxe der Gruppe G3 (Standard Faxprotokoll für analoge Faxgeräte) via T.30 Protokoll gesendet und empfangen werden.

¹Siehe Preisliste

2.1. Red Business Mobile Backup Phone S

Der Red Business Mobile Backup kann paketvermittelt mit zwei Nutzkanälen als Voice over Internet Protocol (VoIP) Anschluss mit dem Protokoll SIP (Session Initiation Protocol) bereitgestellt werden. Dies ermöglicht es, sowohl ankommende als auch abgehende Sprachdienste über den S-Tarif¹ zu realisieren. Mit dem S-Tarif¹ sind Gespräche über das Mobile Backup nicht kostenfrei.

In Ausnahmefällen, wie einem längeren Ausfall des Festnetzanschlusses, bietet Vodafone die Möglichkeit, über das Mobile Backup zu telefonieren, um die Erreichbarkeit der Kunden sicherzustellen. Über die Kundenbetreuung können zusätzliche Tarifoptionen, wie Flatrates für Gespräche ins Festnetz oder Mobilfunknetz, gebucht werden. Diese Tarifoptionen sind erst nach der Bereitstellung des Red Business Mobile Backups buchbar.

¹Siehe Preisliste

2.2. 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 97,0% im Jahres-Durchschnitt hergestellt. Die Auswahl eines anderen Verbindungsnetzbetreibers ist nicht möglich.

Vodafone behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummergruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Vodafone dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

Vodafone stellt Verbindungen zu bestimmten Dienstekennzahlen her. Die Verbindungen zu Dienstekennzahlen, 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.

2.3. 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 LTE 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. Eine Veränderung der bei Auslieferung der bereitgestellten Hardware durch Vodafone vorgenommenen Konfiguration oder die Verwendung eines anderen Gerätes als der bereitgestellten Hardware hat zur Folge, dass ein Notruf nicht abgesetzt werden kann.

2.4. Leistungsmerkmale

2.4.1. 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 Mehrfachrufnummern, 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)**

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 Anrufweiterschaltung (CFU)
- Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden (CFNR)

Anrufweiterschaltung 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 durch ein akustisches Signal angezeigt.

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

2.4.2. 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 Mehrfachrufnummern zugeordnet werden. Weitere Vodafone Rufnummern können nachträglich bereitgestellt werden.

- **SIP-Rufnummern**

Alle zugeordneten Rufnummern sind 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)

2.5. 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 Auftragerteilung nichts anderes wünscht.

3. Vodafone Internet

Vodafone ermöglicht das Übermitteln von IP-Paketen zwischen den an das Internet angeschlossenen Rechnern. 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 LTE ist nur mit Vodafone Internet erhältlich.

3.1. Internetzugang

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.

Nutzt der Kunde zusätzlich zum Internetzugang weitere Zusatzdienste wie z.B. Sprach-Dienste, können diese priorisiert behandelt sein, um bestimmte Qualitätsparameter zu erfüllen. Aus der Nutzung der Dienste können sich Einschränkungen für den Internetzugang des Kunden ergeben.

Unabhängig von der Anschaltetechnologie beeinflussen Faktoren, wie zum Beispiel die Leistungsfähigkeit der Hardware des Kunden, die Übertragungsstrecke zwischen Hardware (z.B. Router) und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden-PCs, die verwendete Paketgröße/Frame Länge, die Anzahl der Verbindungen und die Browsereinstellungen des Kunden die am Internet-Zugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit.

Weiterhin ist die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Contentanbieters abhängig.

3.2. 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.

3.2.1. Internetoptionen für Komfort-Anschluss Plus LTE

Vodafone ermöglicht dem Kunden den Zugang zum Internet über Mobilfunktechnologie in den nachfolgend zugeordneten Anschlussvarianten (abhängig von der technischen Realisierbarkeit).

Internetoption	techn. Bandbreite	Highspeed-Inklusiv-Volumen	Downstream in Mbit/s	Upstream in Mbit/s
Internet 7,2 (Down-/Upstream bis 7,2/1,4 Mbit/s)	3,6 ¹ 7,2	5 ¹ GB 10 GB	bis zu 3,6 ¹ bis zu 7,2	bis zu 0,72 ¹ bis zu 1,4
Internet 21,6 (Down-/Upstream bis 21,6/5,7 Mbit/s)	21,6	25 GB	bis zu 21,6	bis zu 5,7
Internet 50 (Down-/Upstream bis 300/100 Mbit/s) ²	300 ²	300 GB	bis zu 300 ²	bis zu 100 ²

¹Bei der Anschlussvariante Internet 7,2 kann es aufgrund der Empfangsverhältnisse und topographischen Bedingungen am Anschlussstandort zu einer geringeren technischen Bandbreite kommen.

²Je nach Standort, Netzarbeitung, Verfügbarkeit und dem Einsatz eines Indoor- oder Outdoor-Routers können die Download-Geschwindigkeiten von bis zu 300 Mbit/s sowie die Upload-Geschwindigkeiten von

bis zu 100 Mbit/s variieren. Die tatsächliche Übertragungsrate hängt von den spezifischen Bedingungen vor Ort ab.

3.2.2. Backup-Bandbreiten und Datenvolumen Red Business Mobile Backup

Im Backup-Fall ist die Internetanbindung auf die verfügbare Bandbreite des Mobilfunknetzes beschränkt. Es werden folgende Bandbreiten unterstützt:

Bandbreiten für den Red Business Mobile Backup	techn. Bandbreite ¹	Inklusiv-Volumen	Downstream in Mbit/s	Upstream in Mbit/s
Red Business Mobile Backup (Down-/Upstream bis 300/100 Mbit/s) ¹	300 ¹	300 GB ²	bis zu 300 ¹	bis zu 100 ¹

¹Je nach Standort, Netzarbeitung, Verfügbarkeit und dem Einsatz eines Indoor- oder Outdoor-Routers können die die Download-Bandbreite von 300 Mbit/s sowie die Upload-Bandbreite bis zu 100 Mbit/s variieren. Die tatsächliche Übertragungsrate hängt von den spezifischen Bedingungen vor Ort ab.

²Das initiale Datenvolumen beträgt 300 GB pro Monat. Bei Überschreitung wird die Datenrate auf 0,384 Mbit/s reduziert. Über die Vodafone Service-Hotline kann zusätzliches Datenvolumen ohne Bandbreitenbeschränkung kostenfrei nachgebucht werden. Bis zum Erreichen des monatlichen Inklusiv-Volumens wird die maximal verfügbare Bandbreite bereitgestellt. Instant Messaging und E-Mails sind weiterhin nutzbar, jedoch sind Downloads, das Laden von Internet-Seiten sowie Audio- und Video-Streaming-Dienste stark eingeschränkt.

In Abhängigkeit vom gewählten Tarif und der technischen Realisierbarkeit wird bis zum Erreichen eines monatlichen Inklusiv-Volumens die maximal verfügbare Bandbreite zur Verfügung gestellt.

3.3. Teilinbetriebnahme über Red Business Mobile Backup

Nach Vereinbarung kann der Router bereits vor der Bereitstellung der primären Anschlussleitung für einen Zugang ins Internet über das Mobilfunknetz genutzt werden. Die Teilinbetriebnahme kann für einen Neuauftrag und beim Umzug bestellt werden. Der Kunde erhält unmittelbar nach Bereitstellung das Red Business Mobile Backup Phone S¹.

Auf Wunsch kann Red Business Mobile Backup jederzeit in einen Komfort-Anschluss Plus LTE zu den dort gültigen Konditionen³ mit einer neuen Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten umgewandelt werden.

¹Siehe Preisliste Ziffer 1 & 2

4. Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des Internetzugangs eine IPv4-Adresse aus dem Vodafone IP-Adressraum zugewiesen.

Zum Einsatz kommt das folgende IP-Adress-Zuweisungsverfahren

Dynamische IP-Adressvergabe (Komfort-Anschluss Plus LTE und Red Business Mobile Backup)

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

statische IP-Adressvergabe Komfort-Anschluss Plus LTE (gegen Aufpreis optional)

Die Zuweisung einer festen IPv4-Adresse wird anhand der Benutzerkennung durchgeführt. Pro Anschluss ist nur eine statische IP-Adresse buchbar. Bei Buchung der festen IP-Adresse ist keine dynamische IP-Adresse statt der festen IP-Adresse nutzbar.

Im Rahmen von Bandbreiten-Updates oder Bandbreiten-Downgrades, eines Technologiewechsels und Umzugs des Anschlusses zu einem anderen Standort wird in der Regel eine neue feste öffentliche IPv4-Adresse zugewiesen. Die originäre feste öffentliche IP-Adresse kann in diesem Fall nicht mehr eingesetzt werden.

5. Service Level Agreement Komfort-Anschluss Plus LTE

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. Die nachfolgend dargestellten Service Level können nur bei Einsatz der durch Vodafone bereitgestellten Hardware gewährleistet werden. Im Falle einer Störung ist die von Vodafone erhaltenen Hardware für Entstörungszwecke bereitzuhalten.

5.1. Leistungen

• Störungsmeldung

Es steht eine Hotline 24h / 365 Tage im Jahr für die Meldung zur Verfügung. Sofern gebucht, kann der Kunde seine Störungsmeldung auch optional über Web-Ticket absetzen.

• Entstörfrist

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

• 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 08:00 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 08:00 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 Zeitspannen ist die Mitwirkung des Kunden erforderlich, sofern dies dem Kunden durch Vodafone mitgeteilt wird. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörfrist als eingehalten.

• Zwischen- und Abschlussmeldung

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

Der Kunde wird über die erfolgreiche Entstörung informiert.

6. 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 Produkte (Anschlüsse / Services), sowie bereits gemeldete Einschränkungen 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.

7. Vodafone Techniker-Service

7.1. Leistungen

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

Neben den jeweiligen Basisinstallationsleistungen nimmt Vodafone nach Vereinbarung weitere 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 Vodafone Rechnung eingezogen. 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 anzutreffen, 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 diese nicht zu vertreten.

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

- Anfahrt/ Abfahrt
- Installation
- Grundkonfiguration von bis zu 6 für den Anschluss vergebenen Rufnummern
- Installation und Konfiguration eines handelsüblichen Telefons oder Faxgerätes vom Typ G3
- Installation und Konfiguration von Vodafone zum Anschluss gelieferter Hardware
- Einrichtung der Internetverbindung auf einem Kunden-PC. Dies beinhaltet den Anschluss des Kunden-PC an die bereitgestellte Vodafone Hardware mittels der beim Kunden vorhandenen, standardmäßig mit den Geräten ausgelieferten Geräteanschlusskabel oder in Funkreichweite der genannten Geräte, sofern diese eine drahtlose Verbindung zum PC ermöglichen.
- Funktionsprüfung
- Prüfung der Funktion der bereitgestellten Vodafone Hardware sowie der Sprach- und Internet-Verbindung anhand der LED-Anzeigen der Vodafone Hardware und anhand von Testanrufen (ein- und abgehend) über den Sprachanschluss und den Aufbau einer Internetseite über den Kunden-PC.
- Beratung WLAN-Einrichtung optimaler Router-Standort
- Einrichtung eines WLAN-Zugangs auf einem 2. und 3. Gerät wie Laptop, Tablet, Smartphone

7.2. Leistungen Red Business Mobile Backup

Der Service umfasst die Montage des Backup-Routers (Wandmontage innen oder Klebemontage am Fenster oder an der Außenfassade), den Anschluss an den Primärrouter mit einem bereitgestellten LAN-Kabel und die Inbetriebnahme. Ein 2 Meter langes LAN-Kabel ist im Lieferumfang enthalten. Weitere LAN-Kabel müssen vom Kunden bereitgestellt werden.

7.3. Weitere Installationsleistungen

Vodafone erbringt nach Vereinbarung folgende weitere Installationsleistungen:

- Installation einer PCI-Netzwerkplatine/ USB-Netzwerkadapter
- Konfiguration des Internetzugangs für jeden weiteren PC
- Einrichtung von weiteren Rufnummern

- Konfiguration eines kundeneigenen Terminal-Adapters, der nicht durch Vodafone geliefert wurde.
- Einrichtung von MS-Outlook am Kunden-PC

7.4. Voraussetzungen für die Leistungserbringung auf Kundenseite

Voraussetzung für die Leistungserbringung sind auf Kundenseite ein funktionsfähiger netzwerkfähiger PC oder Notebook mit mindestens 8 GB RAM, mindestens 500 GB freiem Festplattenspeicher oder SSD, sowie die Installation und der Betrieb eines aktuellen Microsoft Windows Betriebssystems (Windows 10 oder neuer) auf dem Kunden-PC. Eine stabile Internetverbindung ist ebenfalls erforderlich.

Sollten die durch den Servicetechniker zu installierende Vodafone Hardware oder die zu installierenden Geräte zum vereinbarten Installationstermin nicht vorliegen oder die vorstehenden Voraussetzungen der Leistungserbringung nicht gegeben sein, wird ein neuer Installationstermin vereinbart. Der Kunde trägt die Vodafone hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer zusätzlichen Anfahrt, sofern er das fehlende Vorliegen zu vertreten hat. Die Services beziehen sich auf die Gerätetypen/Klassen Smartphones, Tablets, Notebooks & PCs unter Verwendung der jeweils

aktuellen Betriebssystemversionen von Android, Windows und Apple OS. Die Geräte müssen die gängigen WiFi Sicherheitsstandards unterstützen.

7.5. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, vor Beginn der Arbeiten des 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.

7.6. 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 ISDN-Endgeräten oder TK-Anlagen ist ausgeschlossen. 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.