

Leistungsbeschreibung Komfort-Anschluss Plus Regio

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 Regio zur Verfügung.

Der Komfort-Anschluss Plus Regio wird 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.

- Der Anschluss wird immer in Kombination mit einem DSL-Anschluss bereitgestellt. Bei einer reinen Sprachnutzung ist die Nutzung des Internets z.B. zum Surfen nicht möglich. Hierzu muss eine Internetoption gebucht werden.

Wird am zusammen mit dem Komfort-Anschluss Plus Regio genutzten Internetzugang nur eine Bandbreite mit einem DSL-Upstream von bis zu 192 Kbit/s zur Verfügung gestellt, kann die Leistungsfähigkeit des Anschlusses bei der gleichzeitigen Nutzung von 2 Sprachkanälen beeinträchtigt werden und die gleichzeitige Versendung von zwei Faxen ist nicht möglich.

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

1.2. Bereitstellung

Die Bereitstellung des Anschlusses erfolgt über Festnetztechnologie.

Vodafone stellt eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen technischen Übergabepunkt am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zur Telekommunikationsanschlusseinheit (TAE-Dose) in seinen Räumen einschließlich einer solchen TAE-Dose für die Dauer der Vertragslaufzeit unentgeltlich und in funktionsfähigem, dem Stand der Technik und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechenden Zustand zur Verfügung zu stellen. Vodafone vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des Sprachanschlusses.

Bei einem Wechsel auf einen Komfort-Anschluss Plus Regio kommt es zum Anschalttermin zu einer Anschlussunterbrechung, die teilweise 6 Stunden überschreiten kann.

Der Komfort-Anschluss Plus Regio, steht nur in bestimmten Gebieten zur Verfügung. Diese teilt Vodafone dem Kunden auf Anfrage gerne mit.

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.

1.3. Installation

Zur Nutzung des Komfort-Anschluss Plus Regio wird dem Kunden von Vodafone produktabhängig eine entsprechende Hardware leihweise zur Verfügung gestellt. Diese Hardware verbleibt im Eigentum von Vodafone und ist vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben.

Die gebuchten Leistungsmerkmale können vom Kunden mit der bereitgestellten Hardware genutzt werden. Sofern der Kunde andere Hardware (z.B. DSL-Router/Modem) einsetzt, können Einschränkungen nicht ausgeschlossen werden.

Sie wird in der Regel an die TAE-Dose in den Räumen des Kunden angeschlossen. Die Installation führt der Kunde selbstständig durch.

Sofern gewünscht, installiert Vodafone beim Kunden gegen Entgelt die bereitgestellte Hardware in der Nähe des Netzabschlusses (z.B. TAE-Dose). Befindet sich die Hardware nicht in der Nähe des Netzabschlusses (Anschlusskabellänge 1,5 Meter), führt Vodafone die notwendigen Installationsarbeiten auf Wunsch des Kunden durch. Diese zusätzlichen Arbeiten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

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. Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Vodafone Sprachanschlusses stehen, führt Vodafone auf Wunsch des Kunden durch. Diese Arbeiten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

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. Weiterhin ist er selbst für die Konfiguration des Endgeräts verantwortlich. Seine Rufnummer(n) und die notwendigen Zugangsdaten erhält der Kunde im Willkommensbrief mitgeteilt. Er ist dafür verantwortlich, die von Vodafone weiter überlassenen Anschlussdaten in das kundeneigene Endgerät einzutragen. Ansonsten kann die Telefon- und damit auch die Notrufnummer 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 oben genannten Bandbreitenwerte gelten nur bei Verwendung eines von Vodafone überlassenen Endgerätes. Bei Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes können keine Aussagen über die real erreichbaren Geschwindigkeiten getroffen werden.

1.4. 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 Jahresdurchschnitt hergestellt.

Die Auswahl eines Verbindungsnetzbetreibers ist nicht möglich.

Durch technische Gegebenheiten anderer Anschlussvarianten und Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit 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 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.

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 Regio 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 durch Vodafone vorgenommenen Konfiguration der bereitgestellten Hardware 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 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.

2.2. 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)

2.3. 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 Internetoption

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 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.

3.1. Bereitstellung

Vodafone stellt einen Zugang zum Internet über Festnetztechnologie bereit, wenn der ermittelte Dämpfungswert der Teilnehmeranschlussleitung nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen DSL-Zuganges ermöglicht.

Die am Zugang zum Internet des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist durch die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden, insbesondere durch die sog. Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung -gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Haupt-verteiler- und dem Leitungsdurchmesser errechnet, bedingt.

Die Vodafone Internetoptionen stehen nur in bestimmten Gebieten zur Verfügung. Diese teilt Vodafone dem Kunden auf Anfrage gerne mit.

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. Vorleistungen werden teilweise durch einen Vorlieferanten bereitgestellt.

Unabhängig von der Anschalte Technologie beeinflussen weitere Faktoren, wie zum Beispiel das sogenannte Nebensprechen durch andere Teilnehmer oder die Leistungsfähigkeit der Hardware des Kunden, die Übertragungsstrecke zwischen Hard-ware (z.B. DSL 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 und von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Content-Anbieters abhängig.



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. Gleiches 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. Erwirbt 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 resultierende Einschränkungen für den Internetzugang des Kunden ergeben sich bei Buchung der Dienste aus der jeweiligen Dienste-Beschreibung.

3.2. Internetoptionen

Der Komfort-Anschluss Plus Regio ist wahlweise mit einem Zugang zum Internet buchbar. 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 wie beispielsweise ADSL oder VDSL für die einzelnen technischen Bandbreiten vor.

3.2.1. Internetoptionen für Komfort-Anschluss Plus Regio

Vodafone ermöglicht dem Kunden den Zugang zum Internet mit den nachfolgend zugeordneten Internetoptionen (abhängig von der technischen Realisierbarkeit):

Bandbreite	Technische Bandbreite	Downstream (in Mbit/s)			Upstream (in Mbit/s)		
		Minimal	Normalerweise	Maximal	Minimal	Normalerweise	Maximal
DSL Bandbreite 16	2 ²	1 ²	1,6	2 ²	0,1 ²	0,3	0,5 ²
	6 ²	2 ²	4,2	6 ²	0,5 ²	0,6	2,8 ²
	16	6	9,8	16	0,7	1	2,8
DSL Bandbreite 50	25 ²	16,7 ²	23,5	25 ²	1,6 ²	8	10 ²
	50	27,9	47	50	2,7	16	20
DSL Bandbreite 100	100	54	87	100	20	37	40
DSL Bandbreite 250	175 ²	105	147	175	20	37	40
	250	175	210	250	20	37	40

² Rückfall-Bandbreiten auf Basis der Downstream-Bandbreite, falls die gewünschte Bandbreite aufgrund der Leitungsdämpfung oder anderer Qualitätsbeeinträchtigungen der Leitung nicht realisiert werden kann. Je Sprachkanal besteht bei Nutzung ein Bandbreitenbedarf von bis zu 0,1 Mbit/s des Down- und Upstreams.

3.3. Login-Name und Passwort

Bei jedem Verbindungsaufbau muss sich der Kunde mit seinem Benutzernamen anmelden und über sein Kennwort authentifizieren. Benutzername und Kennwort werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. 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 sicher-gestellt werden.

3.4. Zugangsverfahren

Der Zugang erfolgt über PPPoE (Point to Point Protocol over Ethernet), die Authentisierung erfolgt wahlweise über CHAP (Challenge Handshake

Authentication Protocol) oder PAP (Password Authentication Protocol). Der Verbindungsaufbau wird ausschließlich durch den Kunden initiiert.

3.5. Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des Internetzugangs eine IP-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. Es kommen folgende IP-Adress-Zuweisungsverfahren zum Einsatz:

- Dynamische IP-Adressvergabe oder

Ein eingeschalteter Router (z.B. Vodafone DSL-Router) baut beim Start des Rechners automatisch eine Internet-Verbindung auf, die auch nach Ausschalten des Rechners bestehen bleiben kann. Bei jeder neuen Verbindungsaufnahme durch den DSL-Router wird eine neue IP-Adresse zugeordnet. Dem Router wird eine dynamische öffentliche IPv4-Adresse sowie parallel ein dynamischer IPv6/56 Präfix (Dual Stack) zugewiesen.

- Optionale kostenpflichtige statische IP-Adressvergabe

Die Zuweisung einer festen IP-Adresse wird anhand der Benutzererkennung durchgeführt. Pro Anschluss ist nur eine statische IP-Adresse buchbar. Bei Buchung der festen IP-Adresse ist die dynamische IP-Adresse wahlweise weiterhin statt der festen IP-Adresse nutzbar. Die Zuweisung von festen öffentlichen IP-Adressen wird anhand der Benutzererkennung durchgeführt. Es wird eine feste öffentliche IPv4 Adresse bereit-gestellt. Parallel steht auch ein festes statisches IPv6/56 Präfix (Dual Stack) zur Verfügung.

Im Rahmen von Bandbreiten-Upgrades oder Bandbreiten-Downgrades, eines Technologiewechsels und Umzugs des Anschlusses zu einem anderen Standort wird 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. 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 classic plus 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.

4.1. 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 Easy-Ticket absetzen.

Entstörfrist

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

4.2. Service Level Standard/classic

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 Samstag in der Zeit von 06:00 bis 20:00 Uhr. Kann die Störungsbearbeitung nicht bis zum Ende der Servicezeit abgeschlossen werden, setzt sich die Entstörfrist am folgenden Werktag um 06:00 Uhr fort. Für Störungen, bei denen der Dienst eingeschränkt ist, kann sich die Entstör-frist 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.

4.2.1. Optionaler Service Level classic plus

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

Die Störungsbeseitigung erfolgt 24h am Tag / 365 Tage im Jahr.

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.

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.

4.2.2. 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.

Optionaler Service Level classic plus

Vodafone informiert den Kunden im Störfall nach ca. einer Stunde über den aktuellen Status der Störungsbearbeitung und es können jeweils Folgetermine für weitere Zwischenmeldungen vereinbart werden. Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung, in der ihm u.a. die Störungursache und die von Vodafone ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden.

4.3. Verfügbarkeit

Die jährliche Anschlussverfügbarkeit ist 98,5%. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) durchschnittliche Verfügbarkeitszeit des Vodafone Komfort-Anschluss Plus Regio Anschlusses 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 Anschluss gilt als verfügbar, wenn die Datenübertragung von diesem Standort in das Vodafone IP-Backbone bzw. die Telefonie 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.

5. 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.

6. Kostenloser Persönlicher Berater

Vodafone stellt Geschäftskunden die Möglichkeit zur Verfügung einen persönlichen kostenlosen Berater direkt zu kontaktieren.

Der Service kann für alle Festnetz-Produkte genutzt werden. Die Ticketnummer des Kunden wird für die Hotline 0800 999 2 66 freigeschaltet. Der Kunde erhält eine E-Mail mit einer persönlichen PIN vom persönlichen Berater nach erfolgreicher Freischaltung. Anschließend wird der Kunde direkt mit dem persönlichen Berater verbunden.

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, 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 bietet dem Kunden folgende Leistungsbestandteile:

- Anfahrt/ Abfahrt
- Installation
- Grundkonfiguration von bis zu 6, für den Anschluss vergebenen Rufnummern
- Installation, ggf. Wandmontage, der Hardware (bis 1,5 m Entfernung von der TAE-Dose (nur bei Anschaltung über Festnetztechnologie relevant) bzw. in Funkreichweite der Hardware)
- 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.

- 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. Weitere Installationsleistungen

Vodafone erbringt nach Vereinbarung folgende weitere Installationsleistungen:

- Installation einer PCI-Netzwerkkarte/ USB-Netzwerkadapter
- Konfiguration des Internetzugangs für jeden weiteren PC
- Einrichtung von weiteren Rufnummern
- Konfiguration eines kundeneigenen Terminal -Adapters, der nicht durch Vodafone geliefert wurde.
- Verlegen von zusätzlicher Inhouse-Verkabelung (TAE/RJ45-Dosen, Befestigungsmaterial, inkl. Material zwischen Splitter, Vodafone Hardware und Kunden PC) sowie gegebenenfalls Korrektur der vom Kunden vorgenommen In-house-Verkabelung.
- Einrichtung von MS-Outlook am Kunden-PC

7.3. Voraussetzungen für die Leistungserbringung auf Kundenseite

Voraussetzung für die Leistungserbringung sind auf Kundenseite ein funktionsfähiger netzwerkfähiger PC (Ethernet-Karte) oder Notebook mit mindestens 64 MB RAM, mindestens 120 MB freiem Festplattenspeicher und CD-ROM Laufwerk sowie die Installation und der Betrieb eines verbreiteten Microsoft Windows Betriebssystems auf dem Kunden-PC. 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.

Es muss die Original Windows-CD-ROM oder OEM-Version vorliegen. Um die Konfiguration durchführen zu können, müssen die Online-Zugangsdaten des Kunden vorliegen.

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.

7.4. 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.

Nutzung eigener Geräte für Ihren Anschluss. Wir empfehlen einen Router aus dem Vodafone-Sortiment, da diese optimal auf das Vodafone Netzwerk abgestimmt ist. Besitzen Sie bereits einen Router oder schaffen sich diesen selbstständig an, können Sie diesen unter folgender Voraussetzung an Ihrem Vodafone DSL-/Glasfaser-Anschluss nutzen. Sie benötigen einen für den Vodafone-Anschluss und die entsprechende Bandbreite kompatiblen IP-fähigen Router. Wenn Sie eine VDSL Bandbreite über 100 Mbit/s bestellen, muss Ihr Router Super-Vectoring (VDSL Standard 35b) unterstützen.

7.5. 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 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.

