



# Leistungsbeschreibung

## Leistungsbeschreibung Business Internet DSL

### 1. Standardleistung

#### 1.1 Vodafone Business Internet DSL

Die Vodafone GmbH (im folgenden Vodafone genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Business Internet DSL-Anschluss für den Zugang zum Internet zur Verfügung.

#### 1.2 Bereitstellung

Vodafone vereinbart hierzu mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung. Die Bereitstellung des Anschlusses erfolgt zum letzten netzseitig erschlossenen technischen Übergabepunkt am Kundenstandort. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zur Telefonabschlusseinheit (TAE) in seinen Räumen einschließlich einer solchen TAE für die Dauer der Vertragslaufzeit unentgeltlich und in funktionsfähigem, dem Stand der Technik und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechendem Zustand zur Verfügung zu stellen.

Vodafone stellt für die Dauer der Nutzung des Anschlusses eine Hardware, wahlweise einen DSL-Router oder ein DSL-Modem, zur Verfügung. Das DSL-Modem unterstützt die Anschlussvarianten bis einschließlich Business Internet DSL 250, der DSL-Router alle Anschlussvarianten. Die Vodafone Hardware 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.

Die Bereitstellung des Anschlusses erfolgt in der Regel werktags (Montag bis Freitag) zwischen 8 und 12 Uhr in der Regel innerhalb von 3 bis 6 Wochen nach Beauftragung. Der Kunde wird über die Bereitstellung des Anschlusses schriftlich informiert und erhält die erforderlichen Zugangsdaten.

Der Anschluss steht nicht flächendeckend zur Verfügung. Die Verfügbarkeitsstandorte teilt Vodafone dem Kunden auf Anfrage mit. Der Internet-Zugang kann in Einzelfällen nicht bereitgestellt werden. Dies ist z.B. der Fall, wenn die Entfernung des jeweiligen Anschlusses zum nächsten Hauptverteiler zu groß ist.

Wird in Einzelfällen die für die Bereitstellung der gewünschten Übertragungsgeschwindigkeit durch die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung nicht erreicht, insbesondere durch die sogenannte Leitungsdämpfung, die sich aus der Länge der Anschlussleitung – gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler – und dem Leitungsdurchmesser errechnet, informiert Vodafone den Kunden, dass der Anschluss nicht in der gewünschten Konfiguration zur Verfügung gestellt werden kann.

Vodafone behält sich vor, die Technologie und die Infrastruktur, die zum Erbringen 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.

#### 1.3 Installation

Die Anschaltung der Hardware führt der Kunde anhand der mitgelieferten Anleitung selbstständig manuell durch. Sofern gewünscht, kann optional ein kostenpflichtiger Installations-Service beauftragt werden.

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 notwendigen Zugangsdaten erhält der Kunde im Willkommensbrief mitgeteilt. Er ist dafür verantwortlich, die von Vodafone weiter überlassenen Anschlussdaten in das kundeneigene Endgerät einzutragen. 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 Zugang zum 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 Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch Vodafone Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.

Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze kann die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. Die am Internetzugang des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist durch die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung des Kunden bedingt.

Daneben beeinflussen weitere Faktoren, wie zum Beispiel das Nebensprechen durch andere Teilnehmer oder die Übertragungsstrecke zwischen der Vodafone Hardware und der Kunden-Hardware (z.B. PC), die Leistungsfähigkeit der Kunden-Hardware, die Betriebssystemeinstellungen der Kunden-Hardware, die verwendete Paketgröße/Frame-Länge, die Anzahl der Verbindungen und die Browsereinstellungen, die 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 stellt den Business Internet DSL-Zugang bereit, wenn der ermittelte Dämpfungswert der Teilnehmeranschlussleitung nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen Business Internet DSL Zuganges ermöglicht.

Vodafone nimmt keine Verkehrs-Management-Maßnahmen vor, durch welche die Qualität des Internetzugangs, die Privatsphäre oder der Schutz personenbezogener Daten beeinträchtigt wird. Um Engpassituationen zu vermeiden behält Vodafone sich jedoch vor, Verkehrs-Management-Maßnahmen einzuführen, um den Verkehrsfluss zu optimieren. Gleiches gilt für Maßnahmen zur Sicherung der Integrität und Sicherheit des Netzes sowie aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erforderlicher Maßnahmen z.B. für Katastrophenfälle.

Erwirbt der Kunde zusätzlich zum Internetzugang weitere Zusatzdienste, können diese priorisiert werden, 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.

Die Anschaltung kann über verschiedene DSL-Technologien erfolgen, es wird die bestmögliche Anschaltvariante durch Vodafone ausgewählt. Business Internet DSL wird mit den jeweils zugeordneten Bandbreiten (abhängig von der technischen Realisierbarkeit) bereitgestellt:

Anschlussvariante	techn. Bandbreite in Mbit/s	Downstream in Mbit/s (normalerweise zu erwartender Wert)	Upstream in Mbit/s (normalerweise zu erwartender Wert)
Business Internet DSL 6 (Down-/Upstream bis 6/2,8 Mbit/s)	1 <sup>1</sup>	0,384 bis 1 (0,5)	0,128 bis 0,512 (0,128)
	2 <sup>1</sup>	1 bis 2 (1,5)	0,128 bis 0,5 (0,192)
	6	2 bis 6 (4,5)	0,5 bis 2,8 (0,576)
Business Internet DSL 16 (Down-/Upstream bis 16/2,8 Mbit/s)	16	6,145 bis 16 (9,5)	0,8 bis 2,8 (0,9)
Business Internet DSL 25 (Down-/Upstream bis 25/5 Mbit/s)	25	16,7 bis 25 (18)	1,6 bis 10 (7,5)
Business Internet DSL 50 (Down-/Upstream bis 50/10 Mbit/s)	50	27,9 bis 51,3 (38,5)	2,7 bis 10 (7,5)
Business Internet DSL 100 (Down-/Upstream bis 100/40 Mbit/s)	100	54 bis 100 (68)	20 bis 40 (36)
Business Internet DSL 250 (Down-/Upstream bis 250/40 Mbit/s)	175 <sup>1</sup>	105 bis 175 (147)	20 bis 40 (36)
	250	175 bis 250 (210)	20 bis 40 (36)

<sup>1</sup> Rückfall-Bandbreiten auf Basis des Downstream-Kriteriums, falls die gewünschte Bandbreite aufgrund der Leitungsdämpfung nicht realisiert werden kann

Bei der Realisierung der einzelnen Anschlussvarianten kommen verschiedene ADSL- und VDSL-Technologien zum Einsatz. Dabei werden alle eingesetzten Technologien von der bereitgestellten Vodafone Hardware unterstützt.

Bei allen Anschlussvarianten kann, bedingt durch den Störbelag, eine geringere technische Bandbreite zur Anschaltung kommen.

#### 1.5 Login-Name und Passwort

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

Bei jedem Verbindungsaufbau meldet sich die Hardware 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,



# Leistungsbeschreibung

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 die Hardware in der Regel zurückgesetzt und mit einem neuen MIC erneut in Betrieb genommen werden. Der neue MIC wird von Vodafone dem Kunden zur Verfügung gestellt.

## 1.6 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 die Vodafone Hardware initiiert.

## 1.7 Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des Internet-Zugangs eine öffentliche 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.

### Dynamische IP-Adressvergabe

Die Hardware 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 statische IP-Adressvergabe

Die Zuweisung einer festen IP-Adresse wird anhand der Benutzerkennung 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 Benutzerkennung durchgeführt. Es wird eine feste öffentliche IPv4-Adresse bereitgestellt. Parallel steht auch ein festes statisches IPv6/56 Präfix (Dual Stack) zur Verfügung.

Im Rahmen von Bandbreiten-Upgrades oder Bandbreiten-Downgrades sowie beim Umzug 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.

## 1.8 Optionale Sprachpriorisierung

Für die Nutzung des Business Internet DSL-Anschlusses in Kombination mit einem Vodafone Sprachprodukt (e.g. IP Anlagen-Anschluss) bietet Vodafone eine Sprachpriorisierung als Option an. Bei Nutzung der Sprachpriorisierungs-Option können IP-Sprachpakete an der LAN Schnittstelle des von Vodafone bereitgestellten DSL Routers priorisiert transportiert werden.

Die Sprachpriorisierung unterstützt ausschließlich Vodafone Sprachprodukte. Diese müssen separat beauftragt werden.

Für die Sprachpriorisierung können je nach Vorleistungstechnologie des Business Internet DSL Anschlusses unterschiedliche Verfahren auf Basis von Quality of Service oder Class of Service zum Einsatz kommen. Vodafone wählt das bestmögliche verfügbare Verfahren je nach Vorleistung aus. Die Priorisierung erfolgt im Down- und Upstream, die Priorisierung im Upstream setzt jedoch eine entsprechende korrekte DSCP Markierungs-Konfiguration durch den Kunden in dessen Endgerät (z.B. IP TK-Anlage) voraus. Weitere Informationen z.B. zu Konfigurationsparametern können dem Kundenhandbuch entnommen werden.

Die tatsächlich erreichbare Anzahl Sprachkanäle wird durch Faktoren wie zum Beispiel die am Kundenanschluss konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit, die Kundeninfrastruktur, die Nutzung anderer Hardware als des Vodafone DSL-Routers, die Art und Leistungsfähigkeit der eingesetzten kundeneigenen Hardware und Endgeräte sowie die Anzahl der parallel genutzten Internetverbindungen beeinflusst.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die maximale Anzahl an Sprachkanälen je gebuchter Bandbreite (bei Nutzung des Codecs G.711) über die LAN Schnittstelle des Vodafone DSL-Routers am Business Internet DSL Anschluss.

Anschlussvariante	techn. Bandbreite in Mbit/s	Anzahl Sprachkanäle
Business Internet DSL 6 (Down-/Upstream bis 6/2,8 Mbit/s)	1'	0
	2'	2
	6	2
Business Internet DSL 16 (Down-/Upstream bis 16/2,8 Mbit/s)	16	8
Business Internet DSL 25 (Down-/Upstream bis 25/5 Mbit/s)	25	16
Business Internet DSL 50 (Down-/Upstream bis 50/10 Mbit/s)	50	30
Business Internet DSL 100 (Down-/Upstream bis 100/40 Mbit/s)	100	40

Business Internet DSL 250 (Down-/Upstream bis 250/40 Mbit/s)	175 <sup>1</sup> 250	40 40
---	-------------------------	----------

<sup>1</sup> Rückfall-Bandbreiten auf Basis des Downstream-Kriteriums, falls die gewünschte Bandbreite aufgrund der Leitungsdämpfung nicht realisiert werden kann

## 2. Vodafone-Techniker Service

### 2.1 Leistungen

Bei Beauftragung des Vodafone-Techniker-Service erbringt Vodafone dem Kunden Installationsleistungen zum beauftragten Anschluss. Der Vodafone-Techniker-Service beinhaltet verschiedene Basisinstallationsleistungen, die dem Kunden die Nutzung seines funktionsfähig bereitgestellten Anschlusses für den Zugang zum Internet ermöglichen soll.

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

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 bietet dem Kunden folgende Leistungsbestandteile für die Installationsleistung im Rahmen der Anschaltung an:

- Anfahrt/ Abfahrt
- Installation
- Grundkonfiguration des Anschlusses mit den vergebenen Zugangsdaten
- Installation, ggf. Wandmontage, der Netzabschluss-einrichtung (bis 1,5 m Entfernung von der Endabschlussdose)
- Installation und Konfiguration der von Vodafone gelieferten Hardware (z.B. DSL-Router)
- Funktionsprüfung des Internet-Anschlusses
- Prüfung der Funktion der Vodafone Hardware
- Beratung WLAN-Einrichtung optimaler Router-Standort
- Einrichtung eines WLAN-Zugangs auf einem 2. und 3. Gerät wie Laptop, Tablet, Smartphone

### 2.2 Weitere Installationsleistungen

Vodafone erbringt nach Vereinbarung folgende kostenpflichtigen Installationsleistungen:

- Verlegen von zusätzlicher Inhouse-Verkabelung (TAE/RJ45-Dosen, Befestigungsmaterial zwischen Telefon-Anlage und Vodafone Netzabschluss-einrichtung) sowie gegebenenfalls Korrektur der vom Kunden vorgenommen Inhouse-Verkabelung.

### 2.3 Voraussetzungen für die Leistungserbringung auf Kundenseite

Um die Konfiguration durchführen zu können, müssen die Zugangsdaten beim Business Internet DSL für die Vodafone Hardware vorliegen.

Sollte die durch den Servicetechniker zu installierender Hardware 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.

### 2.4 Pflichten des Kunden

Dem Kunden wird empfohlen, 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 auf lokalen Datenträgern anzufertigen.

Vodafone übernimmt keine Haftung für Schäden, die auf eine nicht ordnungsgemäße Datensicherung durch den Kunden zurückzuführen sind.

Nutzung eigener Geräte für den Anschluss. Wir empfehlen einen Router aus dem Vodafone-Sortiment, da diese optimal auf das Vodafone Netzwerk abgestimmt ist. Falls bereits ein solcher Router vorhanden oder geplant ist, einen selbständig anzuschaffen, kann dieser unter folgender Voraussetzung an entsprechendem Vodafone DSL-/Glasfaser-Anschluss genutzt werden. Es wird dazu ein für den Vodafone-Anschluss und die entsprechende Bandbreite kompatibler IP-fähiger Router benötigt. Falls eine VDSL Bandbreite über 100 Mbit/s bestellt wird, muss der Router Super-Vectoring (VDSL Standard 35b) unterstützen.

## 3. 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.



# Leistungsbeschreibung

Ziel der Entstörung ist, dass der Kunde seinen Anschluss wieder nutzen kann. Vodafone bietet den Service Level Standard Advanced gegen gesondertes Entgelt als Option 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.

## 3.1 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.

#### 3.1.1 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 6:00 bis 20:00 Uhr. Kann die Störungsbearbeitung nicht bis zum Ende der Servicezeit abgeschlossen werden, setzt sich die Entstörfrist am folgenden Werktag um 6:00 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.

#### 3.1.2 Optionaler Service Level Standard Advanced

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 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.

#### 3.1.3 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 Web Ticket seine Meldungen auch optional über Web-Ticket.

### Service Level Standard / Classic

Der Kunde wird über die erfolgreiche Entstörung informiert.

### Optionaler Service Level Standard Advanced

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 Störungsursache und die von Vodafone ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden.

## 3.2 Verfügbarkeit

Die jährliche Anschlussverfügbarkeit beträgt 99%. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) durchschnittliche Verfügbarkeitszeit des Vodafone Business Internet DSL-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 Kundenanschluss ist als Zugang zum Vodafone-Netz für den Vodafone Business Internet DSL-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.

Wartungsarbeiten werden Montag bis Freitag in einem Zeitfenster von 0:00 bis 5:00 durchgeführt. 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.

Im Falle von vom Kunden gewünschten, remote durchgeführten Konfigurationsmaßnahmen (z.B. Änderung Bandbreite) oder durch das Ausrollen einer neuen Firmware, kann es systembedingt zu kurzzeitigen Ausfällen der Internetverbindung kommen. Firmware-Updates werden in der Regel nachts durchgeführt.

## 4. Easy Ticket

Vodafone stellt allen Geschäftskunden das Online Service Tool Easy Ticket zur Verfügung.

Das Tool ist über die Adresse [www.vodafone.de/1234](http://www.vodafone.de/1234) direkt über das öffentliche Internet erreichbar.

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

Ein Video-Tutorial zum Tool ist hier zu finden: <http://vod.af/1234-video>

Das Tool kann für alle Festnetz-Produkte 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.

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

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