



Leistungsbeschreibung

Business Internet Cable (Gebiet B)

1. Basisleistung

Die Vodafone GmbH (im folgenden Vodafone genannt) ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet.

Business Internet Cable-Zugänge stehen nicht flächendeckend in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Hessen und Baden-Württemberg (Tarif "Gebiet B") zur Verfügung. Die Verfügbarkeit teilt Vodafone dem Kunden auf Anfrage mit.

1.1 Zugang zum Internet

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden mit der bereitgestellten Hardware genutzt werden.

Vodafone ermöglicht das Übermitteln von IP-Paketen zwischen dem Internet und dem Rechner des Kunden. Hierzu werden Übergänge vom Vodafone IP-Netz zu weiteren IP-Netzen zur Verfügung gestellt. Ein Anspruch des Kunden auf die Einrichtung oder den Weiterbetrieb bestimmter Übergänge (Peerings) besteht nicht.

Das Produkt Business Internet Cable wird auf Basis des am Kundenstandort vorhandenen Kabelanschlusses von Vodafone zur Verfügung gestellt.

Der Kunde ist verpflichtet, die notwendige Einverständniserklärung (Nutzungsvertrag) vom Hauseigentümer für das Verlegen und die Nutzung des hausinternen Kabelnetzes durch Vodafone einzuholen. Vodafone behält sich vor, den Vertrag mit dem Kunden ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen von Vodafone nicht innerhalb eines Monats die Einverständniserklärung nachweist oder eine vorliegende Einverständniserklärung später entzogen wird. Insbesondere übernimmt Vodafone keine Haftung für Schäden des Kunden, die durch eine fehlende Einverständniserklärung entstehen. Bei Widerruf der Einverständniserklärung durch den Hauseigentümer ist der Kunde verpflichtet, dies unverzüglich Vodafone mitzuteilen.

Bauliche Leistungen werden im Rahmen der Ertüchtigung eines rückkanalfähigen Breitband-Kabelanschlusses erbracht und bestehen aus der Installation eines Infrastrukturpunktes inkl. rückkanalfähigem Verstärker, einer Nachverkabelung (max. 25m Kabellänge) zum Geschäftsraum - ohne Mauerdurchbrüche-, dem Anbringen eines Potentialausgleiches und setzen einer Multimedia-Dose.

Wandstemmarbeiten, Mauerdurchbrüche sowie Brandschutzmaßnahmen sind nicht im Leistungsumfang von Business Internet Cable enthalten und werden, auf Basis eines gesonderten Angebotes, zusätzlich berechnet.

Werden dem Kunden für die Dauer des Vertrages unentgeltlich Endgeräte (z. B. ein Kabelrouter) zur Nutzung überlassen, so verbleiben die Geräte im Eigentum von Vodafone. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Gerät verpflichtet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Gerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr an Vodafone zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, wird ein pauschales Entgelt gemäß Preisliste erhoben. Eine Haftung für Mängel, die während der Dauer des Leihverhältnisses am Gerät auftreten und nicht auf eine unsachgemäße Behandlung zurückgehen, trifft Vodafone nach den gesetzlichen Vorgaben, also nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes. Der Ersatz eines beschädigten oder zerstörten Gerätes während der Vertragslaufzeit erfolgt auf Wunsch und, sofern Vodafone die Beschädigung oder Zerstörung nicht zu vertreten hat, auf Kosten des Kunden.

Die Nutzung des bereitgestellten Kabelanschlusses für andere Zwecke als dem mit diesem Vertrag bereitgestellten Service ist nicht gestattet.

1.2 Hardware

Als Hardware wird von Vodafone eine AVM FRITZ!Box eingesetzt.

Die Bereitstellung von Business Internet Cable wird durch einen Vodafone Servicetechniker am Installationsort durchgeführt, die von Vodafone bereitgestellte Hardware in Betrieb genommen und der Zugang ins Internet hergestellt.

1.3 WLAN

Die von Vodafone bereitgestellte Hardware besitzt eine integrierte WLAN-Funktionalität. Diese ist bei Bereitstellung des Service bereits aktiviert. Die Standard-SSID und das Standard-Passwort sind auf dem Gerät dokumentiert. Die Standardeinstellungen können über die Benutzeroberfläche des Gerätes geändert werden.

1.4 Bereitstellung von IP-Adressen

Im Standard wird dem Kabelendgerät (Router) eine dynamische öffentliche IPv4-Adresse sowie parallel ein dynamischer IPv6/56 Präfix (Dual Stack) zugewiesen.

1.4.1 Bereitstellung von festen IP-Adressen

Die IP-Adressvergabe erfolgt statisch, d.h. bei jedem Verbindungsaufbau wird dieselbe IP-Adresse bzw. werden dieselben IP-Adressen zugewiesen.

Optional stehen zur Verfügung:

- 1 feste IPv4-Adresse
Standardmäßig wird die IP-Adresse mit NAT (Network Address Translation auf der AVM FRITZ!Box) zur Verfügung gestellt.
- 8 feste IPv4-Adressen
Bereitstellung als /29-Subnetz; von den 8 zur Verfügung stehenden IP-Adressen kann der Kunde 5 IPv4-Adressen nutzen.
- 16 feste IPv4-Adressen
Bereitstellung als /28-Subnetz; von den 16 zur Verfügung stehenden IP-Adressen kann der Kunde 13 IPv4-Adressen nutzen.

Die Bereitstellung von 8 bzw. 16 festen IP-Adressen erfolgt unter Berücksichtigung der Vergaberichtlinien der RIPE NCC. Vodafone ist hierbei verpflichtet, die Kundenkontaktdaten zur Eintragung an das offizielle Register (RIPE) weiterzuleiten.

Statische IP Adressen werden nur für die Vertragslaufzeit bereitgestellt. Eine Übertragung nach Vertragsende ist nicht möglich. Bei einem Produktwechsel oder Umzug können sich die statischen IP-Adressen ändern, ebenso aufgrund technischer Arbeiten an dem Netz von Vodafone. Der Kunde wird vor der etwaigen Umstellung informiert.

1.4.2 Direkt geroutete IP-Adressen

Bei statischen IP-Adressen (/29- oder /28-Subnetz) werden die öffentlichen IP-Adressen ohne Adressübersetzung (NAT) direkt zu Geräten des Kunden geroutet.

Der Kunde muss hierfür die bereitgestellte AVM FRITZ!Box sowie sein terminierendes Gerät / seinen terminierenden Router auf die zugewiesene(n) IP-Adresse(n) selbst konfigurieren.

Die Firewallfunktion der AVM FRITZ!Box wird für den direkt gerouteten Verkehr deaktiviert.

1.5 Dienstqualität

Vodafone stellt grundsätzlich die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist von einer Vielzahl von Faktoren innerhalb und außerhalb des Vodafone-Netzes abhängig: Den physikalischen Eigenschaften des Hausnetzes, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte Anbieters, den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software wie z.B. Sicherheitssoftware) sowie der Auslastung des Breitbandkabelnetzes. Diese Faktoren können dazu führen, dass trotz umfangreich bereitgestellter Bandbreitenkapazitäten die konkret verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit bei Kunden geringer sein kann als die tatsächlich vereinbarte und von Vodafone zur Verfügung gestellte Geschwindigkeit.

Das Produkt Business Internet Cable wird in folgenden Anschlussvarianten mit den jeweils zugeordneten Bandbreiten bereitgestellt:

Anschlussvariante	Downstream in Mbit/s (normalerweise zur erwartender Wert)	Upstream in Mbit/s (normalerweise zur erwartender Wert)
Business Internet Cable 200 Mbps (Down-/Upload bis 200/15 Mbps)	120 bis 200 (180)	7,5 bis 15 (13,5)
Business Internet Cable 400 Mbps (Down-/Upload bis 400/40 Mbps)	240 bis 400 (360)	16 bis 40 (36)
Business Internet Cable 600 Mbps (Down-/Upload bis 600/20 Mbps)	360 bis 600 (540)	10 bis 20 (18)
Business Internet Cable 600 Mbps (Down-/Upload bis 600/40 Mbps)	360 bis 600 (540)	16 bis 40 (36)
Business Internet Cable 600 Mbps (Down-/Upload bis 600/60 Mbps)	360 bis 600 (540)	18 bis 60 (42)
Business Internet Cable 1000 Mbps (Down-/Upload bis 1000/60 Mbps)	600 bis 1000 (850)	18 bis 60 (42)

1.6 Änderung der Anschlussvariante (Bandbreitenänderung)

Bei einem Bandbreiten-Upgrade beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten, sofern nicht aus dem ursprünglichen Vertrag noch eine längere (Rest-) Mindestvertragslaufzeit läuft.



Leistungsbeschreibung

Ein Bandbreiten-Downgrade ist nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich, mit der Einrichtung der neuen Bandbreite beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten.

1.7 Besonderheiten von Kabel-Zugängen

Die Nutzung von VPN-Verbindungen ist möglich, es kann aber, abhängig von dem durch den Kunden verwendeten Protokoll (z.B. L2TP), zu einer Bandbreiteneinschränkung auf der von Vodafone bereitgestellten Hardware kommen.

Um allen Kunden jederzeit die schnellstmögliche Übertragungsgeschwindigkeit im Breitbandkabelnetz zu bieten, nutzt Vodafone folgende Verkehrs-Management-Maßnahmen zur Qualitätssicherung:

- An den Knotenpunkten des Breitbandkabelnetzes werden automatisch Gesamt-Verkehrsvolumenmessungen durchgeführt. Grundsätzlich wird jede Art von Verkehr gleichmäßig durchgeleitet. Nur wenn die Gefahr einer Überlastung des Netzes besteht, ist Vodafone berechtigt, in den betroffenen Netzsegmenten den Verkehr zur Sicherung der Servicequalität folgendermaßen zu priorisieren: 1.) Zeitkritische Anwendungen (z. B. Video-Streaming, Internet-/Videotelefonie, Online-Gaming) erhalten Vorrang vor allen anderen Anwendungen, 2.) alle anderen Anwendungen (z. B. Internetsurfen, Social Network) haben immer Vorrang vor File-Sharing-Anwendungen (z. B. Peer-to-Peer, One-Click-Hoster und Net-News). Dadurch kann sich in den betroffenen Netzsegmenten die Übertragungsgeschwindigkeit zunächst für diese letztgenannten Anwendungen reduzieren. Lediglich wenn hierdurch Engpässe nicht beseitigt werden können, ist eine Reduzierung der Übertragungsgeschwindigkeit für vorrangig transportierte Anwendungen, nur zuletzt auch für zeitkritische Anwendungen möglich. Diese Maßnahmen beeinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten.
- Vodafone behält sich zudem vor, die Maßnahmen nach a) anzupassen, wenn und soweit dies aus technischen Gründen oder aufgrund neuer Anwendungen und/oder derzeit noch nicht absehbaren Nutzungsverhaltens erforderlich ist, um das durch die beschriebenen Qualitätssicherungsmaßnahmen verfolgte Ziel weiterhin erreichen zu können.

Vodafone behält sich vor, Verkehrs-Management-Maßnahmen zur Sicherung der Integrität und Sicherheit des Netzes sowie aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erforderlicher Maßnahmen z.B. für Katastrophenfälle einzuführen. Erwirbt der Kunde zusätzlich zum Internetzugang weitere Zusatzdienste wie z.B. Sprach-, oder Video-on-Demand 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.

2. 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 Entstörrungsleistungen beseitigt. Ziel der Entstörrung ist, dass der Kunde seinen Anschluss wieder nutzen kann. Der Service Level kann nur bei Einsatz der durch Vodafone bereitgestellten Hardware gewährleistet werden.

2.1 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.

Entstörrfrist

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

2.1.1 Service Level Standard Advanced

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

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

Für Störungen bei denen der Dienst eingeschränkt ist, kann sich die Entstörrfrist 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 Entstörrung nicht möglich, gilt die Entstörrfrist als eingehalten. Ausgenommen von der Entstörrfrist sind Störungen in vom Kunden beigestellten Anbindungen, Störungen die durch Tiefbaumaßnahmen behoben werden müssen und Störungen, die auf nicht von Vodafone zu verantwortender Störstrahlung (Ingress) beruhen.

2.1.2 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.

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

2.2 Verfügbarkeit

Die jährliche Anschlussverfügbarkeit beträgt 99,5%. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) durchschnittliche Verfügbarkeitszeit des Business Internet Cable 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 Business Internet Cable 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 5 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.

3. Web Ticket

3.1 Allgemein

Nach Vereinbarung stellt Vodafone dem Kunden den Dienst Web Ticket zur Verfügung. Mit dem Dienst kann der Kunde web-basiert Störungsmeldungen erstellen, bearbeiten und schließen. Der Dienst wird pro Kunde eingerichtet und zeigt alle aktuellen und bis zu 3 Monaten geschlossene Tickets an. Dem Kunden wird ein Benutzerhandbuch zur Verfügung gestellt.

3.2 Zugriff

Der Dienst ist über die Internet-Adresse www.vodafone.de/webticket erreichbar. Der technische Ansprechpartner des Kunden erhält für den Zugriff auf das Web Ticket von Vodafone eine Benutzerkennung und ein Passwort. Voraussetzung für den Zugriff ist ein aktueller Microsoft Internet Explorer- oder Firefox-Browser.