

Leistungsbeschreibung Business Internet Glasfaser

1. Standardleistung

1.1. Vodafone Business Internet Glasfaser

Die Vodafone GmbH (im folgenden Vodafone genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Anschluss für den Zugang zum Internet zur Verfügung als Business Internet Glasfaser. Bei dem zur Verfügung gestellten Anschluss handelt es sich um einen Anschluss eines Kooperationspartners.

1.2. Bereitstellung

Vodafone behält sich vor, die Technologie und die Infrastruktur, die zur Erbringung der Leistung eingesetzt wird, zu ändern, sofern einer solchen Änderung keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen. Bei einer solchen Änderung, die z.B. aufgrund technischer oder regulatorischer Erfordernisse erfolgen kann, ist der Kunde im Rahmen des Zumutbaren zur Mitwirkung verpflichtet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Verkabelung vom Hausübergabepunkt (HÜP) und von dem Übergabepunkt bis zu Glasfaser-Anschlussdose (Gf-TA) während der gesamten Vertragslaufzeit kostenlos und in einem funktionsfähigen Zustand bereitgestellt wird, der den aktuellen technischen Standards sowie gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entspricht. Hierzu vereinbart der Kooperationspartner mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung der In-house-Verkabelung und das Setzen einer Glasfaser-Anschlussdose (Gf-TA). Ist die Glasfaser-Anschlussdose (mit Glasfaser-ID) beim Kunden bereits installiert, ist kein Termin erforderlich. Die Glasfaser-ID (auch Home-ID genannt) wird ggf. zur Einrichtung und Registrierung des Glasfaser-Anschlusses benötigt und ist in der Regel auf einem Etikett auf dem Deckel der Glasfaser-Anschlussdose (Gf-TA) angebracht. Der Aktivierungstermin wird dem Kunden im Willkommensbrief mitgeteilt.

1.3. Installation

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

Der technische Dienstleister des Kooperationspartners vereinbart mit dem Kunden zwei Termine: einmal für den Hausanschluss inkl. Hausübergabepunkt (HÜP) und einen weiteren für die hausinterne Verkabelung. Für den Fall, dass der Hauseigentümer und der Endkunde nicht ein- und dieselbe Person sind, wird der Hausanschluss-Termin mit dem Eigentümer und die interne Verkabelung mit dem Endkunden/Vertragsinhaber vereinbart. Ist der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anzutreffen, wird ein neuer Termin vereinbart. Der Kunde trägt die hierdurch der Vodafone entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer erneuten Anfahrt, es sei denn, der Kunde hat diese nicht zu vertreten. Die Bereitstellung des Glasfaser-Anschlusses ist nur zusammen mit einem Vertrag über ein Glasfaser-Produkt einschließlich der Buchung eines entsprechenden Tarifs möglich.

Zur Nutzung des Business Internet Glasfaser wird dem Kunden von Vodafone produktabhängig ein entsprechender Router leihweise zur Verfügung gestellt.

Je nach Kooperationspartner stehen für den Router auch weitere Optionen zur Verfügung, siehe Ziffer 1.3.1.

Nutzt der Kunde ein kundeneigenes Endgerät, ist von ihm sicher zu stellen, dass dieses Endgerät mit dem Vodafone-Anschluss und der gebuchten

Bandbreite kompatibel ist und insbesondere keine störenden Einflüsse auf das Vodafone-Netz und die übrigen Kunden bewirkt. Er ist dafür verantwortlich, die von Vodafone überlassenen Anschlussdaten in das kundeneigene Endgerät einzutragen. Ansonsten können die gebuchten Services nicht genutzt werden. Ferner ist der Kunde insbesondere auch für die Aktualisierung der herstellereigenen Software eines kundeneigenen Endgeräts zur Behebung etwaiger Sicherheitslücken selbst verantwortlich. Die genannten Bandbreitenwerte unter 1.8 gelten nur bei Verwendung eines von Vodafone überlassenen Endgerätes. Bei Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes können keine Aussagen über die real erreichbaren Bandbreiten getroffen werden.

1.3.1. Vodafone Hardware abhängig vom Standort und Kooperationspartner

Die Verfügbarkeit und Art der Vodafone Hardware sind abhängig vom Standort und dem jeweiligen Kooperationspartner.

1.3.1.1 Kooperationspartner I (Deutsche Telekom)

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

¹ Separates Glasfaser-Modem (ONT) erforderlich

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

1.3.1.2 Kooperationspartner II (Deutsche Glasfaser) und III (OXG)

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

Zur Nutzung des Business Internet Glasfaser wird dem Kunden von Vodafone bereits ein kostenloses Glasfaser-Modem (ONT) durch den Kooperationspartner zur Verfügung gestellt. Wahlweise kann der Kunde einen Premium-Router zu einem Einmalpreis erhalten. Der gekaufte Router



verbleibt im Eigentum des Kunden. Die gebuchten Leistungsmerkmale können vom Kunden mit dem bereitgestellten Router genutzt werden.

1.4. Pflichten des Kunden

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

1.5. Ausschluss

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

1.6. 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. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze kann die Übertragungsbandbreite eingeschränkt sein. Die am Zugang zum Internet des Kunden konkret erreichbare Datenübertragungsrate ist von mehreren Faktoren abhängig, wie z.B. die Leistungsfähigkeit der Hardware des Kunden, die Übertragungstrecke zwischen Hardware (z.B. Router) und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden-PCs, die verwendete Paketgröße/Frame, Anwendungen, Anzahl der Verbindungen, Inhouse Verkabelung und kann von den angegebenen Werten abweichen.

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

Vodafone nimmt keine Verkehrs-Management-Maßnahmen vor, durch welche die Qualität des Internetzugangs, die Privatsphäre oder der Schutz personenbezogener Daten beeinträchtigt wird. Um Engpasssituationen 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 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.

1.7. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass sämtliches kundeneigenes Equipment (wie Laptops, Hubs, Switche usw.) die Mindest-Systemanforderungen des Kundenanschlusses erfüllen muss, insbesondere bei FTTH-Anschlüssen, die Gigabitfähigkeit erfordern. Der Betrieb des Vodafone CPE (Customer Premises Equipment) sollte direkt am Netzabschluss des öffentlichen Netzes erfolgen. Wenn der Kunde eigene Verlängerungen, Repeater, Access

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

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

1.8. Internet-Zugänge mit den jeweils jeweiligen Bandbreiten

Vodafone stellt die Internet-Zugänge in unterschiedlichen Tarifvarianten, die in der Preisliste für Business Internet Glasfaser aufgeführt werden, zur Verfügung.

1.8.1. Ausbau durch Kooperationspartner I* (Deutsche Telekom)

Bandbreite	Downstream (in Mbit/s)			Upstream (in Mbit/s)		
	Minimal	In der Regel	Maximal	Minimal	In der Regel	Maximal
Glasfaser Bandbreite 100	90	100	100	45	50	50
Glasfaser Bandbreite 250	225	250	250	45	50	50
Glasfaser Bandbreite 500	450	500	500	80	100	100
Glasfaser Bandbreite 1000	700	850	1000	200	200	200

1.8.2. Ausbau durch Kooperationspartner II* (Deutsche Glasfaser) und Kooperationspartner III* (OXG)

Bandbreite	Downstream (in Mbit/s)			Upstream (in Mbit/s)		
	Minimal	In der Regel	Maximal	Minimal	In der Regel	Maximal
Glasfaser Bandbreite 100	90	100	100	45	50	50
Glasfaser Bandbreite 250	225	250	250	112	125	125
Glasfaser Bandbreite 500	450	500	500	225	250	250
Glasfaser Bandbreite 1000	800	900	1000	400	450	500

* Hinweis zu Kooperationspartnern: Den für Ihren Standort relevanten Ausbaupartner und die damit einhergehende Bandbreite erfahren Sie in Ihrer Auftragsbestätigung zum Auftrag.

1.9. Login-Name und Passwort

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

Bei jedem Verbindungsaufbau meldet sich der Router automatisch mit dem Benutzernamen und Passwort an. Über erforderliche Änderungen des Benutzernamens wird der Kunde ebenfalls schriftlich informiert. Der Kunde ist nach Erhalt einer solchen Information verpflichtet, den Benutzernamen



unverzüglich zu ändern. Bei Nichtvornahme der Änderung kann ein Verbindungsaufbau nicht sichergestellt werden. Im Falle eines Umzuges des Standorts oder bei Änderungen der Bandbreite muss der Router in der Regel zurückgesetzt und ggf. mit einem neuen MIC erneut in Betrieb genommen werden, den Vodafone dem Kunden zur Verfügung stellt.

1.10. 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.

1.11. 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.

Dynamische IP-Adressvergabe

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

Statische IP-Adressvergabe (gegen Aufpreis optional)

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 bereitgestellt. Parallel steht auch ein festes statisches IPv6/56 Präfix (Dual Stack) zur Verfügung.

Im Rahmen von Bandbreiten-Upgrades oder Bandbreiten-Downgrades ggf. 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.

1.12. Optionale Sprachpriorisierung

Für die Nutzung des Business Internet Glasfaser-Anschlusses in Kombination mit einem 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 Glasfaser Routers priorisiert transportiert werden. Zur Nutzung der Sprachpriorisierung ist eine Mindestbandbreite von 100 Mbit/s Voraussetzung.

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

Für die Sprachpriorisierung können je nach Vorleistungstechnologie des Business Internet Glasfaser-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 Übertragungsbandbreite, die Kundeninfrastruktur, die Nutzung anderer Hardware als des Vodafone Glasfaser-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 Glasfaser-Routers am Business Internet Glasfaser-Anschluss.

Anschlussvariante	Anzahl Sprachkanäle
Business Internet Glasfaser 100 Mbit/s bis 1000 Mbit/s	40

2. Optionaler Vodafone Techniker-Service

2.1. Leistungen

Bei Beauftragung des optionalen, kostenpflichtigen Vodafone Techniker-Service erbringt Vodafone dem Kunden Installationsleistungen zum beauftragten Produkt. Bei der Beauftragung eines Internetproduktes erhält der Kunde den kostenpflichtigen Vodafone Techniker-Service, der verschiedene Basisinstallationsleistungen enthält und dem Kunden die Nutzung seines funktionsfähig bereitgestellten Anschlusses (surfen) ermöglicht.

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

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 Entstörsleistungen beseitigt. Ziel der Entstörung ist, dass der Kunde seinen Anschluss wieder nutzen kann.



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

* Hinweis für Kooperationspartner I (Deutsche Telekom) buchbar.

3.1. Leistungen

Störungsmeldung

Es steht eine Hotline 24h / 365 Tage im Jahr für die Meldung zur Verfügung. Der Kunde kann 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.

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

3.1. Service Level Standard

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

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

3.2. Optionaler Service Level Standard Advanced

Störungen in Form eines vollständigen Leistungsausfalls werden von Vodafone in der Regel innerhalb der Entstörfrist von 8h behoben. Für Störungen, bei denen der Dienst eingeschränkt ist, kann sich die Entstörfrist verlängern.

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

3.3. Zwischen- und Abschlussmeldung

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

- Service Level Standard

Der Kunde wird über die erfolgreiche Entstörung informiert.

- Optionaler Service Level Standard Advanced

Vodafone informiert den Kunden im 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.

3.4. Verfügbarkeit

Es gelten folgende Anschlussverfügbarkeiten:

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

Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von zwölf Monaten (Betriebsjahr) ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des Vodafone Business Internet Glasfaser 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 Glasfaser Anschluss an einem Kundenstandort definiert, unabhängig von der Anzahl der an diesem Standort mit dem Kundenanschluss verbundenen Endgeräte.

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

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

4. 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.



5. Persönlicher Ticketberater bei einer Störung

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

