

Leistungsbeschreibung Komfort-Anschluss Plus Glasfaser

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 Glasfaser zur Verfügung.

Der Komfort-Anschluss Plus Glasfaser 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.

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 vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des Sprachanschlusses.

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

Der Komfort-Anschluss Plus Glasfaser 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

Vodafone führt die Installation im Rahmen des unter Punkt 6. Installationspaket definierten Umfang durch.

Zur Nutzung des Komfort-Anschluss Plus Glasfaser 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. Router/Modem) einsetzt, können Einschränkungen nicht ausgeschlossen werden.

Die Vodafone Hardware wird in der Regel an die Anschluss-Dose in den Räumen des Kunden angeschlossen.

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.

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 Dienstkennzahlen her. Die Verbindungen zu Dienstkennzahlen, 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 Standort als dem bei der Beauftragung benannten Standort des Komfort-Anschluss Plus Glasfaser abgesetzter Notruf wird an die Leitzentrale des bei der Beauftragung benannten Standorts des Anschlusses, jedoch nicht an die Leitzentrale des aktuellen Kunden-Standorts übermittelt.

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall nicht möglich. Eine Veränderung der bei Auslieferung der bereitgestellten Hardware durch Vodafone vorgenommenen Konfiguration oder die Verwendung eines anderen Gerätes als der bereitgestellten Hardware 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.

- Anrufweitzerschaltung (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:



Leistungsbeschreibung

- ständige Anrufwefterschaltung (CFU)
- Anrufwefterschaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden (CFNR)
- Anrufwefterschaltung 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

Weitere Vodafone Rufnummern können nachträglich bereitgestellt werden. Dem Anschluss können bis zu maximal 10 Mehrfachrufnummern zugeordnet 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 Internet

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. Der Komfort-Anschluss Plus Glasfaser ist nur in Verbindung mit Vodafone Internet erhältlich. Die Vodafone Glasfaser Internetoptionen stehen nur in

bestimmten Gebieten zur Verfügung. Diese teilt Vodafone dem Kunden auf Anfrage gerne mit.

3.1. Bereitstellung

Der Anschluss vom Standort des Kunden zum Vodafone-Netzzugangspunkt erfolgt über fest geschaltete Übertragungswege, die dem Kunden von Vodafone bereitgestellt werden. Vodafone stellt die zur Einrichtung des transparenten Internetzuganges notwendigen Einrichtungen in ihren Netzknoten bereit und übernimmt die erforderliche Administration. Vodafone installiert am Kundenstandort in der Nähe der Abschlusseinrichtung des Übertragungsweges ein geeignetes Endgerät. 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.

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 Übertragungsstrecke 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 Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung u.a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones und von der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Contentanbieters 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 Dienstbeschreibung.

3.2. Internetoptionen

Vodafone ermöglicht dem Kunden den Zugang zum Internet mit den nachfolgend zugeordneten Internetoptionen (abhängig von der technischen Realisierbarkeit). Soweit für die Nutzung und die Einrichtung bzw. Änderung Entgelte erhoben werden, sind diese in der Preisliste ausgewiesen. Vodafone behält sich die Art der Realisierungstechnologie für die einzelnen technischen Bandbreiten vor.

3.2.1. Internetoptionen für Komfort-Anschluss Plus Glasfaser

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

Internetoptionen	Techn. Bandbreite	Downstream in Mbit/s (normalerweise zu erwartender Wert)	Upstream in Mbit/s (normalerweise zu erwartender Wert)
Internet 50 (Down-/Upstream bis 50/ 25 Mbit/s)	50	45 bis 50 (50)	22 bis zu 25 (25)
Internet 100 (Down-/Upstream bis 100/ 50 Mbit/s)	100	90 bis zu 100 (100)	45 bis zu 50 (50)



Internetoptionen	Techn. Bandbreite	Downstream in Mbit/s (normalerweise zu erwartender Wert)	Upstream in Mbit/s (normalerweise zu erwartender Wert)
Internet 250 (Down-/Upstream bis 250 / 125 Mbit/s)	250	225 bis zu 250 (250)	112 bis zu 125 (125)
Internet 500 (Down-/Upstream bis 500 / 250 Mbit/s)	500	450 bis zu 500 (500)	225 bis zu 250 (250)
Internet 750 (Down-/Upstream bis 750 / 375 Mbit/s)	750	600 bis zu 750 (675)	300 bis zu 375 (337)
Internet 1000 (Down-/Upstream bis 1000 / 500 Mbit/s)	1000	800 bis zu 1000 (900)	400 bis zu 500 (450)

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. Benutzernamen 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 sichergestellt 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

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.

Folgende IP-Adressvergaben kommen zum Einsatz:

- Business Internet Glasfaser dynamisch oder statisch

Es kommen folgende IP-Adress-Zuweisungsverfahren zum Einsatz:

- Dynamische IP-Adressvergabe oder

Ein eingeschalteter Router (z.B. Vodafone 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 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 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.

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 Web-Ticket absetzen.

- Entstörfrist

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

Service Level Standard

Störungen in Form eines vollständigen Leistungsausfalls werden von Vodafone in der Regel innerhalb der Entstörfrist von 12h behoben. Die Störungsbeseitigung erfolgt innerhalb der Servicezeiten werktags, d.h. Montag bis 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 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.

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 (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.

- 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.



Leistungsbeschreibung

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.

4.2. Verfügbarkeit

Die nachfolgenden Anschlussverfügbarkeiten gelten für den jeweiligen Service Level:

Service Level	Verfügbarkeit
Standard	99%
Standard Advanced	99%

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 Komfort-Anschluss Plus 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.

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. Installationspaket

6.1. Leistungen

Das Installationspaket umfasst Basisinstallationsleistungen durch einen von Vodafone beauftragten Dienstleister zur Bereitstellung eines funktionsfähigen Glasfaser-Anschlusses.

Vodafone vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Erbringung der Installationsleistungen, in der Regel ist dies der Anschalttag.

Das Installations-Paket Glasfaser umfasst folgende Leistungsbestandteile:

- Anfahrt/Abfahrt
- Installation von max. 20 m Glasfaserkabel vom vorhandenen Glasfaser-Übergabepunkt im Haus bis zur Glasfaser-Anschlussdose
- Installation, ggf. Wandmontage der Glasfaser-Anschlussdose
- Installation, ggf. Wandmontage des optischen Netzabschlusses (ONT) (bis max. 1,5 m Entfernung von der Glasfaser-Anschlussdose)
- Installation der von Vodafone zum Anschluss gelieferten Hardware (z.B. Router), wenn zum Kundentermin vorhanden
- Funktionsprüfung der installierten Komponenten und der bereitgestellten Vodafone Geräte anhand der vorhandenen LED-Anzeigen

6.2. Optionaler Experten Service

Bei dem optionalen "Experten Services" handelt es sich um eine einmalige Leistung zu einem in der jeweils gültigen Preisliste definierten Festpreis. Gegenstand des Services ist die Einrichtung von definierten Endgeräten in Zusammenhang mit den Produkten „Red Business Internet & Phone Glasfaser“. Der Experten Service Glasfaser umfasst folgende Leistungsbestandteile:

- Der „Experten-Service Glasfaser“ kann optional zum verpflichtenden „Vodafone Installationspaket“ dazu gebucht werden und beinhaltet folgende Leistung:
- Installation des Vodafone-Routers
- Anschluss eines Festnetz-Telefons
- WLAN-Zugang auf bis zu 3 Endgeräten einrichten (z.B. Laptop, Tablet, Smartphone)
- Empfehlungen für den optimalen WLAN-Empfang

6.3. Voraussetzungen

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.

6.4. Ausschuss

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.

6.5. Voraussetzungen für die Leistungserbringung auf Kundenseite

Ist der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anzutreffen, sollte die durch den Dienstleister zu installierende Vodafone Hardware zum vereinbarten



Leistungsbeschreibung

Installations-termin nicht vorliegen oder die vorstehenden Voraussetzungen der Leistungserbringung nicht gegeben sein, wird ein neuer Installationstermin vereinbart. Sofern der Kunde dies zu vertreten hat, trägt er die hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere die Kosten einer weiteren Anfahrt, sofern er das fehlende Vorliegen des Routers zu vertreten hat.

Eine bestehende Hausverkabelung in Ethernet-Bauweise im Einfamilienhaus (EFH) kann ggf. genutzt werden.

In Mehrfamilienhäusern (MFH) darf aus rechtlichen Gründen keine Ethernet-Verkabelung oder andere vergleichbare Verkabelungsart durch Vodafone genutzt werden.

6.6. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, für die Installation des Anschlusses den erforderlichen Platzbedarf zur Verfügung zu stellen. In unmittelbarer Nähe der Installationsorte müssen für die Geräte (Glasfaser-Anschlussdose, optischer Netzabschluss und Router) funktionsfähige und abgesicherte Stromsteckdosen vorhanden sein. Vorbe-reitende Arbeiten, die bei der geplanten Anschlussinstallation erkannt werden, müssen vom Kunden unterstützt werden.

