

# Leistungsbeschreibung Arcor-Business DSL

## 1 Basisleistung

Die Vodafone D2 GmbH (im folgenden Vodafone genannt) ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet in den Produktvarianten

- Business SDSL
- Business SDSL Regio

### 1.1 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.

Das Produkt Arcor-Business DSL wird auf Basis der am Kundenstandort vorhandenen Kupfer-Teilnehmeranschlussleitung mit einer mittleren Verfügbarkeit von 97 % im Jahresdurchschnitt bereitgestellt.

Die am Internet-Zugang 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 Hauptverteiler- und dem Leitungsdurchmesser errechnet, bedingt.

Daneben beeinflussen weitere Faktoren, wie zum Beispiel das sog. Nebensprechen durch andere Teilnehmer oder die Leistungsfähigkeit des DSL-Modems des Kunden, die Übertragungstrecke zwischen dem DSL-Modem und Kunden-PC, die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs, die Betriebssystemeinstellungen des Kunden-PCs und die Browsereinstellungen des Kunden die am Arcor-Business DSL-Zugang konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit.

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

Vodafone stellt einen der unten aufgeführten Arcor-Business DSL-Zugänge bereit, wenn der ermittelte Dämpfungswert der Teilnehmeranschlussleitung nach dem Stand der Technik die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten des jeweiligen Arcor-Business DSL-Zuganges ermöglicht.

Der Internet-Zugang kann in Einzelfällen nicht bereitgestellt werden. Dies ist z.B. der Fall, wenn die verfügbaren Anschlussleitungen mit Zwischenregeneratoren ausgestattet, in der OPAL-Technik realisiert sind oder die Entfernung des jeweiligen Anschlusses zum nächsten Hauptverteiler zu groß ist. Der Internet-Zugang kann nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn die Netzintegrität des Teilnehmernetzes hierdurch gefährdet wird.

Arcor-Business DSL-Zugänge stehen nicht flächendeckend zur Verfügung. Die Verfügbarkeitsstandorte teilt Vodafone dem Kunden auf Anfrage mit.

Vodafone stellt dem Kunden ein DSL-Modem mit Ethernetschnittstelle (10/100 Base-T) zur Anschaltung an das LAN des Kunden leihweise zur Verfügung. Diese Hardware verbleibt im Eigentum von Vodafone und ist vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben.

Die Business DSL-Anschaltung führt der Kunde anhand des mitgelieferten Handbuchs selbstständig durch. Optional steht ein kostenpflichtiger Installations-Service (Techniker-Service) zur Verfügung, der diese Hardware installiert.

Business SDSL Regio wird durch einen Vorlieferanten bereit gestellt.

Für die Produktvariante Business SDSL erfolgt die Bereitstellung des Anschlusses je nach technischer Realisierbarkeit mit einer der nachfolgend aufgeführten Bandbreiten:

Anschlussvariante	techn. Bandbreite	Downstream in kbit/s	Upstream in kbit/s
Business SDSL 2000	2048 kbps	bis zu 2048	bis zu 2048
Business SDSL 4000	4096 kbps	bis zu 4096	bis zu 4096
Business SDSL Regio 2000	256 kbps	bis zu 256	bis zu 256
	512 kbps	bis zu 512	bis zu 512
	768 kbps	bis zu 768	bis zu 768
	1024 kbps	bis zu 1024	bis zu 1024
	1536 kbps	bis zu 1536	bis zu 1536
	2048 kbps	bis zu 2048	bis zu 2048

### 1.2 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 sichergestellt werden.

### 1.3 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.

### 1.4 Bereitstellung von IP-Adressen

Der Benutzer erhält für die Dauer der Inanspruchnahme des Arcor-Business DSL-Zugangs eine öffentliche IP-Adresse aus dem Vodafone-IP-Adressraum zugewiesen.

Die Zuweisung erfolgt bei

- Business SDSL mit einer dynamischen oder optional mit einer festen IP-Adresse
- Business SDSL Regio mit einer festen IP-Adresse

Der Internetzugang wird weder durch eine Zwangstrennung noch bei Inaktivität unterbrochen.

## 2 Rechnung

Der Preis für den Arcor-Business DSL-Zugang beinhaltet den Zugang zum Internet. Der Kunde erhält von Vodafone in der Regel monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden mitgeteilt werden.

## 3 Service Level Agreement

Störungen des Arcor-Business DSL-Anschlusses werden von Vodafone unverzüglich gemäß der nachfolgend genannten Entstörfrist beseitigt.

Störungsmeldung: Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat Vodafone eine Rufnummer eingerichtet, die in dem technischen Anschreiben und auf den Rechnungen hinterlegt ist.

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

Service Level classic: Vodafone beseitigt in der Regel Störungen innerhalb von 24 Stunden, sofern die Störungsmeldung werktags d.h. montags 0.00 bis freitags 18.30 Uhr eingegangen ist. Geht die Störungsmeldung freitags nach 18:30 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen ein, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Ziel der Entstörung ist, dass der Kunde wieder eine Verbindung in das Internet aufbauen kann. Wenn erforderlich, vereinbart Vodafone mit dem Kunden vormittags oder nachmittags einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörfrist als eingehalten.

Zwischen- und Abschlussmeldung: Auf Wunsch wird der Kunde über die erfolgreiche Entstörung informiert.